



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

RWR-610-505(34)/16(ZK)

Wrocław, 29 września 2017 r.

**DECYZJA Nr RWR 5/2017**

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Europejskiej Grupie Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 4 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na proponowaniu konsumentom zawarcia umów o kredyt konsumencki, których warunki nie odpowiadają wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań, i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Europejskiej Grupie Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1. zapewnianiu konsumentów, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to w przyszłości nastąpi przejęcie przez konsumentów (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt - co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi przedsiębiorca nie powinien gwarantować bezwarunkowej skuteczności przejęcia długu, w sytuacji, gdy w rzeczywistości skutek tej czynności zależy od kredytodawcy, a nadto godzić w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.;

2. zaniechaniu podawania konsumentom informacji o kosztach wykonywanej usługi pośrednictwa finansowego, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi informacja o

wynagrodzeniu powinna być podana konsumentowi w sposób jednoznaczny, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, a nadto godzić w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.;

3. przyjmowaniu od konsumentów weksli, wręczonych w celu zabezpieczenia świadczeń wynikających z umowy o świadczenie usług pośrednictwa kredytowego, nie zawierających klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, co może naruszać dobre obyczaje, zgodnie z którymi zabezpieczeniem roszczeń związanych z pośrednictwem w zawarciu umowy o kredyt konsumencki może być jedynie weksel opatrzony taką klauzulą, a nadto godzić w zbiorowe interesy konsumentów, i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.;

4. stosowaniu w obrocie konsumenckim wzorca umownego o nazwie „Porozumienie nr P.”, zawierającego oświadczenie o uznaniu przez konsumenta długu, wynikającego z umowy o świadczenie usług przez Europejską Grupę Finansową Council S.A., dla zabezpieczenia roszczenia o zapłatę wynagrodzenia wynikającego z tej umowy, co może naruszać dobre obyczaje, zakazujące przedsiębiorcom nadużywania posiadanej przewagi kontraktowej, a nadto godzić w zbiorowe interesy konsumentów, i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Europejskiej Grupie Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1) niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu, co może naruszać art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 1528), i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.;

2) niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom, na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi Europejska Grupa Finansowa Council S.A. współpracuje, a także o tym, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy, co może być sprzeczne z art. 28 ust. 1 ww. ustawy o kredycie konsumenckim, i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Europejskiej Grupie Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,



uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1) niewskazaniu w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego i zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy, całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat - na podstawie reprezentatywnego przykładu, co może być sprzeczne z art. 7 ust. 1 pkt 1, 2 i 3 oraz ust. 2 pkt 1 i 2 w zw. z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 1528) i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.;

2) niewskazaniu w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego, informacji o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, co może być sprzeczne z art. 7 ust. 4 i 5 ww. ustawy o kredycie konsumenckim, i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.

V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Europejskiej Grupie Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na zamieszczaniu w ulotkach reklamowych, nieprawdziwych informacji dotyczących oferowanych usług o treści: „Potrzebujesz gotówki? – dostaniesz! Jesteś w BIK? – dostaniesz! Masz komornika? – dostaniesz!”, „GOTÓWKA na dowolny cel dla każdego!”, „także z komornikiem”, „niezależnie od BIK”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT”, „ODDŁUŻENIA Także z komornikiem”, „Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas!”, „gotówka na dowolny cel”, „także z małym dochodem”, „Potrzebujesz gotówki? - dostaniesz!, Jesteś w BIK? – dostaniesz!, Masz komornika? – dostaniesz!”, „KREDYT NA DOWOLNY CEL, Niezależnie od BIK!, W 15 minut szybka decyzja!”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT na dowolny cel”, „Pogotowie kredytowe! Zadzwoń przyjedziemy do Ciebie!”, „Darmowa analiza zdolności kredytowej! Bez BIK”, „Nie masz zdolności Kredytowej? Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas! bez względu na wiek także z komornikiem”, „małe raty łatwo spłacisz! Z tą częścią przyjdź do nas! REZERWACJA UMOWY KREDYTOWEJ”, „U nas dostaniesz Kredyt, przyspieszona procedura, wysoka przyznawalność, bez ograniczeń wieku, niezależnie od BIK, na dowolny cel”, „Bank odmówił Ci kredytu? Zmniejszamy raty!”, „Bank Ci odmówił? Weź Kredyt i odbieraj korzyści! bez względu na wiek także z komornikiem decyzja w 15 min.”, „Bank Ci odmówił? Weź kredyt dla każdego także z komornikiem bez poręczycieli w 15 min. Szybka decyzja bez BIK”, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując możliwość bezwarunkowego udzielenia kredytu konsumenckiego, bez względu na wynik oceny zdolności kredytowej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 3), i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 28 lutego 2017 r.



VI. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I sentencji niniejszej decyzji;

2. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji;

3. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji;

4. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 677 595,12 zł (słownie: sześćset siedemdziesiąt siedem tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt pięć złotych dwanaście groszy) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.3 sentencji niniejszej decyzji;

5. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 677 595,12 zł (słownie: sześćset siedemdziesiąt siedem tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt pięć złotych dwanaście groszy) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.4 sentencji niniejszej decyzji;

6. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 203 278,53 (słownie: dwieście trzy tysiące dwieście siedemdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt trzy grosze) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.1 sentencji niniejszej decyzji;

7. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 67 759,51 złotych (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych pięćdziesiąt jeden groszy) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.2 sentencji niniejszej decyzji;

8. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 203 278,53 (słownie: dwieście trzy tysiące dwieście siedemdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt trzy grosze) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.1 sentencji niniejszej decyzji;

9. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 67 759,51 złotych (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych pięćdziesiąt jeden groszy) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.2 sentencji niniejszej decyzji;

10. nakłada się na Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 338 797,56 zł (słownie: trzysta trzydzieści osiem tysięcy siedemset dziewięćdziesiąt siedem złotych pięćdziesiąt groszy) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.



VII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu kosztami niniejszego postępowania w wysokości 65,40 zł (słownie: sześćdziesiąt pięć złotych czterdzieści groszy) i zobowiązać przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „organ ochrony konsumentów”, „Prezes Urzędu”), na skutek otrzymanych, licznych skarg konsumenckich, przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RWR-405-501/16/ZK, w sprawie działalności przedsiębiorcy Europejska Grupa Finansowa Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu (zwaną dalej także „Spółką”, „Przedsiębiorcą” lub „Council”). Postępowanie wyjaśniające potwierdziło, iż przedsiębiorca może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2, 3 i 4 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także: ustawa okik).

W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 98/2016 z dnia 12 grudnia 2016 roku, Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Europejską Grupę Finansową Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie określonym w punkcie I - V sentencji niniejszej decyzji. Postanowieniem tym, Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu wybrane dokumenty, uzyskane w toku ww. postępowania wyjaśniającego o sygnaturze RWR 405-501/16/ZK.

dowód: postanowienie nr RWR 98/2016: k. 5-16-14;

W piśmie z dnia 2 stycznia 2017 r. Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów. Zaprzeczyła, aby jej praktyką było proponowanie konsumentom zawierania umów, których warunki nie odpowiadają potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań konsumentów. Polityka Spółki w tym zakresie wynika z dokumentu „Procedura zawierania umów z konsumentami przez Europejską Grupę Finansową Council S.A. występującą pod marką Personal Finance”. Wszelkie ewentualne uchybienia mogą być wynikiem jedynie przekroczenia instrukcji przez poszczególnych pracowników. Spółka zaprzeczyła również, aby stosowała praktykę opisaną w punkcie II sentencji decyzji. W przypadku tych klientów, którzy nie mogliby we własnym zakresie uzyskać środków z banku wskazywano jedynie na możliwość uzyskania pomocy osoby trzeciej. Spółka podkreśliła, iż ostatecznie, to osoba trzecia sama podpisuje umowę kredytową, z której jasno wynika, że jest kredytobiorcą. W tej sytuacji nie sposób jest uznać, że następuje ukrycie faktu zaciągania przez nich zobowiązań. Council zaznaczyła również, że w treści zawieranej z konsumentami umowy wskazywane jest wprost, że skonkretyzowana kwota wynagrodzenia zostanie opisana w dokumencie decyzji ostatecznej. Do czasu akceptacji tej decyzji konsument nie jest zobowiązany do zapłaty. Takie rozwiązania przerzuca ryzyko działania na Spółkę. Wynagrodzenie za usługi nie może być przy tym ustalone w momencie zawierania umowy, gdyż jego wysokość zależy od poziomu uzyskanego kredytu. EGFC zaprzeczyła również, aby naruszała przepis art. 41 ukk. Przepis ten



dotyczy bowiem weksli przyjmowanych przez kredytodawcę. Przy tym przyjmowanie przez Spółkę stosownych weksli nie narusza dobrych obyczajów choćby dlatego, że nie są one przenoszone na inne podmioty. Podała, iż wzorzec Porozumienia nr P. został wprowadzony po to, by konsument zyskał pełną świadomość obowiązku zapłaty wynagrodzenia, a także wysokości należności. Intencją Spółki było bowiem, aby mimo dokonania takiego wskazania w treści decyzji ostatecznej konsument podjął decyzję o podjęciu zobowiązania do zapłaty prowizji w pełni świadomie. Zdaniem EGFC nie naruszyła ona również obowiązku, o którym mowa w art. 14 w zw. z art. 13 ukk. Nie współpracuje ona bowiem z bankiem, a konsumenci podpisują umowy bezpośrednio z kredytodawcą. Wystarczające jest zatem aby taka informacja była udzielana przez bank. W uznaniu Council informacje o zakresie umocowania do czynności prawnych i faktycznych, współpracy z kredytodawcami oraz ich nazwy, a także wynagrodzeniu od kredytodawcy wynikają z treści umów. Spółka wyjaśniła, iż nie jest możliwe wskazanie w ulotkach reklamowych danych dotyczących kredytu na podstawie reprezentatywnego przykładu. Współpracuje ona bowiem z różnymi bankami, co wyklucza możliwość ustalenia takiego przykładu. Zaznaczyła, iż nie było jej intencją naruszanie przepisów w zakresie podawania konsumentom wymaganych informacji, w tym na ulotkach. W jej ocenie informacje przekazywane na ulotkach nie są nieprawdziwe. Powszechnie bowiem wiadomo, że osoba ubiegająca się o kredyt podlega ocenie zdolności kredytowej. Stąd też trudno jest uznać, by jakikolwiek konsument mógł zostać wprowadzony w błąd, co do możliwości bezwarunkowego udzielenia kredytu. Spółka podkreśliła także, że interesy ekonomiczne konsumentów nie mogą być przedmiotem ochrony i przesądzać, że pewne praktyki mogą być uznane za zakazane. W analizowanym przypadku sprawy konsumentów dotyczą zaś zakresu ich interesów ekonomicznych. EGFC podkreśliła również, że dokonując całokształtu prowadzonej działalności uznać trzeba, że nie dochodzi do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Sprawy, w związku z którymi doszło do skarg konsumentów, stanowią niewielki procent wszystkich obsługiwanych klientów. Skoro w sprawie nie doszło do naruszenia przepisów ani dobrych obyczajów, a przy tym nie są naruszane zbiorowe interesy konsumentów, brak jest jakichkolwiek przesłanek do orzekania w przedmiocie zakazanych praktyk Spółki. EGFC zarzuciła również, iż nie jest możliwe orzekanie o naruszeniu dobrych obyczajów w sytuacji, gdy nie zarzuca się jednocześnie naruszenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Spółka podała również, iż bezprawność przypisanych jej praktyk wyłącza wyrażana przez konsumentów zgoda na określone jej działania oraz brak zamiaru naruszania zbiorowego interesu konsumentów.

Ponadto, w piśmie z dnia 31 marca 2017 r., Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy okik. Zgodnie z przedstawionymi propozycjami EGFC zobowiązała się do:

I. doprowadzenia do wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie I sentencji decyzji poprzez:

- nagrywanie audio – video, za zgodą konsumentów, procesu zawierania umowy z konsumentem;
- kontakt z klientem w ciągu 7 dni od dnia zawarcia umowy w celu przeprowadzenia rozmowy weryfikacyjnej przez pracownika centrali Spółki;
- wprowadzenie ankiet satysfakcji klientów których wyniki podlegać będą comiesięcznej analizie.

II. wyeliminowanie skutków zachowań opisanych z punkcie I sentencji decyzji poprzez:

a) identyfikację konsumentów pokrzywdzonych działaniami doradców handlowych dopuszczających się naruszania prawa, a także wewnętrznych regulacji Spółki poprzez:



- zwrócenie się o udostępnienie listy osób, którym przyznany został status pokrzywdzonych w postępowaniu prowadzonym przez Prokuraturę Regionalną w Gdańsku oraz Prokuraturę Regionalną we Wrocławiu;

- publikacje ogłoszeń, na stronach internetowych Spółki oraz w prasie codziennej ogólnopolskiej i lokalnej, z prośbą o kontakt ze Spółką wszystkich jej Klientów, którzy czują się poszkodowani działaniami Spółki, opisanymi w pkt I;

- wystąpienie do Powiatowych Rzeczników Konsumentów z prośbą o skierowanie do Spółki konsumentów, którzy zgłosili się lub zgłoszą do rzeczników w sprawie działań EGFC opisanych w zarzucie I;

b) przystąpienie do mediacji pozasądowej prowadzonej przez mediatora zewnętrznego z każdym konsumentem zidentyfikowanym zgodnie z pkt I.A, przy czym Spółka zobowiązuje się do każdorazowego bezwarunkowego uiszczenia opłaty inicjującej, a także zrzeka się prawa do rezygnacji z mediacji.

III. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie II.1 sentencji decyzji poprzez:

a) wprowadzenie do instrukcji stanowiska pracy lub dokumentu równoważnego, którego przestrzeganie należy do obowiązków każdego pracownika/doradcy pod rygorem odpowiedzialności dyscyplinarnej, nakazu przekazywania konsumentom w momencie wyrażenia przez konsumenta woli skorzystania z usług Spółki informacji, iż przejęcie długu wynikającego z umowy o kredyt, zawartej przez osobę trzecią wskazaną przez konsumenta możliwe będzie jedynie po uzyskaniu zgody;

b) obligatoryjne przekazywanie konsumentom w momencie wyrażenia woli skorzystania z usług Spółki przez doradców, którzy zawierają z konsumentami umowy w imieniu Spółki dokumentu pn. „Informacja dla Klienta”, który zawierał będzie informacje, iż przejęcie długu wynikającego z umowy o kredyt zawartej przez osobę trzecią wskazaną przez konsumenta możliwe będzie jedynie po uzyskaniu zgody kredytodawcy, a zgoda taka nie będzie możliwa do uzyskania przez konsumenta nie posiadającego zdolności kredytowej;

IV. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie II.2 sentencji decyzji poprzez wprowadzenie do wzorca umowy „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego”, która zawierana będzie w momencie bezpośrednio następującym po przedstawieniu konsumentowi pozyskanych przez Spółkę ofert finansowych postanowienia o treści „Zleceniodawca zobowiązuje się do zapłaty wynagrodzenia na rzecz Zleceniobiorcy w wysokości...”;

V. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie II.3 sentencji decyzji poprzez odstąpienie od przyjmowania od konsumentów w celu zabezpieczenia świadczeń wynikających z umowy jakichkolwiek weksli;

VI. wyeliminowanie skutków zachowań opisanych w punkcie II.3 sentencji decyzji poprzez: umorzenie wszelkich weksli uzyskanych od konsumentów w okresie od początku działalności do dnia wydania decyzji;

VII. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie II.4 sentencji decyzji poprzez odstąpienie od stosowania jakiegokolwiek oświadczenia o uznaniu przez konsumenta długu wynikającego z umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego;

VIII. wyeliminowanie skutków zachowań opisanych w punkcie II.4 sentencji decyzji poprzez poinformowanie konsumentów, którzy w okresie od początku działalności do dnia wydania decyzji przekazali Spółce podpisane oświadczenie „Porozumienie nr P...” o nieważności tego oświadczenia.

IX. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie III.1 sentencji decyzji poprzez przekazywanie konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu jako obowiązkowej części składowej każdej oferty finansowej pozyskanej przez Spółkę od kredytodawcy;



X. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie III.2 sentencji decyzji poprzez obligatoryjne przekazywanie konsumentom, w momencie wyrażenia przez konsumenta woli skorzystania z usług Spółki przez doradców, którzy zawierają z konsumentami umowy w imieniu Spółki dokumentu p.n. „Informacja dla Klienta” który zawierał będzie informację o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, czy Spółka współpracuje z kredytodawcami, czy Spółka otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy,

XI. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie IV.1 sentencji decyzji poprzez prowadzenie kampanii reklamowych jedynie przy wykorzystaniu reklam niezawierających danych dotyczących kosztu kredytu konsumenckiego;

XII. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie IV.2 sentencji decyzji poprzez umieszczanie w ulotkach reklamowych informacji o posiadanym przez Spółkę od kredytodawców zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych (lub jego braku), czy Spółka współpracuje z kredytodawcami;

XIII. wyeliminowania zachowań opisanych w punkcie V sentencji decyzji poprzez umieszczanie na ulotkach reklamowych informacji o obowiązku kredytodawcy do dokonania oceny zdolności kredytowej konsumenta przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki;

XIV. Informacje, o których mowa w punktach IV.2 i V prezentowane będą w następujący sposób:

- wielkość minimalna tła zawierającego informacje to 20% powierzchni ulotki reklamowej ;
- czcionka informacji jednolita, bez ozdobników, pogrubień, kursywy i innych zabiegów graficznych,

- układ graficzny stosowany na ulotce nie będzie utrudniać odbiorcy zapoznania się z treścią informacji;

- informacje będą prezentowane w sposób ujednolicony w zakresie rozmiaru czcionki i użycia małych/wielkich liter;

XV. wyeliminowanie skutków zachowań opisanych w pkt II-V sentencji decyzji poprzez przeprowadzenie usługi restrukturyzacji obciążeń finansowych całkowicie wolnej od opłat na rzecz Spółki wszystkim konsumentom będącym kiedykolwiek Klientami Spółki, którzy pozytywnie odpowiedzą na propozycje Spółki w tym zakresie w ciągu miesiąca od dnia jej ogłoszenia;

XVI. poinformowanie konsumentów o wydanej decyzji poprzez publikację, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na koszt EGFC oraz utrzymywanie na stronie internetowej przez okres 10 miesięcy stosownego zaproponowanego oświadczenia w przedstawionej formie oraz hiperłącza w formie tekstowej o treści „Czytaj całą treść decyzji” napisanego w

XVII. Spółka zobowiązała się przeprowadzić działania, o których mowa:

- w pkt I, II lit a) oraz pkt III - X w ciągu trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji;

- w pkt II lit a) w ciągu 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji;

XVIII. Spółka zobowiązała się prowadzić działania, o których mowa:

- w pkt XI-XIV od dnia następującego po dniu wydania decyzji

- w pkt XV w ciągu 6 miesięcy od dnia wydania decyzji.

dowód: pismo Spółki z 31 marca 2017 r.: k. 1202-1212;

Pismem z dnia 3 sierpnia 2017 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca (nie) skorzystał z przysługującego mu prawa.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura we Wrocławiu  
pl. Strzelecki 25 < 50-224 Wrocław

tel. 71 32-36-380, fax. 71 32-36-398  
wroclaw@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl





1. Europejska Grupa Finansowa Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem KRS 0000581561 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą m. in. w zakresie pozostałego pośrednictwa pieniężnego, działalności wspomagającej usługi finansowe, pozostałych form udzielania kredytów.

dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczący Europejskiej Grupy Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu z dnia 12 grudnia 2016 r.: k. 18-20;

2. Spółka prowadziła działalność m.in. w zakresie pozostałego pośrednictwa pieniężnego, czy pozostałych form udzielania kredytów, w 50 miejscowościach zlokalizowanych na terenie Polski. Ze zgromadzonych skarg wynika, iż swą działalność adresowała do osób zamierzających zawrzeć umowę o kredyt, zmierzających do pozyskania środków na spłatę już zaciągniętych zobowiązań.

dowód: pismo Spółki z 26.08.2016 r: k. 21-22; informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców: k. 18-20; zestawienie oddziałów Spółki: k. 30-31;

3. W ramach zawieranych umów, EGFC przyjmowała do wykonania zlecenie, polegające na świadczeniu usługi pośrednictwa finansowego. Usługa ta polegać miała na wyszukaniu dostosowanych do konsumenta ofert finansowych (więcej niż jednej), pochodzących od różnych instytucji finansowych. Wyszukanie ofert, zgodnie z treścią wzorca, obejmowało wszystkie czynności niezbędne do zawarcia umowy, w szczególności dokonanie czynności faktycznych związanych z oferowaniem określonej kwoty finansowania, poprzez przeprowadzenie podstawowych ustaleń z instytucjami finansowymi w sferze warunków finansowych ofert oraz dokonanie ustaleń terminów, co do zawarcia umów w poszczególnych instytucjach finansowych.

dowód: kolejne wersje wzorca umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego”: k. 401 - 584;

4. W tym miejscu należy zauważyć, że choć Spółka nie określa się mianem pośrednika kredytowego (zarówno w treści zawieranych umów, jak i w składanych wyjaśnieniach), to w istocie jej działalność polega na pośrednictwie kredytowym – przedstawiane w wykonaniu zawartej umowy oferty finansowe to oferty zawarcia poszczególnych umów o kredyt konsumencki. Wynika to jednoznacznie ze zgromadzonych skarg konsumenckich. Uznać zatem należy, iż Spółka jest pośrednikiem kredytowym w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 1528) – dalej jako „ukk”. Zgodnie bowiem z treścią art. 5 pkt 3 tej ustawy, pośrednikiem kredytowym jest przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny, inny niż kredytodawca, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej uzyskuje korzyści majątkowe, w szczególności wynagrodzenie od konsumenta, dokonując czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem, oferowaniem lub zawieraniem umowy o kredyt. Działalność wykonywana przez EGFC odpowiada zatem powyższej ustawowej definicji.

5. Spółka wyjaśniła, iż nie współpracuje z bankami, gdyż nie posiada żadnych podpisanych z nimi umów, określających zasady takiej współpracy. Jednocześnie jednak zastrzegła, że podejmuje „działania faktyczne, które potocznie mogą zostać określone jako współpraca z bankami. Mianowicie chodzi tu o zbieranie różnych ofert banków, spełniających oczekiwania Klientów Spółki, które są im następnie prezentowane.” Spółka podkreśliła przy



tym, iż to konsument zawiera umowę z bankiem, czyli ma w tym zakresie bezpośredni z nim kontakt.

dowód: pismo Spółki z 16.02.2017r.: k. 1132-1134;

6. W toku postępowania Spółka przedłożyła dokument o nazwie „Procedura zawierania umów z konsumentami przez firmę Europejska Grupa Finansowa Council S.A. występującą pod marką handlową Personal Finance”. Zgodnie z jego treścią, przedmiotem umowy, zawieranej przez Spółkę z konsumentem, jest realizacja czynności pośrednictwa finansowego, w wyniku których konsument otrzymuje - pozyskane przez Spółkę - oferty finansowe, początkowo w formie symulacji. Po zaakceptowaniu symulacji przez konsumenta, Spółka przekazuje instytucjom finansowym informacje o dokonanych przez konsumenta wyborze, w celu uzyskania z ich strony „decyzji ostatecznych”. Powyższa „Procedura” opisuje następujący schemat działania:

(...)

dowód: dokument o nazwie „Procedura zawierania umów z konsumentami przez firmę Europejska Grupa Finansowa Council S.A. występującą pod marką handlową Personal Finance”: k. 32-33;

7. W odpowiedzi na postawione w postępowaniu zarzuty, EGFC podała, iż wszelkie ewentualne uchybienia występujące w zakresie kontaktów z konsumentami mogą być wynikiem jedynie braku przestrzegania przez jej pracowników ww. „Procedury”. Spółka starała się przeciwdziałać takim praktykom m.in. przez szkolenia oraz stworzenie procedur. W załączeniu do pism z dnia 16 lutego 2017 r. oraz z dnia 27 marca 2017 r., złożonych w toku postępowania, przedłożyła szereg materiałów szkoleniowych dotyczących m.in. zasad kontaktu z konsumentami.

dowód: pismo Spółki z dnia 16.02.2017r.: k. 1132-1134;

8. Z przedłożonych materiałów wynika, że EGFC kierowała do swych pracowników instrukcje, formalizując w nich zarówno sposób postępowania w trakcie zawierania oraz wykonywania umów z konsumentami, jak i określając metody marketingowe pozyskiwania klientów.

dowód: pismo Spółki z dnia 16.02.2017r.: k. 1132-1134; dokumenty o nazwach: „Skuteczne umawianie klientów z reklamy. Skrypt rozmowy telefonicznej”, „Materiały Wdrożeniowe v 11.10.2016”, „Zakres obowiązków doradcy w oddziale”, „Doradzaj – Sprzedawaj – Osiągaj”: k. 1218-1274;

8.1. Dla przykładu: w dokumencie o nazwie „Skuteczne umawianie klientów z reklamy. Skrypt rozmowy telefonicznej”, przedstawiono przykład rozmowy telefonicznej z konsumentem. Do informacji, które pracownik EGFC był obowiązany pozyskać od konsumenta podczas pierwszej rozmowy należały: źródło dochodu, źródło reklamy, miasto z którego klient dzwoni, imię i nazwisko klienta, numer telefonu. W tekście przykładowej rozmowy wskazano, iż pracownik Spółki może posługiwać się następującymi stwierdzeniami (...)

dowód: dokument o nazwie: „Skuteczne umawianie klientów z reklamy. Skrypt rozmowy telefonicznej”: k. 1218-1229;



8.2. W omawianym dokumencie znalazły się również wskazówki postępowania w przypadku, gdy konsumenci zgłaszają wątpliwości, co do potrzeby zawarcia umowy ze Spółką. Podano w nim:

(...)

dowód: dokument o nazwie: „Skuteczne umawianie klientów z reklamy. Skrypt rozmowy telefonicznej”: k. 218-1229;

8.3. W dokumencie o nazwie „Materiały Wdrożeniowe v 11.10.2016” przedstawiono obowiązki pracownika Spółki, związane z zawieraniem i wykonywaniem umowy z konsumentem w następującym schemacie: (...)

dowód: dokument o nazwie „Materiały Wdrożeniowe v 11.10.2016”: k. 1230-1255;

8.4. Obowiązki pracowników Spółki zostały również opisane w dokumencie o nazwie „Zakres obowiązków doradcy w oddziale”. Wynika z niego, iż na poszczególnych etapach kontraktowania przedstawiciele EGFC zobowiązani byli m.in. do następujących czynności:

(...)

dowód: dokument o nazwie: „Zakres obowiązków doradcy w oddziale”: k. 1256- 1257;

**8.5.** W kierowanych do Urzędu skargach konsumenci opisywali jednak odmienny od powyżej wskazanego, proces zawierania umowy ze Spółką. Wskazywali, że zgłaszali się do biura pośrednika finansowego, jakim jest Council, oczekując udzielenia konkretnej kwoty kredytu, wyznaczając przy tym jej maksymalny poziom. Istotne jest to, że konsumenci dość precyzyjnie podawali maksymalną kwotę raty kredytu, jaką są w stanie spłacać.

Konsumenci opisując czynności związane z zawieraniem umowy ze Spółką wskazywali w skargach (pisownia oryginalna):

*„W dniu 6.05.2016r byłem w biurze doradztwa finansowego z siostrą gdzie chciałem uzyskać kredyt na sumę 6 tys na rozłożenie rat miesięcznie po 100 - 150 zł pracownica biura oświadczyła że otrzymam kredyt na takich warunkach. (...) Po dwóch dniach otrzymałem telefon, że chcieli by się ze mną spotkać w biurze bo mają lepszą ofertę (...)”*

*„Chodziło nam o kredyt w wysokości 10.000 zł i o takim jej powiedzieliśmy. (...) Następnie powiedziała mi, że się ze mną skontaktują, aby uzgodnić termin podpisania ostatecznej umowy o kredyt podkreślając, że musi się pod tym podpisać również moja żona.*

*„W „biurze doradztwa kredytowego” poinformowano nie, że udzielą mi atrakcyjnego kredytu konsolidacyjnego, który będzie dla mnie najlepszym rozwiązaniem, pomniejszą mi raty, dadzą korzystne warunki spłaty mojego obecnego kredytu – czyli 16 931,00 zł.”*

*„Przedstawiono mi (20.06.br) wręcz bajkową ofertę – 65 000,- zł na 120 rat o wysokości 595-600,- zł Do spłaty byłoby tylko 71.400,- zł, czyli 6000,- zł więcej niż sam kredyt. To tylko 1% w skali roku, firma twierdzi, że 1,99%. Nie dałam wiary, toteż Pan ... - dyrektor zapewnił, że to specjalna kombinacja żeby ludziom takim jak ja ułatwić sprawy finansowe.”*

*„W kwietniu 2016 r. poinformowano mnie, że znaleziono dla mnie korzystną ofertę przez GETIN – BANK. Dotychczasowe moje zobowiązania z tytułu spłacanych kredytów wynosiły w skali miesiąca około 600 zł. Prosiłem, aby znaleziono taką ofertę aby zobowiązania wynosiły około 350 zł. (...)”*

*„... powiedział, że dlaczego nic mu nie mówiłam że mam kredyty, przecież jest pani naszym pracownikiem i w związku z tym załatwimy konsolidację na prawach jakie mają pracownicy,*



mówił, że nie ponoszę żadnej prowizji. Powiedział, że może załatwić mi pożyczkę nawet 20000 zł, na pewno mi się przyda. Powiedziałam, że nie mogłabym spać i że ze splatami większego kredytu sobie radzę, zostało mi jeszcze trzy raty po 310 zł i dlatego jak mi się zakończy ta pożyczka to dopiero wtedy pomyślę. Natomiast powiedziałam, że z drugiej pożyczki zostało mi 18 rat, po 102 zł będę chciała spłacić je szybciej. (...) W krótkim czasie zwróciła się do p. ... (wydawał mi się najbardziej uczciwy), żeby przeliczył mi jak by to u mnie wyglądało. Powiedziałam, że chcę 8000 zł na remont łazienki, że chcę raty w wysokości 350 zł. (...) Wracając do kartki z rozpisanyimi bankami była tam pozycja fundusz gwarancyjny (tego zwrotu nie rozumiałam) i Szef zaczął tłumaczyć pisząc litery alfabetu ... że nie mam zdolności kredytowej, żeby otrzymać kredyt w kwocie 10 000 zł bo znajduję się na pozycji „C” i muszą przeprowadzić tzw. perturbacje bankowe t.j. 5 banków, czyli żebym znalazła się np. na A2, czyli uzyskam zdolność bo banki będą spłacane przez ok 6-ciu albo 7-iu miesięcy i uzyskam odpowiednią ilość bonusów, żeby udowodnić, że jestem wypłacalna bo płaciłam te 7 miesięcy. Wtedy podkreślał to słowo bank się zamykają i ja płacę dalej tylko swoją pożyczkę w kw. 11 000 (zaznaczył, że ta pożyczka będzie wyższa od 10000 ale do spłaty na 10 lat po 100 zł miesięcznie. Konsolidacje moich rat też przeprowadzili w tych perturbacjach bankowych. (...) Natomiast ona wzięła znowu tą kartkę z 5-ma bankami i tłumacząc mi znowu powiedziała, że owe pożyczki będą zamknięte po upływie roku natomiast ja powiedziałam czy starczy wypłacanych pieniędzy na spłacanie rat przez jednej rok, odpowiedziała wówczas że jeszcze zostaną. (...) Szef zaznaczał przy tych tłumaczeniach, że ja dostaję te swoje 11 000 zł, natomiast ogółem będzie wysoka kwota ok. 120 000 zł i tych pieniędzy ja nie dostanę, będą one do płacenia i wszędzie będą ze mną jeździli doradcy jako ochroniarze.”

„Bardzo miła Pani odpowiedziała, że się mną zajmie i znajdzie najlepszy kredyt dla mnie uwzględniając wysokość emerytury w kwocie ok 1 600,00 zł i biorąc pod uwagę inne niezbędne wydatki (opłaty, leki)”

„Celem zawarcia umowy z pośrednikiem miało być jedynie na umożliwienie mojej sąsiadce ... uzyskania pożyczki w kwocie 5.000,00 z ratą nie większą niż 200,00 złotych – gdyż większemu zobowiązaniu nie mogłaby ona sprostać.(...)”

„W połowie 2015 roku zgłosiłem się do Biura Kredytowego Council w celu uzyskania informacji czy była by możliwość konsolidacji moich kredytów za pośrednictwem ich firmy. (łącznie rata moich dwóch kredytów wynosiła około 850 zł w bank BZWBK). (...) Od samego początku chodziło mi o to, żeby po tej całej konsolidacji rata nie przekraczała 700 zł. Cały czas zapewniali mnie, że rata nie będzie wyższa niż właśnie to 700 zł. (...)”

„Wyrzili chęć pożyczania 30.000 zł przedstawiłem swoją sytuację finansową i rodzinną czyli to, że mam już kredyt w innym banku w kwocie 13.000 a resztę chciałem przeznaczyć na spłatę innych zobowiązań czyli około 1.500 resztę chciałem przeznaczyć na zakup auta.”

„Nie potrzebowałem zbyt wielkiej sumy gdyż chciałem jedynie 2000 zł. Pośrednik namawiała aby coś dobrać i może spłacić jakieś inne zobowiązanie. W (...) miałem kredyt na kwotę około 4500 zł. Więc powołując się w dalszym ciągu na ulotkę marketingową chciałem 6000 zł. Pani (...) bardzo natarczywie próbowała namówić mnie na jeszcze większe kredyty.”

W Biurze Doradztwa Kredytowego przedstawiłem, iż potrzebuję pomocy w uzyskaniu pożyczki lub kredytu na kwotę 1000 zł. Osoba, z którą rozmawiałem zapewniła mnie, że Biuro jest w stanie uzyskać dla mnie środki pieniężne. Osoba ta w bardzo przekonujący sposób przedstawiła mi warunki współpracy, wprowadzając mnie w przeświadczenie, że Biuro uzyska dla mnie środki w kwocie, jakiej potrzebuję, a ja sam nie będę musiał martwić się o współpracę z bankiem, bowiem całą obsługą zajmie się pośrednik.

dowód: skarga S.C. z 27.06.2016 r.: k. 914-917; skarga H.O. z 2.06.2016 r.: k. 1025-1028; zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z 30.03.2016 r.: k. 909-912; skarga E.W. z 15.07.2016 r.: k. 958-969;

skarga W.L. z 7.07.2016 r.: k. 953-957; skarga E.N z 19.08.2016 r.: k. 1047-1062; skarga J.CZ. z 22.08.2016 r.: k. 939-944; skarga M.R. z 9.07.2016 r.: k. 945-952; skarga Ł.D. z 22.02.2016 r.: k. 1099-1105; zawiadomienie M.W. z 18.01.2017 r.: k.1326-1130; skarga R.B. z 28.03.2016 r.: k.1131-1333; zawiadomienie o popełnieniu przestępstwa z 20.12.2016 r.: k.1351-1357

**8.6.** Ze skarg wynika jednak, że na skutek czynności wykonywanych przez pracowników Spółki, konsumenci otrzymywali do podpisu umowy, których łączna kwota zobowiązań przekraczała wartości przez nich oczekiwane. Konsumenci opisywali te sytuacje w następujący sposób (pisownia oryginalna):

*„Pani która przyjechała z Wrocławia poinformowała że mam wziąć większy kredyt i będę mógł spłacić siostrę, która widnieje na liście dłużników BIK. Zapytałem dlaczego mam wziąć taki duży kredyt odpowiedziała jak nie wykorzystam to mogę zwrócić resztę do banku a bank obliczy oprocentowanie tylko z tego kredytu co wykorzystałem.(...) Na podpisanie umowy umówiliśmy się na dzień 12.05.2016 r. w tym dniu z siostrą zdecydowaliśmy się że nie będziemy podpisywać umowy dlatego, że stwierdziliśmy za duża jest to suma. Podczas spotkania w biurze kierownika przebywał jeszcze jeden pracownik. Kiedy oświadczyłem, że nie podpiszę umowy, ten pracownik oświadczył, że podpisałem weksel, zapytałem jaki weksel odpowiedział te 27 tys. jak nie podpiszę umowy to będę płacił karę 50% z tych 27 tys zstraszyłem się i zgodziłem się na podpisanie umowy.”*

*„W trakcie procesu pośrednictwa pracownicy Zleceniobiorcy podawali mi szereg sprzecznych informacji odnośnie meritum sprawy np. co do wysokości załatwianego kredytu próbują zmusić mnie do zaciągnięcia zobowiązania w kwotach znacznie przekraczających moje potrzeby.”*

*„Dopiero wówczas będę miał przelane pieniądze na konto w wysokości 57 600 zł, miałbym zostawić sobie na koncie 10 000 zł, a resztę przelać na niewiadomy mi rachunek, ponieważ ta Pani tylko pokazała mi druk z numerem konta, na który będę miał przelać pieniądze. Chciałem napomnieć, że za każdym razem pytałem się tej Pani, dlaczego jest taka duża suma kredytu, gdyż ja chciałem wziąć kredyt tylko w wysokości 10.000 zł. Ta Pani odpowiedziała mi, że ja to 10.000 zł dostanę, a resztę mam przelać na to nie znane mi konto, ponieważ chce na tym zarobić pośrednik i bank.”*

*„Pracownicy tej firmy umyślnie nie udzielili mi prawdziwych informacji dotyczących zaciąganego kredytu. (...). Przecież to logiczne, że chciałem mieć niższe raty, miałem przecież to spłaty jeszcze tylko 16.931,00 zł, nie po to chciałem skonsolidować kredyt, żeby zapłacić ponad 17.000 zł na rzecz pośrednictwa finansowego.”*

*„Kredyty miały być z dwóch banków, z tym, że pierwsze raty większe - odpowiednio do SMART BANKU 691,- zł i BANKU POCZTOWEGO 724,- zł. Następnie banki między sobą się porozumieją i płacić będę tylko raty w BANKU POCZTOWYM w wys. 595-600,- zł. (...) Powiedziałam, że rezygnuję z pożyczki bo to zbyt niezrozumiałe i fantastyczne. Poproszono bym przysłała rozwiązać umowę pisemnie, gdyż pisemnie została zawarta. W biurze Pan Robert (dyrektor) i (pracownica) Pani ... powiedzieli, że nie chcą mnie namawiać, ale taka oferta zdarza się niezmiennie rzadko już mogę nigdy takiej okazji nie mieć. (...) Otrzymałam 2 kartki z ofertą obu banków (zał 3/3A), zupełnie inne od uzgodnionych, a także wydrukowane przekazy pocztowe do wypełnienia.”*

*„Na miejscu okazało się, iż mogę uzyskać kwotę 19 062,50 zł, odpowiedziałem że taka kwota nie pokryje moich zobowiązań, nie zmieni mojej trudnej sytuacji. Kierownik tego pośrednictwa jak również Pani o imieniu ... zapewniali mnie, że po upływie 30 dni od chwili uzyskania kredytu zwrócę się z ich pomocą o zwrot ubezpieczenia w kwocie 8 500 zł. (...) Udałem się ponownie do tego pośrednictwa i oświadczyłem, że chcę się wycofać. Kierownik oraz Pani ... oświadczyli, iż w związku z tym, że podpisałem umowę przedwstępną muszę zapłacić koszty manipulacyjne – czytaj – karę, w kwocie 2 656,40 zł. Zaczęto ponownie przekonywać mnie co*



do uczciwości tego pośrednictwa, przekonywał mnie Pan, który przedstawił się jako przełożony wszystkich przy Dworcowej 4. (...) Po 30 dniach udałem się do Oddziału Getin Bank przy ulicy Gdańskiej z wnioskiem o zwrot ubezpieczenia. Druk tego wniosku otrzymałem właśnie w tym pośrednictwie. W Getin Bank poinformowano mnie, iż to wszystko nieprawda i zwrot ubezpieczenia może nastąpić po spłaceniu kredytu i to nie w kwocie 8,500 zł a 3,500 zł i że całkowity koszt tego kredytu łącznie z gigantycznymi prowizjami tego pośrednictwa wynosi 33,205,06 zł”

„Okazało się, że jeden kredyt miałam ja dostać, a mama z osoby „wspomagającej” zrobiła się głównym kredytobiorcą sześciu kredytów w różnych bankach. Zapytałyśmy dlaczego nie ma jednego kredytu, tak jak było mówione. Pan ... tym razem się nami zajmował i powiedział, że to wszystko po to żeby wyczyścić moją historię kredytową i poprzez ten jeden kredyt, który miał być na mnie polepszyć mój profil z D na A (tak tłumaczył), a po upływie 6 miesięcy dostanę jeden kredyt żeby spłacić mamę i wtedy będzie te 60000 zł z ratą 611 zł. Kiedy zobaczyłyśmy kwoty kredytów, które miały być dla nas zaciągnięte (łącznie około 130000 zł netto z ratą miesięczną ok. 3300 na 96 miesięcy) zapytałyśmy dlaczego taka kwota, chcieliśmy przecież inną. Odpowiedź brzmiała ta” Niech się panie nie martwią, ta kwota będzie udostępniona, a reszta to zabezpieczenia kredytów oraz fundusz na spłatę rat przez te pół roku, do czasu przejścia przez panią kredytów mamy. Także mają panie przez pół roku wakacje od rat.”

„Powiedziała, że najlepszym kredytem dla mnie jest kredyt w Credit Agricole na kwotę 27.879,01 zł z ratą 600 zł miesięcznie, ale żebym się nie przejmował, bo nie muszę wykorzystać całości pieniędzy, że mogę zrobić tak, że wypłacam 6.000 zł (ta kwota którą potrzebowałem) 6.673,80 (dla nich w formie opłaty) a pozostałe ok. 15.000,00 mogę oddać z powrotem do banku i wtedy ona zrobi tak, że rata miesięczną będzie 100 zł przez 72 miesiące.”

„Otóż w niedługim czasie po podpisaniu umowy z pośrednikiem, 29 stycznia 2016 r. przedstawiono mi ofertę kredytową Alior Banku. Przede wszystkim zaskoczyła mnie jej nieproporcjonalna wysokość w stosunku do ustalonej wartości zlecenia 5.000,00 złotych. Pracownicy pośrednika zapewnili mnie, że program tego zlecenia opracowują finansiści ich firmy i wybierają najkorzystniejszy dla klienta wariant finansowy, ja zaś mam tylko stosować się do ich zaleceń. Wyjaśniono, że pożyczka jest wysoka, ponieważ wtedy mogą wynegocjować niskie odsetki. Poinformowano mnie też, że w programie są jeszcze dwie pożyczki. Z uzyskanych pieniędzy miałam dokonać nadpłat (które to słowo było wielokrotnie podkreślane przez pracowników pośrednika) i w końcu konsolidacji kredytów tak, aby dojść do ustalonej kwoty końcowej pożyczki – 5.000,00 złotych i jej spłaty u ustalonych ratach nie większych niż 200,00 złotych miesięcznie.(...) W okresie do 4.02.2016 przygotowano dla mnie jeszcze dwie pożyczki – w Getin Noble Banku i Credit Agricole. (...) Wtedy przeraziła mnie suma wielkości pożyczek, bowiem gdybym miała je spłacać w terminach wynikających z zawartych umów, w sumie musiałabym oddać bankom sumę kwot brutto. Pośrednik uspokoił mnie jednak, że teraz będą je zmniejszać, mam im tylko pozwolić działać zgodnie z planem.(...) Udałam się wówczas do oddziału EGFC (pośrednika) w celu wyjaśnienia sytuacji. Poprosiłam o dokładny plan realizacji zlecenia. Odmówiono mi twierdząc, że tym zajmują się finansiści z Wrocławia i odesłano mnie do centrali. (...) Następnie poinformowano mnie, że jest przygotowana kolejna, czwarta pożyczka w Banku pocztowym z prowizją ... na wyjątkowo korzystnej, jednodniowej promocji i że muszę w związku z tym natychmiast podpisać umowę.”

„Pojechaliśmy tam i okazało się, że aby spłacić te moje kredyty w banku BZWBK (dwa kredyty łączna rata 850 zł) żona musi wziąć dwa kredyty w dwóch różnych bankach w EuroBanku 46,282,02 PLN, w Alior Banku 78,622,52 PLN. Po przedstawieniu ich ofert powiedzieliśmy, że musimy to sobie przemyśleć i, że damy znać następnego dnia. Wtedy pani z którą wszystko załatwialiśmy zaczęła nas zapewniać, że mimo, że te kredyty są wysokie, a rata wyższa niż mamy to po trzech miesiącach kredyt zostanie przepisany na mnie i rata docelowo będzie



wynosić 700 zł tak jak chcieliśmy. Przez trzy miesiące po podpisaniu przez żonę umowy z bankami rata w Eurobanku miałaby wynosić 5448 zł z groszami, a w Alior banku 1 ,044,09 zł. Miało tak być przez 3 miesiące zgodnie z ich zapewnieniami.(...) Pojechałem do nich z żoną i ustaliliśmy, że podpiszemy ten kredyt, ale warunkiem jest, że po tych trzech miesiącach ten kredyt będzie na mnie i rata będzie wynosić 700 zł tak jak to ustaliliśmy na samym początku. Zapewniali, że tak właśnie będzie...(...) Przed konsolidacją rata wynosiła 850 zł a po współpracy z firmą Council raty wynoszą 1,600 zł. Zgodnie z ich zapewnieniem taką ratę mieliśmy płacić przez 3 miesiące. Po tym czasie zgłosiłem się do firmy Council, celem przepisania kredytu i zmniejszenia rat do 700 zł tak jak nam mówili. Na miejscu pani..., która reprezentowała firmę Council poinformowała mnie, że aby kredyt przeszedł na mnie i rata wynosiła 700 zł muszę spłacić te kredyty, które trzy miesiące wcześniej podpisała żona. (...) i miała również przygotowane trzy oferty kredytowe, które chciała żebym podpisał . Obliczyła, że łączna rata tych kredytów będzie wynosiła 2,000,- zł i po raz kolejny zapewniała że takie raty będą tylko przez 3 miesiące, a później będziemy załatwiać tak, żeby te raty wynosiły 700 zł.”

„Oświadczam, że nie zamierzała ubiegać się o tak dużą kwotę kredytu, jednak pośrednik i bank nalegali na mnie i na wujka, że taka kwota jest optymalna. Teraz wiemy, że przede wszystkim chodziło o uzyskanie prowizji przez bank i opłaty przez pośrednika. Kwoty prowizji i opłaty zależały od kwoty udzielonej pożyczki – im wyższa była kwota pożyczki, tym wyższa prowizja banku i opłata dla pośrednika”

„Spotkanie odbyło się 18.08.2016 na której została mi przedstawiona ostateczna oferta. Czyli 27.000 zł zaporzyczone z 2 banków a harmonogram spłat miał wyglądać. 3 miesiące 907 zł a następnie rata miała się wahać pomiędzy 250 a 280 zł to wszystko na okres 120 miesięcy i na to się zgodziłem. (...) Na kolejnym przedstawieniu oferty było już tylko gorzej potrzebowałem już kredyt partnera a oferta dla mnie była jeszcze większa od tamtego momentu zarjentowałem się że to lichwa i zostale oszukany.”

„Na pytanie: dlaczego umowa jest z Alior Bankiem i na kwotę o wiele wyższą niż aniżeli wnioskowałem i tylko na p. (..), który miał być jako osoba wspomagająca otrzymałem odpowiedź, że do 3-ch miesięcy, a max do 6-ciu miesięcy umowa będzie przepisana na mnie. Nie muszę wykorzystać całej kwoty i mogę ją oddać do Banku, a wtedy Bank obniży prowizję.”

„Poszłam z poręczycielem, a okazało się, że wszystko spoządzili na poręczyciela i nie na 4 tyś zł tylko na 40 tyś. Zzł, musimy wziąć.”

„Pani (...) za swoje 2 kredyty w PKO BP płaciła 378 zł (jeden kredyt do 2025 r. a drugi do 2023r.) natomiast według nowego harmonogramu ma płacić przez 10 lat po 699 zł miesięcznie. Kredyt P. (...) przeniesiony z PKO BP SA wynosił niecałe 30 000,00 zł (26 169 zł) wraz z rok linią w BZW BK (ok 4 034,00 zł). Aktualnie kredyt P. (...) wynosi 52 000 a razem z odsetkami 83 448,64 zł.”

„Wszystkie przelewy przyszły na moje konto miała sobie zostawić kwotę na okres spłacania rat na sześć miesięcy, ponieważ suma rat była zbyt duża zapewniano nas że po przejęciu przez (...) będzie kwota mniejsza o przynajmniej połowę poprzez restrukturyzację, zmniejszone opłaty bankowe jak i oprocentowanie.”

„Dopiero wówczas zorientowałam się że chodzi o kredyt w wysokości 65809,37 zł (...) Zorientowałam się że jest to ewidentne oszustwo i że padłam ofiarą manipulacji by pośrednik zarobił na mnie swoje wynagrodzenie za doradztwo wraz z bankiem, który ma wysoką prowizję i bardzo duże odsetki na wziętym przez mnie wysoce niekorzystnym kredycie konsolidacyjnym z Alior Bank.”

„Wmanipulowano ją w 5 kredytów opiewających na ponad 250 tys. z czego znaczna większość to prowizja dla EGF Council, prowizje dla pośredników bankowych i samych banków. W



rezultacie oszustwa wynikły raty miesięczne na 4300 zł dla emerytki, której emerytura to 1900 zł.”

„Udając się do banku po pieniądze zdziwiłem się, gdyż na moje konto wpłynęło 19000 zł udałem się ponownie do punktu pośrednictwa finansowego. Poinformowano mnie, że jest to jakaś nadwyżka – że ponad 7000 mam z powrotem przelać na konto (otrzymałem kwitek z numerem konta) takiej płatności dokonałem. Poinformowano mnie, że bym jeszcze wpłacił kilka rat na ponad 370 zł do Smart Banku i jak to wykonam to na ponownym spotkaniu zostanie przygotowana inna spłata kredytu, żeby się nie przejmował „oni to załatwią”. Okazało się jednak, że wprowadzony w błąd pod wpływem podstępstwa podpisałem ostatecznie to o co nie wnioskowałem. Doczytałem że mam dług na ponad 53000 zł”

„Ku naszemu zdziwieniu, umowa opiewała na kwotę nie 6000 tyś zł a 50.500zł. Pytając ze zdziwieniem dlaczego kwota tak olbrzymia skoro miało być tylko 6000 zł pracownica biura Pani (...) odpowiedziała, że taką kwotę przygotował Alior Bank ale nie potrzeb wykorzystać całej kwoty przyznanego, tylko różnicę powyżej 6000 złotych z powrotem przelać do banku nie ponosząc przy tym żadnych kosztów finansowych.”

dowód: skarga S.C. z 27.06.2016r.: k. 914-917; skarga H.O. z 2.06.2016r.: k. 1025-1028; zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z 30.03.2016r.: k. 909-912; skarga E.W. z 15.07.2016r.: k. 958-969; skarga W.L. z 7.07.2016r.: k. 953-957; skarga E.N z 19.08.2016r.: k. 1047-1062; skarga J.CZ. z 22.08.2016r.: k. 939-944; skarga M.R. z 9.07.2016r.: k. 945-952; skarga Ł.D. z 22.02.2016r.: k. 1099-1105; zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z 3.01.2017r.: k. 1358-1362; zawiadomienie M.W. z 18.01.2017r.: k. k.1326-1130; skarga R.K. z 29.01.2017r.: k. 1363- 1365; skarga E.C. z 12.04.2016r.: k.1376; skarga A.W. i M.B. z 23.01.2017r.: k.1381-1382; skarga K.W. z 17.03.2017r.: k.1402-1403; skarga D.Sz. z 20.03.2017r.: k.1404-1405; skarga J.M z 5.04.2017r.: k.1406; skarga R.B. z 28.03.2016r. k. k.1131-1333; skarga E.K. z 21.05.2016r.: k.1407-1408;

8.7. W przekazywanych przez konsumentów relacjach przejawia się również powtarzający się motyw nakłaniania konsumentów przez pracowników Spółki do przekazywania bankom, w trakcie tzw. rozmów weryfikacyjnych, nieprawdziwych informacji, polepszających ocenę zdolności kredytowej konsumentów. Dane te były przedstawiane konsumentom niejednokrotnie w formie pisemnej. Konsumenty opisywali takie sytuacje w następujący sposób (pisownia oryginalna):

„Po paru dniach przyjechał do mnie pan (...) i dał mi rozpiszę, według której, jak będą dzwonić z banku tak mam mówić . (...) Po pół godzinie zadzwoniono z Banku i zadawano pytania, na pytanie czy ta pożyczka ma być z przeniesieniem odpowiedziałam, że tak, kwotą jaka widniała na tej rozpisce to ponad 34000 zł. Po chwili zadzwonił (..) twierdząc, że źle powiedziałam, będą dzwonić jeszcze raz i mam nie mówić, że z przeniesieniem.”

„Nadmieniam, że pracownica poinformowała jak będzie dzwonić bank to mam powiedzieć, że jestem kawaler i rozmawiałem z panem, którego dokładnie nie pamiętam z nazwiska, ale ja powiedziałem że jestem żonaty, pracownica odpowiedziała, że to banku nie obchodzi.”

(...) poinformowała mnie że telefonicznie muszę udzielić informacji osobie z banku na temat mojej sytuacji osobistej i majątkowej. Aby nie było trudności z uzyskaniem kredytu, muszę „odpowiednio” udzielać odpowiedzi. Na kartce (...) napisał mi co mam mówić. M.in. musiałem powiedzieć, że jestem wdowcem i osobą bezdzietną (co jest nieprawdą), aby nie trzeba było mieć zgody żony na wzięcie kredytu.(...) Na kartce miałem też napisane wszystkie wiadome mi sumy kredytu (netto i brutto) kwoty wpłat, ilość rat.”

„Dostałam od nich kartkę i te dwie Panie powiedziały mi, że zaraz zadzwoni do mnie telefon, i mam odpowiadać na pytania odpowiedziami, które zostały napisane na kartce przez jedną z



Pań. (...) Wszystkie ten odpowiedzi, które musiałem przeczytać z kartki na pytania od 2-8 były nie prawdziwe, wymyślone przez te Panie. Na dodatek przez cały czas rozmowy z tamtą Panią przez telefon, pani siedząca przede mną za każdym razem pokazywała mi długopisem co mam odpowiadać pani przez telefon. Powiedziała mi również, że tą kartkę z gotowymi odpowiedziami mam mieć cały czas przy sobie, ponieważ będą do mnie jeszcze dzwonić z 203 razy i, że mam powtarzać regułkę z tymi odpowiedziami z tej kartki.”

„(...) wzięła dowód skserowała i dała kartkę do podpisu i kazała czekać już w biurze na weryfikację telefoniczną o udzieleniu kredytu. Dała na kartce napisane dane, które nie były prawdziwe gdy zapytaliśmy dlaczego tak jest to pani powiedziała że nie mamy się denerwować to tylko taka formalność.”

„Dali mi kartkę na której było wszystko wypisane i tak jak na kartce tak miałam mówić. (...) Mówilem, że chce małą ratę. Pytałem się czemu na 120 miesięcy a ona że tak trzeba mówić, aby dostać kredyt.”

„Poinformowano mnie, że bank prześle 28 tys. wolnych środków, i tyle było rozpisanych na kartce papieru, którą podano mi do weryfikacji przez ALIOR. Na kartce były zapisane informacje dotyczących moim danych osobowych, cel kredytu i miejsce podpisu kredytu oraz dane doradcy, który procesował kredyt. (...) Wszystko było kłamstwem. Kiedy zapytałam o to, powiedziano mi, że są to ich rutynowe działania, które stosują aby klientowi pomóc i zaoszczędzić wyjazdów, a remont miał być najbardziej uwiarygadniającą odpowiedzią dla banku.”

„Następnego dnia zadzwonili do żony i podyktowali jej przez telefon co ma mówić jak będą dzwoniли do niej z banku, w celu weryfikacji. Mimo to, że mamy czworo dzieci kazali mówić, że nie mamy w ogóle. W sumie wszystko, co kazali mówić tej pani z banku, nie było do końca prawdą. Wysokość kredytu i wysokość raty jaką kazali nam podać w banku też nie była zgodna z tą o którą się ubiegaliśmy, ale powiedzieli, że to taka wstępna oferta, a jak bank przyzna zgodność to wtedy przedstawią konkretną ofertę.”

„Dostałam od pośrednika tzw ściągę z której musiałam podawać informacje, które nie były zgodne np. kazali mi powiedzieć, że mieszkam sama w mieszkaniu własnościowym wartość mieszkania podali sami na tej ściągce wynosiła ona 100.000 tys. zł, kwotę mojego dochodu, którego zarabiam za 3 miesiące i dodatek który jest raz w roku tzw. 13stka podzielili te wszystkie kwoty przez 3 miesiące a powinien ten pośrednik podzielić przez 12 miesięcy, kwotę którą miałam podać jak będzie jakiś bank dzwonił to było, że zarabiam 1814 zł a ja tyle do ręki nie dostaje bo mój dochód wynosi 1367,72 zł za cały miesiąc. Pośrednik nie doliczył żadnych opłat związanych z domem np.p prąd, gaz, woda, a w gospodarstwie są 4 osoby a pośrednik na tek ściągce napisał, że są 3 osoby a później skreślił, że jest 0 osób w gospodarstwie. Kilkakrotnie powtarzał słowa, które były podkreślone na ściągce, które otrzymałam od doradcy.”

„Pracownicy pośrednika finansowego sporządzili i wręczyli mi karty z danymi dotyczącymi kredytu, niezbędnymi do weryfikacji bankowej. Gdy pytałam dlaczego i po co mam odczytywać dane z karty, to wskazano mi, że jest to standardowa bankowa procedura weryfikacji mojej wiarygodności”

„Pani (...) wręczyła mi kartkę i powiedziała że za chwilę zadzwonią z banku w celu weryfikacji. Podala mi kartkę i zauważyłem, że podane jest szereg kłamstw. (...) Posiadam tę kartkę.”

„Dodam, że wcześniej pisała na kartkach A-4 flamastrem odpowiedzi jakie mam udzielać w rozmowach telefonicznych poszczególnym bankom, a także osobom dzwoniącym z ich Monitoringu. Takich karteczek było przygotowane kilkanaście i każde z innymi danymi tak więc niewiele pozostało mi w pamięci.”



*„W międzyczasie dostałem kartki z tym co mam mówić bankom przy weryfikacji. Oczywiście były tam kłamstwa napisane. Ale oni cały czas zapewniali że tak musi być, i jak powiem coś innego niż to co jest napisane to mogę mieć problemy.”*

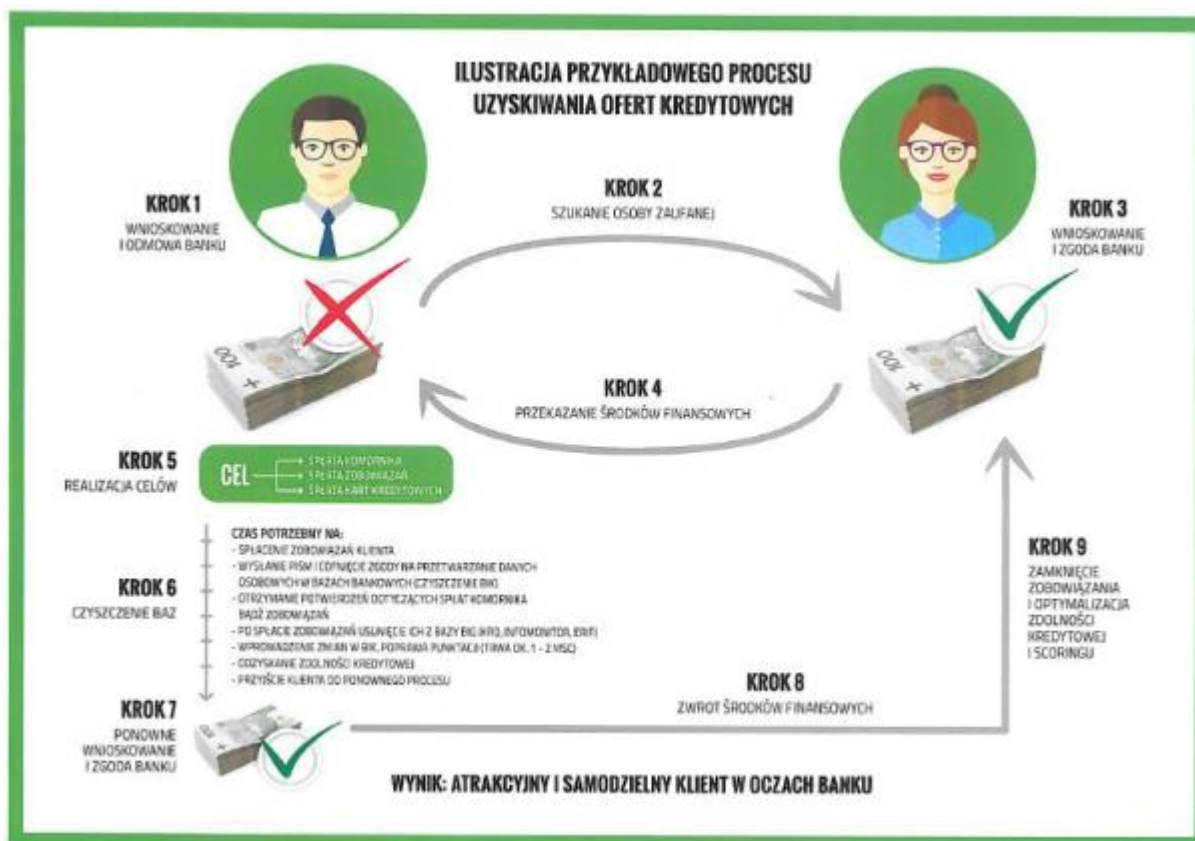
dowód: skarga G.G. z 27.07.2016r.: k. 906-908; skarga S.C. z 27.06.2016r.: k.914-917; zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z 25.08.2016r.: k. 924-926; skarga H.O. z 2.06.2016r.: k. 1025-1028; skarga KM i B.F. z 20.06.2016r.: k. 1029-1040; skarga EWK z załącznikami: k. 1063-1066; skarga W.T. z 9.11.2016r.: k. 1097-1098; skarga Ł.D z 22.02.2016r.: k. 1099-1105; skarga N.G. z 27.04.2016r.: k. 1106-1107; zawiadomienie J.Ł. z 31.01.2017r. k. 1413-1414; zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z 7.02.2017r.: k.1418-1420 ; skarga B.B. z 21.03.2017r.: k.1423 ;

8.8. Również z przekazanych w toku postępowania kopii zanonimizowanych umów o świadczenie usług pośrednictwa finansowego wynika, że Spółka w praktyce nie realizuje przyjętej procedury, lecz oferuje konsumentom zawarcie umów o kredyt konsumencki, których warunki nie odpowiadają wskazywanym przez nich potrzebom. Jest to widoczne w tych sytuacjach, w których Spółka oferuje konsumentom zawarcie umowy o kredyt w celu skonsolidowania posiadanych zobowiązań. W takich przypadkach kwota oferowanego kredytu znacząco przekracza kwotę niezbędną dla zaspokojenia istniejących zobowiązań. Co więcej, same tylko pozaodsetkowe koszty kredytu (prowizja banku, wynagrodzenie z tytułu umowy zawartej ze Spółką, inne opłaty) są bliskie kwotom zobowiązań, czasami nawet je przekraczając.

dowód: umowy zawarte przez Spółkę z konsumentami: k. 585-703;

8.9. W toku postępowania EGFC wskazała, iż w przypadku, gdy osoba ubiegająca się o kredyt nie posiada zdolności kredytowej, informowana jest o możliwości uzyskania kredytu zgodnie z przyjętą w Spółce procedurą, opisaną w dokumencie o nazwie „Ilustracja przykładowego procesu uzyskiwania ofert kredytowych”, która przedstawia się następująco:





1. „Klient w trakcie pozyskiwania ofert kredytowych/pożyczkowych na jego rzecz otrzymuje odpowiedź odmowną z powodu negatywnej oceny zdolności kredytowej na podstawie art. 70 Prawa Bankowego. Ma on możliwość skorzystania z pomocy jednej z wielu firm zajmujących się „poprawą BIKU” np.: <http://czyszczeniebik.pl>; <http://www.czyszczeniebik.net>, <http://emediator.pl>, ale jak przestrzega sam BIK:” W ostatnim czasie masowo zaczęły pojawiać się reklamy pod hasłem: „czyszczenia BIK”. Wiele firm posługuje się komunikatami polegającymi na budowaniu przeświadczenia wśród konsumentów o tym, że „pomogą usunąć negatywne wpisy w BIK, a co za tym idzie podwyższą zdolność kredytową”. Ważne, żeby nie dać się zwieść takim prostym komunikatom.” BIK, jako instytucja powołana na podstawie art. 105 ust. 4 Prawa bankowego, ma ustawowe prawo przetwarzać dane stanowiące tajemnicę bankową w celu wspomaganie banków i SKOK-ów w ocenie zdolności kredytowej ich Klientów.” (<https://www.bik.pl/akademia/czyszczenie-bik/czy-mozna-wyczyszcic-bik>).
2. Może poprosić o pomoc członka rodziny, przyjaciela lub inną osobę, którą darzy zaufaniem. Osoba Godna Zaufania (KREDYT PARTNER) poszukuje źródeł pozyskania możliwego finansowania.
3. Osoba Godna Zaufania decyduje się zaciągnąć zobowiązanie kredytowe na podstawie art. 3 Ustawy o Kredycie Konsumentckim z dnia 12 maja 2011 r. w wysokości odpowiadającej potrzebom Klienta, któremu pomaga, stając się kredytobiorcą czyli dłużnikiem.
4. Już bez udziału Pośrednika Osoba Godna Zaufania przekazuje kwotę pozyskanego kredytu Klientowi. Można tego dokonać poprzez bezpośrednie zaspokojenie dotychczasowych wierzycieli (Art. 356 § 2. KC „Jeżeli wierzytelność pieniężna jest wymagalna, wierzyciel nie może odmówić przyjęcia świadczenia od osoby trzeciej, chociażby działała bez wiedzy dłużnika”) bądź przekazanie mu przedmiotowej wartości w formie pożyczki na samodzielne uregulowanie istniejących zobowiązań (Art. 720 KC). Wstępując tym samym

w stosunek cywilnoprawny pomiędzy sobą. Obydwie te czynności winny być stwierdzone pismem.

5. Dodatkowo można zabezpieczyć interesy prawne i faktyczne osoby pożyczającej, min. poprzez: - ustanowienie zastawu ( art. 2 i art. 7 Ustawy o Zastawie Rejestrowym i Rejestrze Zastawów z dnia 6 grudnia 1996 r), - ustanowienie hipoteki (art. 65, art. 68, art. 68 (1) Ustawy o Księgach Wieczystych i Hipotece z dnia 6 lipca 1982 r., - wystawienie weksła ( Ustawa Prawo Wekslowe z dnia 28 kwietnia 1936 r.), - dobrowolne poddanie się egzekucji do wysokości sumy będącej przedmiotem wsparcia. (art. 777 Kodeks Postępowania Cywilnego z dnia 17 XI 1964 r).
6. Jeżeli klient dokona zamknięcia kredytu/kredytów nastąpi spłata zobowiązań i zmiana oceny w BIK zgodnie z art. 105a Ustawy Prawo Bankowe. Jednakże należy mieć na uwadze, iż jeśli zobowiązanie nie było spłacane terminowo - dane przetwarzane są w BIK przez okres 5-letni bez zgody Klienta, jeśli spełnione zostały kumulatywnie następujące warunki: - dopuszczono się zwłoki w spłacie zobowiązania powyżej 60 dni, - upłynęło 30 dni od poinformowania Klienta przez bank lub SKOK o zamiarze przetwarzania danych bez jego zgody. W takiej sytuacji Pośrednik będzie podejmował starania, ażeby uzyskać pozytywna decyzję o zaprzestaniu przetwarzania danych wcześniej.
7. Klient składa wnioski o kredyt i na podstawie art. 70 Prawa Bankowe Bank dokonuje powtórnej oceny zdolności kredytowej. Jeżeli kwota pochodząca z pozyskanego przez Osobą Godną Zaufania kredytu/pożyczki nie będzie wystarczająca do zamknięcia wszystkich zobowiązań klienta lub całości jednego istniejącego, Pośrednik i tak będzie podejmował, przy dochowaniu należytej staranności, próby doprowadzenia do restrukturyzacji kredytu/kredytów Klienta.
8. Klient po pozyskaniu kredytu/pożyczki zwraca pieniądze Osobie Godnej Zaufania.
9. Osoba Godna Zaufania spłaca i zamyka swoje zobowiązania.

Indywidualna ocena zdolności kredytowej każdorazowo zależy od instytucji kredytującej, zaś powyższy schemat stanowi jedynie pogładową ilustrację jednego z wielu modeli pozyskania ofert kredytowych.

Pośrednik uczestniczy jedynie w części realizacji powyższych etapów, pomimo dochowywania należytej staranności przy podejmowanych działaniach mogą one nie gwarantować osiągnięcia określonego efektu w szczególności przy nie dochowaniu należytej staranności przez Klienta lub osobę mu pomagającą.”

dowód: dokument o nazwie „Ilustracja przykładowego procesu uzyskiwania ofert kredytowych”: k. 881; pismo Spółki z dnia 26 sierpnia 2016 r.: k. 21-22;

8.10. Powyższa procedura postępowania wobec konsumentów, którzy nie posiadają zdolności kredytowej ze względu na historię kredytową ujawnioną w Biurze Informacji Kredytowej, została również opisana w dokumencie o nazwie „Doradzaj – Sprzedawaj – Osiągnij”. Zamieszczone w nim również zostały instrukcje prowadzenia rozmów z konsumentami w takich sytuacjach, zarówno na etapie kontaktów telefonicznych, jak i już osobistych – w biurze Spółki. Przedstawiają się one następująco:

(...)

#### 8.10.1. Instrukcja odnosząca się do rozmowy z konsumentem w lokalu Spółki.

(...)



dowód: dokument o nazwie „Doradzaj – Sprzedawaj – Osiągaj”: k. 1258-1274;

8.11. W toku postępowania Spółka zaprzeczyła, aby oferowała możliwość zawarcia umowy kredytowej przez osobę „wspierającą” z zapewnieniem, że w przyszłości nastąpi cesja praw i obowiązków wynikających z umowy kredytowej. Podkreśliła, iż nie ma wpływu na cesję wiarygodności wynikających z umowy kredytu. Zastrzegła, że nie pośredniczy przy zawieraniu takich umów. Zaprzeczyła, aby zapewniała konsumentów o przejęciu przez nich zobowiązań osoby trzeciej. Nie gwarantowano także bezwarunkowej skuteczności takiego przejęcia. To konsument samodzielnie podejmował decyzję, czy chce skorzystać z zaangażowania osoby trzeciej. Podkreśliła, iż ostatecznie to osoba trzecia decydowała o zawarciu umowy kredytowej, z której jasno przy tym wynikało, iż jest kredytobiorcą.

dowód: pismo Spółki z 26.08.2016r.: k. 21-22; pismo Spółki z dnia 2.01.2017r.: k. 1109-1117;

8.12. W nadesłanych w toku postępowania skargach konsumenci opisywali, w jaki sposób była przedstawiana im, a następnie realizowana, procedura zawarcia umowy kredytowej przy udziale osoby „wspierającej”. Rola osoby trzeciej w pozyskaniu oferty kredytowej przedstawiana była w różnorodny sposób. Konsumenci i osoby trzecie opisywali ją w następujący sposób (pisownia oryginalna):

*„Pracownik firmy pośredniczącej poinformowała mnie, że ja sam nie mam zdolności kredytowej, muszę znaleźć „osobę wspomagającą. Koleżanka zgodziła się. (...) Docelowo to ja miałam być kredytobiorcą, natomiast Pani (...) miała być tylko „osobą wspomagającą”. Po sześciu miesiącach spłaty rat kredytowych miałam wejść w miejsce kredytobiorcy.”*

*„Tam czekał na nas umówiony pan z przygotowanymi drukami i przedstawił że on jest przedstawicielem firmy która pośredniczy między klientem a Bankiem i że ja jako gwarant nie będę ponosić żadnych odpowiedzialności finansowych gdyż gwarant to nie to samo co żyrant. (...) Tam na miejscu dowiedziałam się że podpisała umowę wstępną z której wynikało, że pożyczka byłaby na moją osobę. O tym fakcie nie byłam poinformowana ani przez siostrę, ani przez pracownika biura.”*

*„W BDK zapewniono, że wzięcie kredytu jest możliwe pod warunkiem, że osoba trzecia poręczy kredyt (będzie żyrantem). (...) Z uwagi na łączącą nas długoletnią przyjaźń i znając jego fatalną sytuację finansową, obiecałem pomóc. (...) W związku z moim oświadczeniem o zamiarze żyrowania kredytu (...) zostałem poinformowany, że w związku z tym muszę również zawrzeć w BDK umowę o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z PFinanse.”*

*„Pod koniec stycznia zgłosiła się do mnie moja sąsiadka ... z prośbą o pomoc finansową – chciała pożyczyć kwotę 5.000,00 zł, jednak nie miała zdolności kredytowej. Gdy odpowiedziałam, że nie mam w dyspozycji takiej kwoty, Pani ... powiedziała mi, że była u pośrednika finansowego, który zaproponował jej rozwiązanie, dzięki któremu ja miałam być osobą uwiarygadniającą ją jako pożyczkobiorcę, nie ponosząc przy tym żadnych dodatkowych kosztów. (...) Zgodziłam się być osobą uwiarygadniającą pożyczkę. Według dokonanych wówczas ustnie z pośrednikiem uzgodnień – według prawa cywilnego również noszących znamiona umowy – nie miałam z tego tytułu ponosić żadnych kosztów finansowych. Pośrednik szeroko reklamował swoje usługi w zakresie udzielania pożyczek osobom nie mającym zdolności kredytowej, pod warunkiem, że znajdzie tzw. „osobę uwiarygodniającą”, która ma zdolność kredytową. Deklarował, że „osoba uwiarygodniająca” nie ponosi żadnych kosztów, zaś wszelkie zobowiązania finansowe z tytułu udzielonej pożyczki po 4-6 miesiącach przejdą całkowicie na osobę zainteresowaną pożyczką, w tym wypadku ... (...) Godząc się na dokonane w tym kształcie ustalenia, otrzymałam do podpisu umowę, która jak już nadmieniałam,*



przybierała postać ogólnego wzorca umownego. Przy podpisywaniu zwróciłam uwagę na fakt, że występuję jako osoba ubiegająca się o kredyt, którą nie byłam. Zapytany o to pracownik firmy wyjaśnił, że jest to ogólny druk umowy z której nie wynikają żadne konsekwencje finansowe mnie obciążające. Pracownik powiedział, że podpisanie tej umowy przeze mnie jako osoby uwiarygodniającej warunkuje udzieleni pożyczki, która następnie zostanie przeniesiona na panią ...”

„Zażądano poręczyciela więc się zgłosiłem. Przy podpisywaniu umowy z pośrednikiem okazało się, że kredyt jest na mnie i to na kwotę 27 434,44 zł na 96 miesięcy łącznie 67 265,86 zł.”

„Zadzwonili informując, że nie mam takiej zdolności (chciałam 60000 zł na spłatę wszystkich zobowiązań, przy czym miała być rata około 600 zł), ale jest możliwość żebym znalazła osobę „wspomagającą” która ma stały dochód i nie ma komornika. Jej rola miała polegać na tym, że od 3 do 6 miesięcy. Byłaby wraz ze mną na umowie kredytowej, a po tym czasie kredyt w pełni pozostałby tylko na mnie. Poprosiłam mamę o pomoc. Na początku nie była przekonana, ale pani z biura do niej zadzwoniła i wyjaśniła jak to niby wygląda. (...), Okazało się, że jeden kredyt miałam ja dostać, a mama z osoby „wspomagającej” zrobiła się głównym kredytobiorcą sześciu kredytów w różnych bankach. Zapytałyśmy dlaczego nie ma jednego kredytu, tak jak było mówione.”

„Koleżanka starała się o kredyt ale miała złą historię kredytową więc ja miałem posłużyć jako zab. Kredytu a w sumie to pani doradczynie powiedziała, że kredyt będzie jeden na nas dwojga a po pół roku (6 m-cy) nasze jak gdyby wspólny kredyt będzie podzielony.”

„Udając się wraz z kolegą - ..., do biura pośrednika kredytowego byłem przekonany, że podpisuję umowę w charakterze żyranta pożyczki dla niego. Ja sam nigdy nie składałem wniosku o jakąkolwiek pożyczkę, ani też nie chciałem, aby wykonywano na moją rzecz usługi pośrednictwa finansowego, wbrew mojej woli, wykorzystując moją nieświadomość, Pani z biura w Sosnowca złożyła wnioski o umowę pożyczki.”

„Po pół godziny dostałam telefon, że został mi przyznany kredyt ale muszę mieć osobę wspierającą która ma dochód minimum 1500 zł i w ramach promocji osoba wspierająca dostanie 1000zł.”

„Jako, że nie posiadałem zdolności kredytowej poproszono, abym załatwił sobie poręczyciela (tzw. „gwaranta”, bo tak określono w tej firmie mojego poręczyciela).”(…) Mój żyrant (tzw. „gwarant”) (...) miał być poręczycielem na okres nie dłuższy niż sześć miesięcy od pojawienia się w oddziale firmy.”

„Po kilku dniach została poinformowana, że nie mam zdolności kredytowej i powinnam znaleźć – jak określono: „osobę wspierającą”, która posiada taką zdolność zaś po uzyskaniu przez tę osobę kredytu miałabym go przejąć”

(...) poinformowano nas, że zamiast dokonywania poręczenia kredytu na rzecz brata, lepszym i stosowanym przez banki rozwiązaniem będzie zawarcie przeze mnie umowy o świadczenie usług pośrednictwa, w ramach której pośrednik finansów zapewni mi zawarcie takiej umowy kredytu na rzecz spłaty zadłużeń brata, która umożliwi przeniesienie wszystkich zobowiązań z zawartej przeze mnie umowy kredytowej na brata w terminie 3 miesięcy od dnia zawarcia umowy z pośrednikiem i bankiem.”

„Po dwóch dniach otrzymałam informację telefoniczną, że kredyt został mi przyznany tylko muszę mieć „osobę wspomagającą”.

„W biurze doradztwa kredytowego powiedziano mi, że ze względu na moją złą historię kredytową do zaciągnięcia pożyczki będę potrzebował osobę „pomocną”, kogoś w stylu żyranta kto ma czystą historię kredytową.”

„Dowiedziałam się, że jest oferta pożyczki dla mnie, ale muszę mieć tzw. opiekuna. Nie wiedziałam o co chodzi. (...) Przedstawili propozycje koleżance żeby to ona zgodziła się na



*pożyczkę ale tylko na trzy miesiące. Po tym czasie nastąpi tzw. przekredytowanie na mnie, ponieważ mój BIK się oczyści.”*

*„Podczas rozmowy Pani (...) kilkakrotnie upewniała się czy będzie żyrantem lub współkredytobiorcą. Pani (...) zapewniała, że nic takiego nie będzie miało miejsca. Będzie osobą wspierającą Panią (...)”*

*„Okazało się, że jest to możliwe przy pomocy tzw. „osoby wspierającej”. Pomoc polegała na tym, że osoba ta (niekoniecznie z rodziną) brała kredyt, którego wysokość miała pokryć spłatę zadłużenia faktycznego kredytobiorcy oraz spłatę kolejnych 3 do maksymalnie 6 rat. Po tym okresie, jak zapewniano analitycy i doradcy finansowi firmy przepisywali kredyt z osoby wspierającej na faktycznego kredytobiorcę.”*

*„W tym dniu była tam kierowniczką (...) i kilka innych osób, powiedziano mi, że miałbym być osobą „wspierającą”. Zapytałem się czy to jest w formie żyranta i na to pytanie odpowiedziała (...) „tak” ponieważ jak się okazało, tak jej powiedziała kobieta przez telefon. Na odpowiedź (...) żadna z tych kobiet znajdujących się w tym pomieszczeniu nie zaprzeczyła więc uznałem że tak jest faktycznie i na takiej zasadzie wstępnie się zgodziłem. (...) Plan przedstawiono nam następująco: babcia (...) nie ma możliwości uzyskania kredytu na siebie i jestem potrzebny jako osoba wspierająca. (...) wyjaśnili, że osoba wspierająca to taka która pożyczycy jej babci swoją historię kredytową po to by udało się wziąć kredyt na jej babce. (...) Początkowo miałem być pożyczycy swojej czystej historii kredytowej. W dalszych etapach rozmowy miałem być współkredytobiorcą czyli na umowie miałem być ja i jako druga osoba babcia (...) W finale tej rozmowy okazało się że miałem być głównym kredytobiorcą.”*

dowód: skarga B.M i H.G. z 15.09.2016r.: k. 888-892; skarga D.C. z 16.05.2016r.: k. 918-920; zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z 25.08.2016r.: k. 924-926; skarga M.R. z 9.07.2016r.: k. 945-952; skarga W.W. z 23.05.2016r.: k. 972-973; skarga K. J. oraz M.J z 10.08.2016r.: k. 981-988; skarga A.P. z 20.06.2016r.: k. 999-1008; skarga Z.P. z 25.07.2016r.: k. 1020; skarga K.M. i B.F. z 20.06.2016r.: k. 1040; skarga K.P. z 16.01.2017 r.: k.1425 , zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z 3.01.2017r.: k.1358-1362; skarga J.Ł. z 31.01.2017r.: k. 1413-141; skarga R.K. z 29.01.2017r.: k.1363-1365 ; skarga K.Sz. z 12.01.2017r.: k. 1426-1427; skarga D.S. z 3.02.2017r.: k. 1428-1431; skarga A.W. i M. B z 23.01.2017r.: k. 1381-1382; skarga J.M z 5.04.2017r.: k.1406;

8.13. W każdym jednak wypadku przedstawiciele Spółki zapewniali konsumentów, iż proponowane im rozwiązanie jest tymczasowe i że w przyszłości nastąpi bezwarunkowo przejęcie zaciągniętych przez nich zobowiązań przez osoby, którym pomagają. Konsumentów wskazywali w swych pismach, co następuje (pisownia oryginalna):

*„Z usług pośrednictwa skorzystała, na prośbę syna, któremu pani powiedziała, że ja mu mogę pomóc, ponieważ on nie ma zdolności kredytowej. Zaproponowano nam, że mogę wziąć tzw. „kredyt oddłużeniowy”, a po pół roku spłacania rat, kredyt ten zostanie przepisany na syna. Dodam, że proponowano wziąć trzy kredyty, każdy w innym banku, żeby syn wyrobił sobie tzw. „dobrą opinię” w bankach. W tym czasie pośrednictwo miało „wyczyścić” tzw. złą historię kredytową.”*

*„Po sześciu miesiącach spłaty rat kredytowych miałam wejść w miejsce kredytobiorcy. Jednakże po tym czasie firma pośrednicząca odmówiła mi, nie zostało to uczynione do tej pory.”*

*„Zapewniano mnie, że kredyt będę musiał wziąć na siebie na okres jedynie 3 miesięcy. Pieniądze z kredytu miałem przekazać Panu (...) tak by mógł on spłacić swoje zadłużenia. Przez 3 miesiące miałem spłacać raty kredytu podwyższone tj. w wys. Ok. 1450 zł. Po upływie 3 miesięcy (i spłacie w tym czasie zadłużenia Pana (...) u komornika i wyczyszczeniu BIK), umowa kredytowa miała zostać przeniesiona na (...) dzięki czemu ja jako osoba*



„wspomagająca” zostałbym uwolniony od wszelkich zobowiązań. (...) Obie panie konsultantki zapewniały nas że taka procedura przeniesienia kredytu jest bezpieczna, w 100% możliwa do zrealizowania i jest powszechnie stosowana – konsultantki swoim zachowaniem uspiły moją czujność.”

„Umowa miała dotyczyć kredytu gotówkowego w wysokości 15000zł, który po trzech miesiącach zostanie przepisany na mojego brata. W tym czasie miała być naprawiona historia mojego brata w BIK.”

„We wskazanym powyżej biurze poinformowano nas, że ja będę kredytobiorcą przez okres 3 pierwszych miesięcy, a następnie moje zobowiązanie zostanie przepisane na kuzynkę.”

„Pracownik powiedział, że podpisanie tej umowy przeze mnie jako „osoby uwiarygodniającej” warunkuje udzielenie pożyczki, która następnie zostanie przeniesiona na panią (...).”

„W biurze EGF w Koninie okazało się, że moja sąsiadka nie może być pożyczkobiorcą, więc zaproponowano mi wzięcie kredytu, który następnie po 3-6 miesiącach miał zostać „przepisany” na osobę zainteresowaną czyli moją sąsiadkę.”

„Obiecywaliście, że kredyty te po trzech czterech miesiącach zostaną przepisane na nią. Ja wzięłam je tylko i wyłącznie dlatego, że miały być przepisane po trzech czterech miesiącach. Córka spełniła wszystkie warunki jakie stawiało jej doradztwo finansowe aby kredyt mógł być przepisany na nią.”

„Doradca Finansowy tłumaczył mi, że moją rolą będzie pomoc dla mojej sąsiadki w uruchomieniu kredytu w kwocie 10000,- zł – 15000 zł . O powyższą pomoc poprosiła mnie sąsiadka. Okres w którym miała być przepisany kredyt to 3-6 miesięcy.”

„Firma zajmująca się doradztwem kredytowym zawnioskowała o daną kwotę w Eurobanku. Oczywiście zgodziłam się. Mówili, że kredyt trzeba spłacać przez 3 miesiące, a później nastąpi tzw. przekredytowanie. Czyli BIK koleżanki się oczyści. (...) Firma ta zapewniała że po trzech miesiącach mam się zgłosić i kwotę kredytów przeniesiemy na koleżankę, dodam, że rata w dwóch bankach miała się zmniejszyć i wynosić w sumie 500 zł.”

(...) jednak to ja otrzymywałem w określonym czasie poszczególne kwoty na swoje konto, ponieważ po wspomnianych już wcześniej sześciu miesiącach zobowiązanie spłat miało przejść na mnie. By tak się stało w tym czasie musiałem zadbać o tzw. „fundusz gwarancyjny”, jak to panie nazwały i regularnie wpłacać kwoty ok. 2600 zł łącznie, myśląc, iż jest to jakieś zabezpieczenie dopóki nie stanę się pożyczkobiorcą”

„Pośrednik kredytowy obiecywał, że umowy kredytowe, zostaną „przepisane” na brata w terminie 3 miesięcy od dnia ich zawarcia.”

„Wielokrotnie byłem zapewniany, iż umowa kredytowa z bankiem lub bankami będzie przeniesiona po 6 mc na (...) (tzw. Cesja – padło to określenie). Mało tego, zapewniono mnie, że nie będę płacił rat przez ten okres i (...) będzie ubezpieczony na życie”.

„Przedstawił nam korzyści oferty tzn. „wsparcie” osoby ubiegającej się o kredyty na zasadzie zaciągnięcia zobowiązania na siebie przez okres trzech miesięcy, wszystko po to, by moja bratowa mogła spłacić swoje zobowiązania typu „Chwilówka” jak i inne na kwotę około 48 tys zł, i po tym czasie po osiągnięciu zdolności kredytowej kredyt przeszedł by na nią.”

„Na miejscu dowiedziałam się, że kredyt jaki wezmę a była mowa o 11.000 zł, który będę spłacać po 140 zł. miesięcznie faktycznie będzie już przepisany w listopadzie na (...), moją koleżanką bez żadnych problemów.”

„Jak tłumaczyła pracownica tego biura, koleżanka miała z późnieniem płacone rat w poszczególnych bankach i potrzebuje na okres trzech miesięcy tzw. osoby wspierającej, a w okresie tych trzech miesięcy pracownicy biura zobowiązują się oczyścić historię kredytową mojej koleżanki aby mogła całkowicie przejąć na siebie zobowiązanie kredytowe, które jej udzielił. Moja osoba po upływie 3-ch miesięcy zniknie w ewidencji bankowej i Ich biura.”





dowód: skarga K.G. z 12.09.2016r.: k. 885-887; skarga B.M. i H.G. z 15.09.2016r.: k. 888- 891; zawiadomienie o możliwość popełnienia przestępstwa z 25.08.2016r.:k. 924-926; skarga K.J. z 7.09.2016r.: k. 927-931; skarga B.W. z 21.03.2016r.: k. 932-938; skarga M.R. z 9.07.2016r.: k. 945-952; zawiadomienie o podejrzeniu popełnienia przestępstwa ściganego z urzędu: k. 970-971; skarga E.G. z 21.07.2016r.: k. 992-998; skarga I. J.: k. 1069-1079; skarga D.S. z 31.10.2016r.: k. 1092-1096; skarga K.P. z 16.01.2017 r.: k. 1425; skarga J.Ł. z 31.01.2017r.: k.1413-1414, zawiadomienie o podejrzeniu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z 7.02.2017r.: k.1418-1420; skarga K.W. z 17.03.2017r.: k. 1402-1403; skarga D.Sz. z 20.03.2017r.: k.1404-1405; skarga B.B. z 21.03.2017r.: k. 1423;

8.14. W stosowanym przez Spółkę wzorcu umowy pn. „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego” wskazano, iż konsument zobowiązuje się do zapłaty na rzecz EGFC wynagrodzenia, które zostanie określone w tzw. „decyzji ostatecznej”. W przypadku zaś zlecenia usługi optymalizacji finansowej, konsument zobowiązany jest do zapłaty również dodatkowego wynagrodzenia w wysokości ustalonej w drodze dwustronnych uzgodnień i zawartej w aneksie do umowy. Z wzorca wynika również, iż do czasu wyboru przez konsumenta pozyskanej przez zleceniobiorcę oferty i jej akceptacji poprzez złożenie podpisu pod decyzją ostateczną, konsument może odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów. Także w dokumencie o nazwie „Procedura zawierania umów z konsumentami przez firmę Europejska Grupa Finansowa Council S.A. występującą pod marką handlową Personal Finance” zaznaczono, że wynagrodzenie dla Spółki „należy dopiero za wykonaną usługę, tj. po zaaprobowaniu przez konsumenta decyzji ostatecznej”. W innym wypadku konsument nie ponosi żadnych kosztów. Wysokość wynagrodzenia wyrażona jest w formie dokumentu zwanego Porozumieniem i/lub decyzji ostatecznej.

dowód: kolejne wersje wzorca umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego”: k. 401 - 584; dokument o nazwie „Procedura zawierania umów z konsumentami przez firmę Europejska Grupa Finansowa Council S.A. występującą pod marką handlową Personal Finance”: k. 32-33;

8.15. Stosowany przez Spółkę dokument decyzji ostatecznej posiada zestandaryzowaną formę, którą przedstawiono poniżej:  
(...)

8.16. Jak wynika z przedłożonych w toku postępowania kompletów dokumentacji umów, dokument ten był każdorazowo podpisywany przez konsumenta. Data jego podpisania była bądź późniejszą od daty zawarcia umowy o świadczenie usług pośrednictwa kredytowego, bądź też datą tożsamą z tą datą. Wypełniana była przy pomocy pisma komputerowego.

dowód: umowy zawarte przez Spółkę z konsumentami: k. 585-703;

8.17. W toku postępowania Spółka wyjaśniła, że przyjęte rozwiązanie, w którym wysokość należnego wynagrodzenia jest określana dopiero w dokumencie „Decyzja ostateczna”, przerzuca na nią ryzyko prowadzonej działalności, gdyż pomimo podjęcia działań w celu wyszukania kredytu może ona nadal nie otrzymać wynagrodzenia od konsumenta. Wysokość należnego jej wynagrodzenia zależy ponadto od wysokości uzyskanego kredytu, zatem nie można jej określić już przy zawieraniu umowy. W piśmie z dnia 16 lutego 2017 r. Spółka sprecyzowała, iż metodologia wyliczania wynagrodzenia za wykonaną usługę jest uzależniona od wielu czynników dotyczących danych osobowych, jak i wskaźników matematycznych wynikających z historii działania konsumenta na rynku finansowym, jak i „danych umożliwiających prowadzenie Klienta przez Spółkę w celu ciągłego procesu obsługi”. Spółka podała, że „pierwszym etapem, który jest brany pod uwagę przy wyliczaniu opłaty, są wskaźniki wynikające z przekazanych danych przez Klienta dotyczące danych adresowych



oraz danych osobowych”. Na tym etapie Spółka bierze pod uwagę również wskaźniki dotyczące źródła pochodzenia, poziomu i stałości dochodu. Mierniki te wynikają z „bankowych procedur określających wartość Klienta od strony zdolności kredytowej.” W kolejnym etapie brane są pod uwagę wskaźniki dotyczące historii spłaty konsumenta w takich bazach danych jak BIK, BiG oraz KRd. Wysokość wynagrodzenia zależy też od „parametrów uzyskanych ofert finansowania dla Klienta (jednym z kluczy jest klucz generujący wyższy wskaźnik opłaty przy uzyskaniu dłuższego finansowania dla Klienta)” oraz od „kosztu procesowania/obsługi Klienta (wskaźnik przyjęty przez Spółkę na podstawie czasowych analiz kosztów)”.

dowód: pismo Spółki z 2.01.2017 r.: k. 1109-1116; pismo Spółki z 16.02.2017r.: k. 1132-1134;

8.18. Z pozyskanych skarg konsumenckich wynika jednak, iż przyjęta przez EGFC procedura ustalania wynagrodzenia za świadczone usługi oraz sposób prezentacji dokumentu o nazwie „Decyzja ostateczna” skutkuje tym, że konsumenci byli zaskakiwani wysokością wynagrodzenia, którego zapłaty od nich żądano. Konsumenci opisując swoje sytuacje wskazywali (pisownia oryginalna):

*„Przy podpisaniu umów ani pracownik banku, jak przypuszczam, oraz pracownik firmy pośredniczącej nie poinformowali mnie orz (...) o żadnych warunkach i kosztach niniejszych umów. (...) Od pracownika firmy pośredniczącej dostałyśmy dowody wpłaty do spłaty na kwoty 2.366,07 zł, 3.970,01, zł, 8 552,38 zł. Wszystkich wpłat dokonałam i byłam przekonana, że są to koszty, opłaty związane z odsetkami i opłatami banków w związku z udzielonym kredytem. Koszty firmy pośredniczącej są nieadekwatne do czynności podjętych przez firmę pożyczkową, ponadto pozostałe opłaty są rażąco wygórowane.”*

*„W związku z zawarciem w państwa punkcie obsługi w Rzeszowie przy ul. Grunwaldzka 42 umowy nr ... zwracam się z prośbą o niezwłoczne przesłanie poświadczonego z zgodność z oryginałem egzemplarza umowy. Podkreślam, iż nie otrzymałam go w Państwa punkcie i nie byłem poinformowany o kwocie prowizji za pośrednictwo. Rachunek z kwotą 5 532,50 zł został włożony w między umowę bankową nie byłem informowany. Informuję, iż do czasu otrzymania umowy nie zapłacę żadnej należności na Państwa rzecz jednocześnie oświadczam, że skieruję skargę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Łańcucie, gdyż uważam, że zapłat kwoty 5532,50 zł, za pośrednictwo przy udzieleniu kredytu w wysokości 20 000 jest kwotą absurdalną i nieadekwatną do poniesionego przez Państwa kosztów i nakładu pracy.”*

*„Podczas podpisywania zauważyłem kserowany przekaz na sumę 27 tys. zapytałem co to znaczy otrzymałem informację, że bank tę sumę dokłada do kredytu dla doradztwa, a ja mam wysłać na podane konto i jest to nie oprocentowane podpisałem parafką. (...) Podczas spotkania w biurze Kierownika przebywał jeszcze jeden pracownik kiedy oświadczyłem, że nie podpiszę umowy, ten pracownik oświadczył, że podpisałem weksel, zapytałem jaki weksle odpowiedział te 27 tys. jak nie podpiszę umowy to będę płacił karę 50% z tych 27 tys. Zstraszyłem się i zgodziłem się na podpisanie umowy.”*

*„W trakcie moich wizyt ani razu nie wspomniano w ogóle o kwocie wynagrodzenia dla PFinanse, ani też o żadnych pozostałych kosztach kredytu, prowizjach, marżach itp. Wyliczono jedynie kwotę brutto (z odsetkami), którą to sumę na zwykłej kartce papieru napisała konsultantka, przy czym ani ja ani Pan (...) nie otrzymaliśmy tej kartki. (...) Poza tymi materiałami, nie dostałem żadnego innego dokumentu na piśmie. W tym momencie ogłoszono pomyślne zakończenie procedury uzyskania kredytu, ale kiedy wstaliśmy do wyjścia Panu (...) wręczono blankiet wpłaty, mówiąc że to na spłatę pierwszej raty kredytu. Zarówno (...) jak i ja już mieliśmy pochowane okulary i nie przeczytaliśmy treści blankietu. Dopiero następnego dnia*

okazało się że na blankiecie kwota wpłaty wynosi 26773,64 zł, a odbiorca jest Personal Finance, E.G.F.C. S.A. Tytuł wpłaty to nr mojej umowy, bez określenia szczegółowego tytułu. Jeszcze raz podkreślam, że o żadnej kwocie wynagrodzenia dla PFinance nie było w ogóle mowy w czasie obu wizyt, a w czasie omawiania umowy te punkt pominięto.”

„Jak wynikało z informacji udzielonych przez pracownika Spółki w oddziale, wynagrodzenie pośrednika z tytułu realizacji tej umowy miało wynosić około 500,00 złotych. (...) Zwróciłam też uwagę na paragraf dotyczący wynagrodzenia pośrednika, który był sformułowany ogólnikowo, wskazując, że wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w odrębnej decyzji ostatecznej (§ 3 umowy pośrednictwa) – byłam jednak przekonana, że wynagrodzenie pośrednika będzie oscylowało w granicach uzgodnionej kwoty 500,00 zł.(...) Pożyczce tej towarzyszyła rażąco wysoka prowizja dla pośrednika, przy czym zaznaczam, że nie otrzymałam wcześniej żadnej „decyzji ostatecznej” o której była mowa w umowie z pośrednikiem, a którą to powinnam wcześniej zaakceptować. Oznajmiono mi jedynie, że prowizja wynosi 18.000,00 zł oraz że mam ją wpłacić na rzecz pośrednika w Oddziale Poczty Polskiej. Zapytałam o cel tej prowizji. Pracownik zapewnił, że służy ona głównie do zabezpieczenia kredytów i będzie ona rozliczona w rozliczeniu końcowym. Z udzielonej informacji wynikało, że wpłata kwoty prowizji służy realizacji zlecenie i w rozliczeniu końcowym zostanie mi ona zwrócona z potrąceniem uzgodnionej kwoty wynagrodzenia pośrednika w kwocie 500,00 zł. Następnego dnia w siedzibie pośrednika otrzymałam trzy czeki, które miałam zrealizować na poczcie – jeden na kwotę 18.166,00 zł oraz dwa na kwotę 18,167,00 zł. (...) Powiedziano mi wtedy, że to czeki z Alior Banku, natomiast jako posiadacz rachunku widniała na nich kolejny pośrednik – spółka ... (...) Na pocztę w celu realizacji otrzymanych czeków poszłam w towarzystwie pracownicy pośrednika, która miała dopilnować wpłacenia prowizji dla pośrednika z kwoty tychże czeków. (W okresie od 4.02.2016 przygotowano dla mnie jeszcze dwie pożyczki – w Getin Noble Banku i Credit Agricole. Umowa kredytu z Credit Agricole zawarta została dnia 4.02.2016 i opiewała na kwotę netto 47.66,00 zł/brutto 109 095,84 zł. Umowa kredytu z Getin Bankiem została zawarta w dnia 1.02.2016 i opiewała na kwotę netto 61.117,40 zł /brutto 122.002,51 zł. Zdaniem pośrednika, to właśnie te banki odpowiedziały na jego ofertę. Pieniądze z obu pożyczek zostały przelane na moje konto w Banku Millennium. Od każdej kazano mi zapłacić tak samo wysokie prowizje (18.000,00 zł i 16.000,00 zł). (...) Zapytałam ponownie o prowizję i jej rozliczenie. Tym razem odpowiedzi były wymijające i niejasne – również odesłano mnie z tym do centrali we Wrocławiu. (...) Niestety na zwrot kwoty netto 61.117,40 zł. Wynikającej z umowy kredytu z Getin Bankiem nie było już pieniędzy, gdyż pochodzące z pożyczek pieniądze niemal w całości przejął pośrednik jako prowizję, która wbrew wcześniejszym zapewnieniom nie została w ogóle rozliczona.”

„Po otrzymaniu pieniędzy dodatkowe sumy miałam przekazać na konto Biura tytułem opłaty za pośrednictwo. Zapytałam dlaczego banki nie mogą przekazać tych kwot. Stwierdzono, że tak musi być, a ja przecież nic nie tracę. Ofertę otrzymałam na kartce. (...) Otrzymałam 2 kartki z ofertą obu banków (zał. 3/3a), zupełnie inne od uzgodnionych, a także wydrukowane przekazy pocztowe do wypełnienia. Wiedziałam już, że jestem oszukiwana, ale nie potrafiłam (z niezrozumiałych dla mnie przyczyn) zareagować. Udała, że jestem bardzo zmęczona i Pan (...) postanowił sam wypełnić przekazy.”

„Na sam koniec podsunęła mi ich umowę pośrednictwa i bez słowa również poprosiła o podpisy. Przejrzałam ją i od raz zadzwoniłam, ponieważ zobaczyłam „§ 3 WYNAGRODZENIE” (chciałam żeby mi wyjaśniono czy ponoszę jakieś koszty w związku z tą usługą, gdyż nie znam się dobrze na prawie i nie rozumiałam wielu kwestii tejże umowy). Zapytałam o co chodzi, a pani Marlena (tak się przedstawiła) zapewniła mnie, że nie ponoszę żadnych kosztów i że to bank po podpisaniu umowy kredytowej ze mną płaci im prowizję.”



„Powiedziała też, że pieniądze które dostanę na konta tych banków, gdzie miałem zadłużenia, należy wypłacić w wpłacić na konto Kancelarii Prawnej Proculus, gdzie te sumy przekraczają 30000 zł. Tak więc zrobiłem, gdzie trochę się zdziwiłem, że takie sumy się wpłaca. Powiadomiła mnie również, raczej okłamała, że pieniądze te, które będą na kontach banków, w których miałem zadłużenia, to będą pieniądze z BIK-u, które to pieniądze każdy bank zwraca, a żaden tego nie robi.”

„Następnie powiedziała mi, że się ze mną skontaktują, aby uzgodnić termin podpisania ostatecznej umowy o kredyt podkreślając, że muszę się pod tym podpisać również moja żona. Dopiero wtedy będę miał przelane pieniądze na konto w wysokości 57 600 zł, miałbym zostawić sobie na koncie 10 000 zł, a resztę przelać na niewiadomy mi rachunek, ponieważ ta Pani tylko pokazała druk z numerem konta, na który będę miał przelać pieniądze otrzymane z kredytu. Chciałem napomnieć, że za każdym razem pytałem się tej Pani, dlaczego jest taka duża suma kredytu, gdyż ja chciałem wziąć kredyt tylko w wysokości 10.000 zł. Ta Pani odpowiedziała mi, że ja to 10.000 zł dostanę, a resztę mam przelać na to nieznane mi konto, ponieważ chce na tym zarobić pośrednik i bank.”

„Żadnych dokumentów dotyczących kosztów tej porzeczki nie widziałam i nic nie dostałam. Następnie dostałam blankiet już wypełniony na wpłatę kwoty 3359,67 na konto E.G.F.C. SA. (...) Nie wiedziała, że pożyczka ta będzie mnie kosztować: 3359,67 pośrednik E.G.F.C. SA, opłaty pobierane przez pośrednika kredytowego 3616,77 zł oraz odsetki umowne 3638,15 zł”

„Zostałem perfidnie oszukany, nikt nie negocjował ze mną kosztów pośrednictwa finansowego (...). Czuję się oszukany obawiam się o weksle i ich egzekwowanie.”

„Wtedy o prowizji dla firmy Council nie było jeszcze mowy. (...) W dniu podpisania umowy kredytowej w placówce firmy Council spotkaliśmy się z jakąś panią (z Alior Banku), która była pośrednikiem tego kredytu chociaż na umowie był podpisany jej mąż, ale że nie dał rady przyjechać to ona miała się tym zająć, (...). Wtedy dopiero zostaliśmy poinformowani o opłacie jaką mamy zrobić w zamian za załatwienie kredytów przez firmę Council. W tym samym dniu zostaliśmy umówieni z drugą panią, która poszła z nami do Eurobanku celem podpisania drugiej umowy, za którą firma Council również pobrała opłatę. Za kredyt w Alior banku musieliśmy zapłacić przekazem pocztowym 16 000,00 – a za kredyt w eurobanku 9,256,40 – Nie chcieli przelewu ani gotówki. Wszystko to było załatwiane w szybkim tempie i nie zorientowaliśmy się z żoną, że tak nas to pogrąży.”

„Panie poinformowały nas, że po otrzymaniu pieniędzy z banku musimy przelać 15.000,00 zł na wskazany adres otrzymany na blankiecie. Zwlekaliśmy z przelewem ale po otrzymaniu telefonu z biura z Bielska Białej, że jeżeli nie wyślemy tych pieniędzy to Bank naliczy nam karę za zwłokę dlatego dnia 22.04.2016 przelew został zrealizowany. Myślałam, że to jest cała prowizja do Banku, z której Bank zapłaci pośrednikowi.”

„Dodatkowo dostała formularze wpłaty po 1 do danego kredytu, przelewy te miały być prowizja dla właśnie tej firmy pośredniczącej Personal Finance. Kwota zwałała z nóg, poinformowali nas, że po podpisaniu umowy z nimi to nasz obowiązek inaczej wiąże się to z konsekwencjami prawnymi. Do tego zapewniali że część tych pieniędzy z prowizji będzie szła na poczet spłaty kredytów tych zaciągniętych na moją osobę pod koniec półrocznego wspierania kredytobiorcę kredytowego.”

„Należy dodać że zanim pojechałem do firmy pytałam wiele razy czy biorą prowizję za załatwienie kredytu i ile prowizji. Powiedzieli telefonicznie że nic nie biorą i sami rozliczają się z bankami. Również przy podpisaniu umowy nic takiego nie mówili”.

dowód: skarga B.M i H.G. z 15.09.2016r.: k. 888-891; skarga J.CH. z 24.03.2016r.: k. 605; skarga S.E. z 27.06.2016r.: k. 914-917; zawiadomienie o możliwości popełnienia przestępstwa z 25.08.2016r.: k.924-926;

skarga M.R. z 9.07.2016r.: k. 945-952; skarga E.W. z 15.07.2016r.: k. 958-969; skarga K.J. oraz M.J. z 10.08.2016r.: k. 981-988; skarga M.P. z 30.12.2015r.: k. 1011-1012; dowód: skarga H.O. z 2.06.2016r.: k. 1025-1028; skarga T.K. z 7.06.2016r.: k. 1067-1069; skarga Z.P. z 10.03.2016r.: k. 1080-1081; skarga Ł.D. z 22.02.2016r.: k. 1099-1105; skarga R.K. z 29.01.2017r.: k. 1363-1365; skarga K.W. z 17.03.2017r.: k.1402-1403; skarga A.N. z 27.10.2016r.: k.1444;

8.19. Z przedłożonej w toku postępowania dokumentacji wynika, iż konsumenci wręczali Spółce każdorazowo dwa weksle własne. Są one tożsame w treści, przy czym pierwszy z nich wypełniony jest m.in. na sumę wekslową równą wartości wynagrodzenia należnego Spółce, określonego w dokumencie pn. „Decyzja ostateczna”. Drugi z weksli jest wekslem in blanco. Nie zawiera innych danych poza podpisem wystawcy. Oba weksle zawierają tożsamą formułę: „zapłacę bez protestu za ten weksel na zlecenie”. Konsumenci zawierają jednocześnie ze Spółką umowę wekslową, sporządzoną w formie deklaracji wekslowej, będącej wzorcem umownym. Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że wzorzec ten jest wypełniany odręcznie przez wystawcę weksla w zakresie jego danych osobowych. Pozostałe dane, w tym numer umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego, data zawarcia tej umowy oraz data wystawienia weksla, do którego znajdują zastosowanie postanowienia „Deklaracji wekslowej”, wypełniane są komputerowo. W przypadku umów, których dokumentacja została przedstawiona przez Spółkę w toku postępowania, wskazana w deklaracji wekslowej data wystawienia weksla była bądź datą wystawienia przez konsumenta już wypełnionego weksla własnego, bądź też odnosiła się do weksla, który nie został przez Spółkę przedstawiony.

W toku postępowania EGFC zaprzeczyła, aby takie jej postępowanie naruszało przepisy ustawy o kredycie konsumenckim. Weksle te nie są bowiem przenoszone na inne podmioty.

dowód: umowy zawarte przez Spółkę z konsumentami: k. 585-703; pismo Spółki z 2.01.2017r.: k. 1109-1117;

8.20. Spółka posługuje się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym o nazwie „Porozumienie nr P.”. Zamieszczono w nim jednostronne zobowiązanie konsumenta, stanowiące uznanie długu wynikającego z zawartej umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego. Przyjmuje ono następującą treść:

*„Oświadczam, iż uznaję mój dług wynikający z Umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego nr ..., z dnia ..., którą zawarłem z firmą E.G.F.C. S.A. Łączna kwota zobowiązania wobec firmy E.G.F.C. wynikająca z należycie wykonanej usługi pośrednictwa finansowego zgodnie z postanowieniami zawartej umowy oraz przyjętych ustaleń stron wynosi: ...*

*Zobowiązuję się spłacić całą należność powyżej wskazaną w terminie do ...*

*Niniejszym upoważniam firmę E.G.F.C. SA do potrącenia wyżej wymienionej należności z wszelkich kont bankowych prowadzonych na moją rzecz.*

*Jako zabezpieczenie przedmiotowego porozumienia dokonałam/dokonałem wystawienia weksla własnego, weksla in blanco wraz z deklaracją wekslową, które mają zapewnić zabezpieczenie powyższych płatności, włącznie z przysługującymi odsetkami, innymi opłatami karnymi, innymi karami finansowymi, kosztami obsługi prawnej, kosztami procesu windykacji i innymi kosztami wobec firmy E.G.F.C. S.A.”*

Spółka wyjaśniła, że powyższy dokument został wprowadzony, aby konsument zyskał pełną świadomość swojego obowiązku zapłaty, a także wysokości należności.

dowód: umowy zawarte przez Spółkę z konsumentami: k. 585-703;

8.21. W toku postępowania Spółka przedłożyła liczne wzory stosowanych przez siebie ulotek reklamowych. Część z nich zawiera treści wskazujące na wysokość kwoty kredytu i ratę tego kredytu, określające wysokość możliwego do uzyskania kredytu, czy też poziom jego



oprocentowania. Przedsiębiorca posługuje się w nich bowiem następującymi hasłami: „już od 2,9 %”, „od 2,9%”, 3X0 zł opłat wstępnych, za złożenie wniosku, za analizę zdolności kredytowej”, „0 zł za złożenie wniosku, za wydłużenie okres spłaty”

„POZYSKAMY OFERTY NA:

	Kwota w zł	Okres w mies.	Koszt w zł	Rata w zł	RRSO
Instytucja Pożyczkowa	50 000	120	10 347,6	511,23	4,74%
Instytucja Pożyczkowa	50 000	120	12 229,2	526,91	5,07%

POZYSKAMY OFERTY NA:

	Kwota w zł	Okres w mies.	Koszt w zł	Rata w zł	RRSO
Instytucja Pożyczkowa	20 000	120	3 570	199,75	4,2%
Instytucja Pożyczkowa	20 000	120	4 984,8	211,54	5,07%

dowód: przykłady materiałów reklamowych stosowanych przez Spółkę: k. 705-880;

8.22. Analizowane materiały reklamowe zawierają również hasła reklamowe sugerujące możliwość uzyskania kredytu dla osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji finansowej:

„Potrzebujesz gotówki? – dostaniesz! Jesteś w BIK? – dostaniesz! Masz komornika? – dostaniesz!”, „GOTÓWKA na dowolny cel dla każdego!”, „także z komornikiem”, „niezależnie od BIK”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT”, „ODDŁUŻENIA Także z komornikiem”, „Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas!”, „gotówka na dowolny cel”, „także z małym dochodem”, „Potrzebujesz gotówki? - dostaniesz!, Jesteś w BIK? – dostaniesz!, Masz komornika? – dostaniesz!”, „KREDYT NA DOWOLNY CEL, Niezależnie od BIK!, W 15 minut szybka decyzja!”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT na dowolny cel”, „Pogotowie kredytowe! Zadzwoń przyjedziemy do Ciebie!”, „Darmowa analiza zdolności kredytowej! Bez BIK”, „Nie masz zdolności Kredytowej? Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas! bez względu na wiek także z komornikiem”, „małe raty łatwo spłacisz! Z tą częścią przyjdź do nas! REZERWACJA UMOWY KREDYTOWEJ”, „U nas dostaniesz Kredyt, przyspieszona procedura, wysoka przyznawalność, bez ograniczeń wieku, niezależnie od BIK, na dowolny cel”, „Bank odmówił Ci kredytu? Zmniejszamy raty!”, „Bank Ci odmówił? Weź Kredyt i odbieraj korzyści! bez względu na wiek także z komornikiem decyzja w 15 min.”, „Bank Ci odmówił? Weź kredyt dla każdego także z komornikiem bez poręczycieli w 15 min. Szybka decyzja bez BIK”.

dowód: przykłady materiałów reklamowych stosowanych przez Spółkę: k. 705-880;

8.23. Ponadto, w ulotkach stosowanych w sierpniu 2016 r., Spółka zamieściła następujące stwierdzenia:

„Europejska Grupa Finansowa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Władysława Łokietka 12C, 50-243 Wrocław, pod numerem REGON 362725620, NIP: 8971814867, KRS: 0000581561, kapitał zakładowy 10 000,00 zł w całości wpłacony, posługująca się nazwą



skróconą E.G.F.C. S.A. występującej pod marką handlową PERSONAL FINANSE nie współpracuje z żadnymi kredytodawcami. Umocowanie do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem oraz oferowaniem umowy o kredyt konsumencki wynika każdorazowo z umowy zawieranej z konsumentem.”

dowód: przykłady materiałów reklamowych stosowanych przez Spółkę: k. 877-880;

8.24 Spółka podała, iż nie miała możliwości wskazania w ulotkach reklamowych danych dotyczących kredytu na podstawie reprezentatywnego przykładu. Współpracuje ona bowiem z różnymi bankami, posiadającymi zróżnicowane oferty kredytowe. Nie było jej intencją naruszanie przepisów w zakresie podania wymaganych informacji. Podała, iż jedynie pośredniczy w uzyskaniu kredytu, nie uzyskuje od konsumentów pełnomocnictw. Zatem skoro nie posiada żadnego umocowania do dokonywania czynności prawnych w imieniu klienta, to brak jest podstaw do precyzowania zakresu tego umocowania. Spółka zaprzeczyła również, aby nie przekazywała konsumentom na trwałym nośniku wymaganych informacji. Jej zdaniem wynikają one z treści umów. Zaprzeczyła ponadto, aby informacje podawane w ulotkach informacyjnych były nieprawdziwe. Powszechnie przy tym wiadomo, że osoba ubiegająca się o kredyt podlega ocenie w zakresie swojej zdolności kredytowej.

dowód: pismo Spółki z 2.01.2017r.: k. 1109-117;

8.25. W toku postępowania Prezes Urzędu powziął informacje, że Zakład Ubezpieczeń Społecznych Oddział we Wrocławiu wnioskiem z dnia 24 marca 2017 r. wystąpił do Sądu Rejonowego dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu z wnioskiem o ogłoszenie upadłości Europejskiej Grupy Finansowej Council S.A. we Wrocławiu. We wniosku wskazano m.in., że (...)

dowód: wniosek Zakładu Ubezpieczeń Społecznych Oddział we Wrocławiu z 24.03.2017r.: k. 1293-1296;

8.25.1 Postanowieniem z dnia 27 kwietnia 2017 r. (sygn. akt VIII GU 140/17) Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu zabezpieczył majątek Europejskiej Grupy Finansowej Council S.A. we Wrocławiu przez ustanowienie tymczasowego nadzorcy sądowego.

dowód: postanowienie Sądu Rejonowego dla Wrocławia – Śródmieścia we Wrocławiu z dnia 27 kwietnia 2017 r.: k. 1297-1298;

8.25.2. W toku prowadzonego postępowania o ogłoszenie upadłości Spółki, zostało złożone do akt sprawy sprawozdanie tymczasowego nadzorcy sądowego. Ze sprawozdania wynika m.in., że (...)

dowód: sprawozdanie tymczasowego nadzorcy sądowego Europejskiej Grupy Finansowej Council S.A. z siedzibą we Wrocławiu: k. k. 1299-1324;

8.25.3. Postanowieniem z dnia 24 maja 2017 r. Sąd Rejonowy dla Wrocławia Fabrycznej, na podstawie art. 13 ust 1 ww. ustawy Prawo upadłościowe, oddalił wniosek o ogłoszenie upadłości Europejskiej Grupy Finansowej Council S.A. we Wrocławiu. Stwierdził jednocześnie, iż zebrany w sprawie materiał dowodowy nie daje podstawy do wykreślenia spółki z rejestru bez przeprowadzenia postępowania likwidacyjnego.

dowód: postanowienie Sąd Rejonowego dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu (sygn. akt VIII GU 140/17): k. 1325;



8.26

W toku postępowania pełnomocnika Spółki oświadczył, że nie jest w stanie przedstawić dokumentów wskazujących na osiągnięty przez nią obrót w 2016 roku

Z odpowiedzi Naczelnika Urzędu Skarbowego Wrocław – Fabryczna we Wrocławiu wynika, że w deklaracji VAT-7K za IV 2016 r. Spółka wykazała obrót w wysokości (...) zł.

Z wydruków z podsystemu Sped deklaracji VAT-7k za okres od I do III kwartału 2016 r. przesłanych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego Wrocław – Śródmieście wynika zaś, że wykazany przez Spółkę obrót wyniósł:

za I kwartał 2016 r.: (...) zł,

za II kwartał 2016 r.: (...) zł,

za III kwartał 2016 r.: (...) zł.

dowód: pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego Wrocław – Fabryczna z 14.06.2017r.: k. 1279; pismo Naczelnika Urzędu Skarbowego Wrocław – Śródmieście wraz z załącznikami: k. 1448-1451.

**Mając na względzie powyższy stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **I. Interes publicznoprawny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy okik, 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.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą lub mogli być narażeni na negatywne skutki działań stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć 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 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **II. Udowodnienie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 tej ustawy, zawierający definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określa jednocześnie otwarty katalog zakazanych praktyk. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być zatem każde godzące w nie sprzeczne z prawem (dla przykładu przepisami ukk) lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Do takich praktyk zaliczyć należy także w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych oraz proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z





uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów. Art. 24 ust. 3 ustawy okik przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2017 r., poz. 459 ze zm. – zwanej dalej także „k.c.”) w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie jest podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności (sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami),
- praktyka godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Status przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy m.in. rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym EGFC przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność działań**

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub z dobrymi obyczajami. Jako „sprzeczne z prawem” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w



stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. W przypadku praktyk, o których mowa w punkcie III sentencji decyzji, bezprawność wyraża się w naruszeniu obowiązków ciążących na przedsiębiorcy z mocy przepisów ustawy o kredycie konsumenckim.

Bezprawność praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik, może również wynikać ze sprzeczności z normami moralnymi i obyczajowymi określanymi jako zasady dobre obyczaje. Dobre obyczaje (zasady współżycia społecznego) nie są normami prawnymi, ale normami postępowania, które powinny być przestrzegane przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą tak, jak przepisy prawa. Są to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu równorzędnego partnera umowy (tak np. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 152/05, LEX 261839). Oceniając zgodność działania z dobrymi obyczajami należy mieć na względzie przede wszystkim cel, jaki przedsiębiorca zamierza osiągnąć swoim działaniem lub zaniechaniem (por. np. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r., sygn. akt VI ACa 539/09, Lex 672465). W przypadku praktyk opisanych w punkcie II sentencji decyzji bezprawność działania przedsiębiorcy związana jest właśnie z podejmowaniem działań naruszających dobre obyczaje.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może także polegać na naruszeniu przez przedsiębiorcę ciążącego na nim obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy okik). Normy chroniące konsumentów mają na celu zapewnienie równowagi między profesjonalnym uczestnikiem obrotu a konsumentem. Podstawowym instrumentem służącym realizacji tego zadania jest zapewnienie konsumentom odpowiedniego poziomu wiedzy poprzez nałożenie na przedsiębiorców szeregu obowiązków informacyjnych. „Konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów” (wyrok Sądu Najwyższego z 20 czerwca 2006 r., sygn. akt. III SK 7/06). W przypadku praktyk określonych w punkcie IV sentencji decyzji bezprawność działania przedsiębiorcy związana jest z naruszeniem obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych i pełnych informacji, który to obowiązek wynika z przepisów ukk.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może polegać również na stosowaniu przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm. – zwanej dalej także „upnpr”). Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić



zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 upnpr stanowi z kolei, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu. Natomiast art. 5 ust. 1 ww. ustawy stanowi, że 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. „Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe”. Stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczy punktu V sentencji niniejszej decyzji.

Kolejną z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest ta polegająca na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów (art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy okik). W omawianym przepisie opisano praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określaną inaczej jako misseling usług finansowych. W najprostszym ujęciu, jej istotą jest proponowanie zawarcia umów dotyczących usług finansowych, które nie są określonym konsumentom potrzebne, nie odpowiadają ich rzeczywistym potrzebom lub sytuacji, w jakiej się znajdują. W punkcie I sentencji decyzji przypisano EGFC stosowanie praktyki, której bezprawność wyraża się właśnie stosowaniem wobec konsumentów praktyki misselingu umów kredytowych.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki, które muszą zostać spełnione w niniejszej sprawie, aby móc uznać stosowane praktyki za bezprawne, konieczne jest dokonanie oceny poszczególnych zakwestionowanych praktyk.

## **Ad I**

Jak już wskazywano powyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przez którą rozumieć należy w szczególności, proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że oceniana w niniejszej sprawie działalność EGFC polega na faktycznym wykonywaniu czynności pośrednika kredytowego, w rozumieniu przepisów ukk. Powtórzyć należy, iż przedstawiane w wykonaniu umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego oferty to oferty zawarcia poszczególnych umów o kredyt konsumencki. Opisywane w sprawie czynności Spółki bez wątpienia zatem dotyczą usług finansowych. Choć ustawa okik nie zawiera ich definicji, to pomocniczo sięgnąć tu należy do ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (t.j. Dz.U. z 2017 r., poz. 683), w której wskazano, iż za takie uznaje się, w szczególności: czynności bankowe, umowy kredytu konsumenckiego, czynności ubezpieczeniowe, umowy nabycia lub odkupienia jednostek uczestnictwa funduszu inwestycyjnego otwartego albo specjalistycznego funduszu inwestycyjnego otwartego i nabycia lub objęcia certyfikatów inwestycyjnych funduszu inwestycyjnego zamkniętego, usługi płatnicze.



Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zachowanie Spółki polega na „proponowaniu” usług finansowych. Choć i w tym przypadku ustawa okik nie podaje definicji pojęcia użytego w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 4, to, posługując się pomocniczo definicją propozycji nabycia produktu, zawartą w upnpr, rozumieć pod tym pojęciem należy informację handlową, określającą cechy produktu oraz jego cenę, w sposób właściwy dla użytego środka komunikowania się z konsumentami, która bezpośrednio wpływa bądź może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy. Zauważyć przy tym trzeba, iż z uwagi na istotę prowadzonej przez Spółkę działalności, koniecznym było poddanie w niniejszej sprawie ocenie zarówno komunikatów zachęcających konsumentów do skorzystania z samej usługi oferowanej przez Spółkę – to jest, zgodnie z zawieraną umową, wyszukania ofert finansowych – jak i informacji towarzyszących zawieraniu przez konsumentów już określonych umów o kredyt konsumencki. Zachowanie przedstawicieli Spółki w omawianym zakresie polegało na kierowaniu do konsumentów, zarówno na etapie bezpośredniego (telefonicznego, jak i osobistego) kontaktu przedkontraktowego, jak i na etapie zawierania umowy, określonych komunikatów, opisujących warunki umów kredytu konsumenckiego, lecz również nakłaniających do skorzystania z prezentowanych ofert. Takie działanie bez wątpienia uznać należy za wypełniające cechy proponowania przez przedsiębiorcę konsumentom skorzystanie z określonych usług finansowych.

Z treści art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy okik wynika również, że zakazane jest proponowanie konsumentom takich usług finansowych, które nie odpowiadają ich potrzebom, ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów. Istotnym jest zatem, aby przedsiębiorca, kierując swoją ofertę do konsumenta, czynił to pod kątem jej przydatności, w sposób niewprowadzający w błąd, zgodny z dobrymi obyczajami.

Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że w Spółce obowiązywały instrukcje, w których określono sposób postępowania jej przedstawicieli w trakcie pozyskiwania klientów, jak i zawierania oraz wykonywania umów z konsumentami. Szczególny nacisk kładziono w nich na zachęcenie konsumentów do skorzystania z oferty EGFC, poprzez wyeksponowanie takiej jej cechy, jak możliwość uzyskania kredytu w dowolnej deklarowanej wysokości, przy uzyskaniu szczególnie korzystnych parametrów finansowych i niezależnie od sytuacji dochodowej i osobistej konsumenta. Podkreślano zorientowanie Spółki na potrzeby klienta, indywidualne dopasowanie kredytu. Przedstawiciele mieli zatem informować:

(...)

Dodatkowo, przedstawiciele Spółki obowiązani byli do pozyskania szczegółowych informacji dotyczących sytuacji osobistej i dochodowej konsumenta, poprzez odebranie od nich oświadczeń w postaci tzw. „Ankiety Klienta”. Konsumenty zazwyczaj precyzyjnie podawali w nich maksymalną kwotę kredytu oraz ratę kredytu, jaką są w stanie spłacać. Takie informacje przekazywali również ustnie. Ze skarg wynika jednak, że na skutek czynności wykonywanych przez przedstawicieli EGFC, otrzymywali do podpisu umowy, których kwota zobowiązań odbiegała od wartości przez nich oczekiwanych. W skargach pojawiają się twierdzenia, że konsumenci – wskutek informacji zawartych w ulotkach reklamowych – liczyli na obniżenie kwoty swoich dotychczasowych zobowiązań i decydowali się na zaciągnięcie tzw. kredytu konsolidacyjnego. Mimo wcześniejszych obietnic przedstawicieli Spółki, okazywało się jednak, że comiesięczna rata kredytowa przekracza ich możliwości finansowe, a ponadto są oni zobowiązani do zapłaty wysokiej prowizji z tytułu zleconych czynności. W zacytowanych już powyżej skargach konsumenci dla przykładu podawali (pisownia oryginalna):

*„Pani która przyjechała z Wrocławia poinformowała że mam wziąć większy kredyt i będę mógł spłacić siostrę, która widnieje na liście dłużników BIK. Zapytałem dlaczego mam wziąć taki*



duży kredyt odpowiedziała jak nie wykorzystam to mogę zwrócić resztę do banku a bank obliczy oprocentowanie tylko z tego kredytu co wykorzystałem.(...)”

„Pracownicy tej firmy umyślnie nie udzielili mi prawdziwych informacji dotyczących zaciąganego kredytu. (...). Przecież to logiczne, że chciałem mieć niższe raty, miałem przecież to spłaty jeszcze tylko 16.931,00 zł, nie po to chciałem skonsolidować kredyt, żeby zapłacić ponad 17.000 zł na rzecz pośrednictwa finansowego.”

„Kredyty miały być z dwóch banków, z tym, że pierwsze raty większe - odpowiednio do SMART BANKU 691,- zł i BANKU POCZTOWEGO 724,- zł. Następnie banki między sobą się porozumieją i płacić będą tylko raty w BANKU POCZTOWYM w wys. 595-600,- zł. (...) Powiedziałam, że rezygnuję z pożyczki bo to zbyt niezrozumiałe i fantastyczne. Poproszono bym przysłała rozwiązać umowę pisemnie, gdyż pisemnie została zawarta. W biurze Pan Robert (dyrektor) i (pracownica) Pani ... powiedzieli, że nie chcą mnie namawiać, ale taka oferta zdarza się niezmiennie rzadko już mogę nigdy takiej okazji nie mieć. (...) Otrzymałam 2 kartki z ofertą obu banków (zał 3/3A), zupełnie inne od uzgodnionych, a także wydrukowane przekazy pocztowe do wypełnienia.”

„Okazało się, że jeden kredyt miałam ja dostać, a mama z osoby „wspomagającej” zrobiła się głównym kredytobiorcą sześciu kredytów w różnych bankach. Zapytałyśmy dlaczego nie ma jednego kredytu, tak jak było mówione. Pan ... tym razem się nami zajmował i powiedział, że to wszystko po to żeby wyczyścić moją historię kredytową i poprzez ten jeden kredyt, który miał być na mnie polepszyć mój profil z D na A (tak tłumaczył), a po upływie 6 miesięcy dostanę jeden kredyt żeby spłacić mamę i wtedy będzie te 60000 zł z ratą 611 zł. Kiedy zobaczyłyśmy kwoty kredytów, które miały być dla nas zaciągnięte (łącznie około 130000 zł netto z ratą miesięczną ok. 3300 na 96 miesięcy) zapytałyśmy dlaczego taka kwota, chcieliśmy przecież inną. Odpowiedź brzmiała ta” Niech się panie nie martwią, ta kwota będzie udostępniona, a reszta to zabezpieczenia kredytów oraz fundusz na spłatę rat przez te pół roku, do czasu przejścia przez panią kredytów mamy. Także mają panie przez pół roku wakacje od rat.”

„Powiedziała, że najlepszym kredytem dla mnie jest kredyt w Credit Agricole na kwotę 27.879,01 zł z ratą 600 zł miesięcznie, ale żebym się nie przejmował, bo nie muszę wykorzystać całości pieniędzy, że mogę zrobić tak, że wypłacam 6.000 zł (ta kwota którą potrzebowałem) 6.673,80 (dla nich w formie opłaty) a pozostałe ok. 15.000,00 mogę oddać z powrotem do banku i wtedy ona zrobi tak, że rata miesięczną będzie 100 zł przez 72 miesiące.”

„Otóż w niedługim czasie po podpisaniu umowy z pośrednikiem, 29 stycznia 2016 r. przedstawiono mi ofertę kredytową Alior Banku. Przede wszystkim zaskoczyła mnie jej nieproporcjonalna wysokość w stosunku do ustalonej wartości zlecenia 5.000,00 złotych. Pracownicy pośrednika zapewnili mnie, że program tego zlecenia opracowują finansiści ich firmy i wybierają najkorzystniejszy dla klienta wariant finansowy, ja zaś mam tylko stosować się do ich zaleceń. Wyjaśniono, że pożyczka jest wysoka, ponieważ wtedy mogą wynegocjować niskie odsetki. Poinformowano mnie też, że w programie są jeszcze dwie pożyczki. Z uzyskanych pieniędzy miałam dokonać nadpłat (które to słowo było wielokrotnie podkreślane przez pracowników pośrednika) i w końcu konsolidacji kredytów tak, aby dojść do ustalonej kwoty końcowej pożyczki – 5.000,00 złotych i jej spłaty u ustalonych ratach nie większych niż 200,00 złotych miesięcznie.(...)”

„Pojechaliśmy tam i okazało się, że aby spłacić te moje kredyty w banku BZWBK (dwa kredyty łączna rata 850 zł) żona musi wziąć dwa kredyty w dwóch różnych bankach w EuroBanku 46,282,02 PLN, w Alior Banku 78,622,52 PLN. Po przedstawieniu ich ofert powiedzieliśmy, że musimy to sobie przemyśleć i, że damy znać następnego dnia. Wtedy pani z którą wszystko załatwialiśmy zaczęła nas zapewniać, że mimo, że te kredyty są wysokie, a rata wyższa niż mamy to po trzech miesiącach kredyt zostanie przepisany na mnie i rata docelowo będzie wynosić 700 zł tak jak chcieliśmy. Przez trzy miesiące po podpisaniu przez żonę umowy z

bankami rata w Eurobanku miałyby wynosić 5448 zł z groszami, a w Alior banku 1,044,09 zł. Miało tak być przez 3 miesiące zgodnie z ich zapewnieniami.(...)

„Oświadczam, że nie zamierzała ubiegać się o tak dużą kwotę kredytu, jednak pośrednik i bank nalegali na mnie i na wujka, że taka kwota jest optymalna. Teraz wiemy, że przede wszystkim chodziło o uzyskanie prowizji przez bank i opłaty przez pośrednika. Kwoty prowizji i opłaty zależały od kwoty udzielonej pożyczki – im wyższa była kwota pożyczki, tym wyższa prowizja banku i opłata dla pośrednika”

„Na pytanie: dlaczego umowa jest z Alior Bankiem i na kwotę o wiele wyższą niż aniżeli wnioskowałem i tylko na p. (...), który miał być jako osoba wspomagająca otrzymałem odpowiedź, że do 3-ch miesięcy, a max do 6-ciu miesięcy umowa będzie przepisana na mnie. Nie muszę wykorzystać całej kwoty i mogę ją oddać do Banku, a wtedy Bank obniży prowizję.”

„Poszłam z poręczycielem, a okazało się, że wszystko spożydzili na poręczyciela i nie na 4 tys zł tylko na 40 tys. zł, musimy wziąć.”

„Wszystkie przelewy przyszły na moje konto miała sobie zostawić kwotę na okres spłacania rat na sześć miesięcy, ponieważ suma rat była zbyt duża zapewniano nas że po przejściu przez (...) będzie kwota mniejsza o przynajmniej połowę poprzez restrukturyzację, zmniejszone opłaty bankowe jak i oprocentowanie.”

„Dopiero wówczas zorientowałam się że chodzi o kredyt w wysokości 65809,37 zł (...) Zorientowałam się że jest to ewidentne oszustwo i że padłam ofiarą manipulacji by pośrednik zarobił na mnie swoje wynagrodzenie za doradztwo wraz z bankiem, który ma wysoką prowizję i bardzo duże odsetki na wziętym przez mnie wysoce niekorzystnym kredycie konsolidacyjnym z Alior Bank.”

„Udając się do banku po pieniądze zdziwiłem się, gdyż na moje konto wpłynęło 19000 zł udałem się ponownie do punktu pośrednictwa finansowego. Poinformowano mnie, że jest to jakaś nadwyżka – że ponad 7000 mam z powrotem przelać na konto (otrzymałem kwitek z numerem konta) takiej płatności dokonałem. Poinformowano mnie, żebym jeszcze wpłacił kilka rat na ponad 370 zł do Smart Banku i jak to wykonam to na ponownym spotkaniu zostanie przygotowana inna spłata kredytu, żeby się nie przejmował „oni to załatwią”. Okazało się jednak, że wprowadzony w błąd pod wpływem podstępów podpisałem ostatecznie to o co nie wnioskowałem. Doczytałem że mam dług na ponad 53000 zł”

„Ku naszemu zdziwieniu, umowa opiewała na kwotę nie 6000 tys zł a 50.500zł. Pytając ze zdziwieniem dlaczego kwota tak olbrzymia skoro miało być tylko 6000 zł pracownica biura Pani (...) odpowiedziała, że taką kwotę przygotował Alior Bank ale nie ma potrzeby wykorzystać całej kwoty przyznanego, tylko różnicę powyżej 6000 złotych z powrotem przelać do banku nie ponosząc przy tym żadnych kosztów finansowych.”

Z treści powyższych skarg wynika zatem konsekwentna praktyka Spółki, która sprowadza się do oferowania konsumentom, a następnie nakłaniania do zawarcia umów o kredyt konsumencki, które nie odpowiadają zgłaszanym przez nich potrzebom. We wszystkich powyższych przypadkach, konsumenci, pomimo jasnego przedstawienia przedsiębiorcy własnych potrzeb i określenia poziomu zobowiązań, jakie gotowi są podjąć, otrzymali produkty, które nie odpowiadały postulowanym parametrom. Jest to postępowanie zupełnie odmienne od reguł postępowania sformułowanych w dokumencie „Procedura zawierania umów z konsumentami przez firmę Europejska Grupa Finansowa Council S.A. występującą pod marką handlową Personal Finance”, czy też w dokumentach opisujących procedury właściwego zachowania się pracowników Spółki wobec konsumentów. W każdym z powyższych przypadków, wbrew wcześniejszym zapewnieniom, konsumenci otrzymywali ze strony Spółki ofertę zawarcia umowy o kredyt o wartości znacznie przekraczającej zgłaszane zapotrzebowanie lub też ofertę zawarcia kilku umów o kredyt na taką kwotę. Jednocześnie, pomimo wątpliwości zgłaszanych przez konsumentów na etapie poprzedzającym zawarcie



umowy, przedstawiciele Spółki zapewniali, iż skorzystanie z takiej oferty będzie dla nich korzystne i nie spowoduje dodatkowych kosztów (takie twierdzenia znajdują się w wielu skargach skierowanych do UOKiK). Przekonywali, że „nadwyżkę konsumenci będą mogli zwrócić do banku”, że jest to „część szerszego planu, opracowanego przez Spółkę, zmierzającego do „wyczyszczenia historii kredytowej” konsumenta, „polepszenia jego zdolności kredytowej”, że „program tego zlecenia opracowują finansiści ich firmy i wybierają najkorzystniejszy dla klienta wariant finansowy”, że „różnicę można z powrotem przelać do banku nie ponosząc przy tym żadnych kosztów finansowych” (cytaty pochodzą ze skarg konsumenckich). Zawieranie kilku umów o kredyt konsumencki uzasadniali również potrzebą przeprowadzenia – bliżej nieokreślonych - operacji finansowych, które finalnie miały prowadzić do powstania po stronie konsumentów zadłużenia w oczekiwanej przez nich wysokości. Zawilił często wyjaśnieniom towarzyszył przekaz, żeby konsumenci niczym się nie martwili, ponieważ finalnie wszystko będzie załatwione zgodnie z ich oczekiwaniami. Z treści skarg wynika, że działania te miały charakter intencjonalny, nakierowany nie na dopasowanie oferty kredytowej do zgłaszanych potrzeb, lecz na osiągnięcie jak najwyższego zysku, gdyż poziom wynagrodzenia Spółki był zależny m.in. od wysokości kwoty kredytu. Najdobitniej pokazuje to praktyka przedstawicieli EGFC, którzy nakłaniali konsumentów do podawania nieprawdziwych danych o ich sytuacji majątkowej, w trakcie prowadzonych telefonicznych rozmów weryfikacyjnych z pracownikami banków.

Również z przekazanych przez Spółkę w toku postępowania kopii zanonimizowanych umów o świadczenie usług pośrednictwa finansowego wynika, że Spółka w praktyce nie realizowała przyjętej procedury, lecz oferowała konsumentom zawarcie umów o kredyt konsumencki, których warunki nie odpowiadały wskazywanym przez nich potrzebom. Było to widoczne w tych sytuacjach, w których Spółka oferowała konsumentom zawarcie umowy o kredyt w celu skonsolidowania posiadanych zobowiązań. W takich przypadkach kwota oferowanego kredytu znacząco przekracza kwotę niezbędną dla zaspokojenia istniejących zobowiązań. Co więcej, same tylko pozaodsetkowe koszty kredytu (prowizja banku, wynagrodzenie z tytułu umowy zawartej ze Spółką, inne opłaty) są bliskie kwotom zobowiązań, czasami nawet je przekraczając. Obrazuje to Tabela stanowiąca załącznik Nr 1 do niniejszej decyzji.

W rzeczywistości zatem działania przedstawicieli EGFC prowadziły do powstania po stronie konsumentów problemów finansowych większych niż te, które chcieli dzięki ofercie Spółki pokonać. Istotne przy ocenie dowodów, jakimi są przywołane pisma konsumenckie, jest to, że pochodzą one od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej. Pomimo różnic w sytuacjach tych konsumentów, dokonany przez nich opis zachowania przedstawicieli Spółki, stosowanych przez doradców metod manipulacji, wyciągniętych wniosków i własnych odczuć, jest zbieżny i spójny.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że EGFC proponowała konsumentom nabycie usług finansowych, które nie odpowiadały potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów, a tym samym, jej działania miały charakter bezprawny.

## Ad II. 1

W punkcie II.1 sentencji decyzji stwierdzono zaś stosowanie przez EGFC praktyki polegającej na zapewnianiu konsumentów, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to w przyszłości nastąpi przejęcie przez konsumentów (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt.



Zarzut ten dotyczy tych sytuacji, w których konsumenci zgłaszający się do EGFC nie posiadali – w uznaniu Spółki – zdolności kredytowej wymaganej dla zaciągnięcia dalszych zobowiązań. W takich przypadkach przedstawiciele EGFC informowali ich, że istnieje możliwość pozyskania środków pieniężnych dzięki innej, zaproponowanej przez konsumenta osobie. Założyć przy tym należy, iż kierowali się przy tym instrukcją zaprezentowaną w dokumencie o nazwie „Ilustracja przykładowego procesu uzyskiwania ofert kredytowych”.

Już w tym momencie zauważyć zaś należy, że proponowane przez Spółkę rozwiązanie spłaty zobowiązań jednego z konsumentów, poprzez zaciągnięcie zobowiązań kredytowych przez tzw. „osobę wspomagającą”, prowadzić musi każdorazowo do zwiększenia sumy zobowiązań wobec banku. Zaprezentowany schemat postępowania wiąże się bowiem z zawarciem co najmniej dwóch umów kredytowych, generujących odsetkowe oraz pozaodsetkowe koszty kredytu. W tej sytuacji kwota zaciąganych zobowiązań musi systematycznie rosnąć, wraz z wzrostem ogólnego zadłużenia, którego pokryciu służy pozyskanie kolejnego kredytu. Z założenia zatem prezentowane rozwiązanie, pomijające kwestię rosnących kosztów związanych z udzielaniem kolejnego kredytu, jest nieuczciwe, gdyż musi prowadzić do zaciągnięcia przez konsumenta zobowiązań ponad jego potrzeby. Co jednak w kontekście postawionego Spółce zarzutu bardziej istotne, z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że jej przedstawiciele gwarantowali skuteczność proponowanego rozwiązania, zapewniając w szczególności, iż jego skutkiem będzie finalnie zwolnienie z zobowiązań „osoby wspomagającej” i ich przejęcie przez osobę ubiegającą się o udzielenie kredytu.

Rola osoby trzeciej w pozyskaniu oferty kredytowej przedstawiana była w różnorodny sposób. Konsumenci i osoby trzecie opisywali ją w następujący sposób (pisownia oryginalna): „Pracownik firmy pośredniczącej poinformowała mnie, że ja sam nie mam zdolności kredytowej, muszę znaleźć **„osobę wspomagającą”**. Koleżanka zgodziła się. (...) Docelowo to ja miałam być krdeLytobiorcą, natomiast Pani (...) miała być tylko „osobą wspomagającą”. Po sześciu miesiącach spłaty rat kredytowych **miałam wejść w miejsce kredytobiorcy.**”

„W BDK zapewniono, że wzięcie kredytu jest możliwe **pod warunkiem, że osoba trzecia poręczy kredyt (będzie żyrantem)**. (...) Z uwagi na łączącą nas długoletnią przyjaźń i znając jego fatalną sytuację finansową, obiecałem pomóc. (...) W związku z moim oświadczeniem o zamiarze żyrowania kredytu (...) zostałem poinformowany, że w związku z tym muszę również zawrzeć w BDK umowę o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z PFinanse.”

„Pod koniec stycznia zgłosiła się do mnie moja sąsiadka ... z prośbą o pomoc finansową – chciała pożyczyć kwotę 5.000,00 zł, jednak nie miała zdolności kredytowej. Gdy odpowiedziałam, że nie mam w dyspozycji takiej kwoty, Pani ... powiedziała mi, że była u pośrednika finansowego, który zaproponował jej rozwiązanie, dzięki któremu **ja miałam być osobą uwiarygadniającą ją jako pożyczkobiorcę, nie ponosząc przy tym żadnych dodatkowych kosztów.** (...)”

„**Zażądano poręczyciela** więc się zgłosiłem. Przy podpisywaniu umowy z pośrednikiem okazało się, że kredyt jest na mnie i to na kwotę 27 434,44 zł na 96 miesięcy łącznie 67 265,86 zł.”

„Zadzwonili informując, że nie mam takiej zdolności (chciałam 60000 zł na spłatę wszystkich zobowiązań, przy czym miała być rata około 600 zł), ale jest możliwość żebym znalazła osobę „wspomagającą” która ma stały dochód i nie ma komornika. Jej rola miała polegać na tym, że od 3 do 6 miesięcy **byłaby wraz ze mną na umowie kredytowej**, a po tym czasie kredyt w pełni pozostałby tylko na mnie.”

„Koleżanka starała się o kredyt ale miała złą historię kredytową więc ja **miałem posłużyć jako zab. kredytu** a w sumie to pani doradczyni powiedziała, że **kredyt będzie jeden na nas dwojga** a po pół roku (6 m-cy) nasze jak gdyby wspólny kredyt będzie podzielony.”





„Udając się wraz z kolegą - ..., do biura pośrednika kredytowego **byłem przekonany, że podpisuję umowę w charakterze żyranta** pożyczki dla niego. Ja sam nigdy nie składałem wniosku o jakąkolwiek pożyczkę, ani też nie chciałem, aby wykonywano na moją rzecz usługi pośrednictwa finansowego, wbrew mojej woli, wykorzystując moją nieświadomość, Pani z biura w Sosnowca złożyła wnioski o umowę pożyczki.”

„Po pół godziny dostałam telefon, że został mi przyznany kredyt ale **muszę mieć osobę wspierającą** która ma dochód minimum 1500 zł i w ramach promocji osoba wspierająca dostanie 1000zł.”

„Jako, że nie posiadałem zdolności kredytowej poproszono, **abym załatwił sobie poręczyciela (tzw. „gwaranta”, bo tak określono w tej firmie mojego poręczyciela).**”(…) Mój żyrant (tzw. „gwarant”) (...) miał być poręczycielem na okres nie dłuższy niż sześć miesięcy od pojawienia się w oddziale firmy.”

„Po kilku dniach została poinformowana, że nie mam zdolności kredytowej i **powinam znaleźć – jak określono: „osobę wspierającą”,** która posiada taką zdolność zaś po uzyskaniu przez tę osobę kredytu miałabym go przejąć”

„Po dwóch dniach otrzymałam informację telefoniczną, że kredyt został mi przyznany tylko **muszę mieć „osobę wspomagającą”.**

„W biurze doradztwa kredytowego powiedziano mi, że ze względu na moją złą historię kredytową do zaciągnięcia pożyczki będę potrzebował **osobę „pomocną”, kogoś w stylu żyranta** kto ma czystą historię kredytową.”

„Dowiedziałam się, że jest oferta pożyczki dla mnie, **ale muszę mieć tzw. opiekuna.** Nie wiedziałam o co chodzi. (...) Przedstawili propozycje koleżance żeby to ona zgodziła się na pożyczkę ale tylko na trzy miesiące. Po tym czasie nastąpi tzw. przekredytowanie na mnie, ponieważ mój BIK się oczyści.”

„Podczas rozmowy Pani (...) kilkakrotnie upewniała się czy będzie żyrantem lub współkredytobiorcą. Pani (...) zapewniała, że nic takiego nie będzie miało miejsca. **Będzie osobą wspierającą Panią** (...).”

„Okazało się, że jest to możliwe **przy pomocy tzw. „osoby wspierającej”.** Pomoc polegała na tym, że osoba ta (niekoniecznie z rodziną) brała kredyt, którego wysokość miała pokryć spłatę zadłużenia faktycznego kredytobiorcy oraz spłatę kolejnych 3 do maksymalnie 6 rat. Po tym okresie, jak zapewniano analitycy i doradcy finansowi firmy przepisywali kredyt z osoby wspierającej na faktycznego kredytobiorcę.”

„Plan przedstawiono nam następująco: babcia (...) nie ma możliwości uzyskania kredytu na siebie i jestem potrzebny jako osoba wspierająca. (...) wyjaśnili, że **osoba wspierająca to taka która pożyczyci jej babci swoją historię kredytową po to by udało się wziąć kredyt na jej babce.** (...) Początkowo miałem być pożyczyci swojej czystej historii kredytowej. W dalszych etapach rozmowy miałem być współkredytobiorcą czyli na umowie miałem być ja i jako druga osoba babcia (...)W finale tej rozmowy okazało się że miałem być głównym kredytobiorcą.”

Jak wynika z powyższego, przedstawiciele EGFC opisywali rolę osoby trzeciej w sposób różnorodny. Wskazywali, iż ma to być „osoba wspomagająca”, „poręczyciel”, „osoba wspierająca”, „osoba „pomocna”, „ktoś w stylu żyranta”, „gwarant”, ewentualnie współkredytobiorca. Zauważyć przy tym trzeba, iż również z treści obowiązujących w Spółce instrukcji prowadzenia rozmów z konsumentami wynika, że jej przedstawiciele obowiązani zostali do posługiwania się terminologią niewskazującą wprost na sytuację prawną osoby trzeciej w proponowanym rozwiązaniu. I tak, według skryptów przykładowych rozmów, informować mieli w następujący sposób:

(...)



W rzeczywistości osoby te – mimo, że nie zawsze świadome własnej pozycji prawnej – zaciągały zobowiązanie na własny rachunek. Według wyjaśnień przekazywanych przez przedstawicieli Spółki, środki z umów miały być przeznaczone na spłatę zadłużenia konsumenta. Umożliwić to miało „wyczyszczenie BIK” w okresie kilku miesięcy i odzyskanie zdolności kredytowej. Istotnym jest jednak, że osoby trzecie podejmowały decyzje co do współpracy z przedstawicielami EGFC w przeświadczeniu, że zobowiązania te będą miały charakter jedynie czasowy, że osoba, której udzielają pomocy, zobowiązania te przejmie na siebie. Takie zapewnienia otrzymywali bowiem od osób proponujących opisywane działanie. Sytuację tę konsumenci opisywali w następujący sposób (pisownia oryginalna):

*„Zaproponowano nam, że mogę wziąć tzw. „kredyt oddłużeniowy”, a po pół roku spłacania rat, **kredyt ten zostanie przepisany na syna**. Dodam, że proponowano wziąć trzy kredyty, każdy w innym banku, żaby syn wyrobił sobie tzw. „dobrą opinię” w bankach. W tym czasie pośrednictwo miało „wyczyścić” tzw. złą historię kredytową.”*

*„Po sześciu miesiącach spłaty rat kredytowych **miałam wejść w miejsce kredytobiorcy**. Jednakże po tym czasie firma pośrednicząca odmówiła mi, nie zostało to uczynione do tej pory.”*

*„Zapewniano mnie, że **kredyt będę musiał wziąć na siebie na okres jedynie 3 miesięcy**. Pieniądze z kredytu miałem przekazać Panu (...) tak by mógł on spłacić swoje zadłużenia. Przez 3 miesiące miałem spłacać raty kredytu podwyższone tj. w wys. Ok. 1450 zł. Po upływie 3 miesięcy (i spłacie w tym czasie zadłużenia Pana (...)) u komornika i wyczyszczeniu BIK, umowa kredytowa miała zostać przeniesiona na (...) dzięki czemu ja **jako osoba „wspomagająca” zostałbym uwolniony od wszelkich zobowiązań**. (...) Obie panie konsultantki zapewniały nas że taka procedura przeniesienia kredytu jest bezpieczna, w 100% możliwa do zrealizowania i jest powszechnie stosowana – konsultantki swoim zachowaniem uspiły moją czujność”*

*„Umowa miała dotyczyć kredytu gotówkowego w wysokości 15000zł, który **po trzech miesiącach zostanie przepisany na mojego brata**. W tym czasie miała być naprawiona historia mojego brata w BIK.”*

*„We wskazanym powyżej biurze poinformowano nas, że ja będę kredytobiorcą przez okres 3 pierwszych miesięcy, a następnie **moje zobowiązanie zostanie przepisane na kuzynkę**.”*

*„Pracownik powiedział, że podpisanie tej umowy przeze mnie jako „osoby uwiarygodniającej” warunkuje udzielenie pożyczki, która następnie zostanie przeniesiona na panią (...)”*

*„W biurze EGF w Koninie okazało się, że moja sąsiadka nie może być pożyczkobiorcą, więc zaproponowano mi wzięcie kredytu, który następnie **po 3-6 miesiącach miał zostać „przepisany” na osobę zainteresowaną** czyli moją sąsiadkę.”*

*„**Obiecywaliście, że kredyty te po trzech czterech miesiącach zostaną przepisane na nią**. Ja wzięłam je tylko i wyłącznie dlatego, że miały być przepisane po trzech czterech miesiącach. Córka spełniła wszystkie warunki jakie stawiało jej doradztwo finansowe aby kredyt mógł być przepisany na nią.”*

*„Doradca Finansowy tłumaczył mi, że moją rolą będzie pomoc dla mojej sąsiadki w uruchomieniu kredytu w kwocie 10000,- zł – 15000 zł . O powyższą pomoc poprosiła mnie sąsiadka. **Okres w którym miała być przepisany kredyt to 3-6 miesięcy**.”*

*„Firma zajmująca się doradztwem kredytowym zawnioskowała o daną kwotę w Eurobanku. Oczywiście zgodziłam się. Mówili, że **kredyt trzeba spłacać przez 3 miesiące, a później nastąpi tzw. przekredytowanie**. Czyli BIK koleżanki się oczyści. (...) Firma ta zapewniała że po trzech miesiącach mam się zgłosić i kwotę kredytów przeniesiemy na koleżankę, dodam, że rata w dwóch bankach miała się zmniejszyć i wynosić w sumie 500 zł.”*

*„(...) jednak to ja otrzymywałem w określonym czasie poszczególne kwoty na swoje konto, ponieważ po wspomnianych już wcześniej sześciu miesiącach **zobowiązanie spłat miało przejść**”*



*na mnie. By tak się stało w tym czasie musiałem zadbać o tzw. „fundusz gwarancyjny”, jak to panie nazwały i regularnie wpłacać kwoty ok. 2600 zł łącznie, myśląc, iż jest to jakieś zabezpieczenie dopóki nie stanę się pożyczkobiorcą”*

*„Pośrednik kredytowy obiecywał, że umowy kredytowe, zostaną „przepisane” na brata w terminie 3 miesięcy od dnia ich zawarcia.”*

*„Wielokrotnie byłem zapewniany, iż umowa kredytowa z bankiem lub bankami będzie przeniesiona po 6 mc na (...) (tzw. Cesja – padło to określenie). Mało tego, zapewniono mnie, że nie będę płacił rat przez ten okres i (...) będzie ubezpieczony na życie”.*

*„Przedstawił nam korzyści oferty tzn. „wsparcie” osoby ubiegającej się o kredyty na zasadzie zaciągnięcia zobowiązania na siebie przez okres trzech miesięcy, wszystko po to, by moja bratowa mogła spłacić swoje zobowiązania typu „Chwilówka” jak i inne na kwotę około 48 tys zł, i po tym czasie po osiągnięciu zdolności kredytowej **kredyt przeszedł by na nią.**”*

*„Na miejscu dowiedziałam się, że kredyt jaki wezmę a była mowa o 11.000 zł, który będę spłacać po 140 zł. miesięcznie faktycznie **będzie już przepisany w listopadzie na (...), moją koleżanką bez żadnych problemów.**”*

*„Jak tłumaczyła pracownica tego biura, koleżanka miała z późnieniem płacone rat w poszczególnych bankach i potrzebuje na okres trzech miesięcy tzw. osoby wspierającej, a w okresie tych trzech miesięcy pracownicy biura zobowiązują się oczyścić historię kredytową mojej koleżanki aby mogła całkowicie przejąć na siebie zobowiązanie kredytowe, które jej udzielił. **Moja osoba po upływie 3-ch miesięcy zniknie w ewidencji bankowej i Ich biura.**”*

Także z treści skryptów rozmów, które przedstawiciele Spółki zobowiązani byli przeprowadzać z konsumentami, wynika, iż przekazywane w omawianym zakresie informacje polegać miały na zapewnianiu o tym, iż proponowane rozwiązanie nie wiąże się z żadnym dodatkowym ryzykiem, zarówno dla osoby ubiegającej się o kredyt, jak i osoby trzeciej.

Przedstawiciele Spółki byli zobowiązani do przekazywania następujących informacji:

*„Osoba ta nie będzie występowała jako żyrant lub poręczyciel, który funkcjonuje w umowie w całym okresie kredytowania, tylko Kredyt Partner, który widnieje w umowie tylko w fazie odzyskiwania przez Pana zdolności kredytowej i ponownego wejścia na rynek kredytowy.” ;*

*„W takim razie możemy zastosować takie rozwiązanie, które pozwoli tej osobie, która Panu pomoże, poczuć się bezpiecznie. Na okres 3-6 miesięcy z kredytu można wyodrębnić kwotę na spłatę 3-6 rat, po to, by mieć pewność, że przez ten okres pomocy będzie 100% pewności, że rata będzie zapłacona w terminie. Część Klientów zostawia sobie tą kwotę na koncie, część przelewa na konto osoby, która pomaga.:’*

*„Po tym czasie i wykonaniu wszelkich niezbędnych działań, Pan Karol zjawi się u nas ponownie, po to byśmy mogli na nowo, już z wyczyszczoną historią kredytową i spłaconymi zobowiązaniami zawnioskować o kredyt. Po jego uzyskaniu, spłacamy zobowiązanie pozyskane dzięki Pani Annie i wtedy Pan Karol już prowadzi swoje zobowiązanie do końca okresu kredytowania.”.*

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika zatem jednoznacznie, iż informacje udzielane konsumentom przez przedstawicieli Spółki bazowały na twierdzeniu o bezwarunkowej możliwości przeniesienia na konsumenta, po upływie określonego czasu, długu zaciągniętego przez osobę trzecią. Tymczasem, zgodnie z art. 519 § 2 pkt 2 k.c. w zw. z art. 521 § 2 k.c., w przypadku umowy o przejęcie długu zawieranej między dłużnikiem a osobą trzecią, skuteczność tej umowy zależy od zgody wierzyciela (w sprawie: podmiotem udzielającym pożyczki). Nie ma zatem pewności co do tego, iż bank taką zgodę wyrazi. Uwzględniając zatem profesjonalny charakter działalności prowadzonej przez Spółkę, z którego wynika powinność znajomości regulacji prawnych, uznać należy, iż naruszała ona dobry obyczaj przekazywania konsumentom rzetelnych, niewprowadzających w błąd informacji co do ich sytuacji prawnej, wynikającej z zawieranej z EGFC umowy. Naganność



postępowania EGFC wzmaga przy tym okoliczność, iż zapewnienia o bezwarunkowej możliwości przejęcia długu kierowane były do osób, które zdaniem samej Spółki nie posiadały zdolności kredytowej. Mając świadomość powyższego, dodatkowo bezpodstawnie utwierdzano ich w przekonaniu, iż zaproponowane rozwiązanie umożliwi im odzyskanie zdolności w terminie najbliższych kilku miesięcy. Wiązać się to miało z tzw. „wyczyszczeniem wpisów w BIK”. Na marginesie wskazać należy, iż zgodnie z art. 105a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (j.t. Dz.U. z 2016 r. poz. 1988 ze zm.) Biuro Informacji Kredytowej może przetwarzać informacje stanowiące tajemnicę bankową i informacje udostępnione przez instytucje pożyczkowe oraz podmioty, o których mowa w art. 59d ustawy o kredycie konsumenckim, dotyczące osób fizycznych po wygaśnięciu zobowiązania wynikającego z umowy zawartej z ww. podmiotem, jeśli nie był on spłacany w terminie (opóźnienie wynosiło ponad 60 dni i minęło 30 dni od czasu, kiedy konsument został poinformowany o zamiarze przetwarzania informacji na temat tego kredytu), bez zgody konsumenta przez 5 lat. Zapewnienia te, kierowane do osób z tzw. „złą historią kredytową”, były zatem bezpodstawnie. Co więcej świadomość powyższego miały osoby zarządzające Spółką, skoro w sporządzonym dokumencie „Ilustracja przykładowego procesu uzyskiwania ofert kredytowych” wprost wskazano na ww. regulację art. 105a ustawy Prawo bankowe. Ocena całokształtu opisywanej praktyki, której jednolitość potwierdzają opisy zawarte w skargach konsumenckich, pochodzących od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej, pozwala zatem na stwierdzenie, iż jej podstawę stanowiło z góry zamierzone, dezinformujące działanie przedstawicieli Spółki, nakierowane na osiągnięcie maksymalnego zysku. Narusza to wprost takie dobre obyczaje jak obowiązek właściwego informowania o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnego traktowania równorzędnego partnera umowy.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył dobry obyczaj zakazujący przekazywania konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących bezwarunkowej możliwości przejęcia długu wynikającego z umowy o kredyt od osoby trzeciej, a tym samym jego działania miały charakter bezprawny.

## Ad II.2

W punkcie II. 2 sentencji decyzji stwierdzono zaś, iż Spółka stosowała praktykę polegającą na zaniechaniu podawania konsumentom informacji o kosztach wykonywanej usługi pośrednictwa finansowego.

Z przekazanych skarg wynika, że konsumenci byli zaskakiwani wysokością wynagrodzenia, którego zapłaty od nich żądano.

Po myśli art. 28 ukk, przed zawarciem umowy o kredyt, pośrednik kredytowy jest zobowiązany przekazać konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje, o których mowa w art. 7 ust. 4 i 5, oraz informację o wysokości ewentualnych kosztów czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem, oferowaniem, zawieraniem lub wykonywaniem umowy o kredyt, które pośrednik kredytowy otrzymuje od konsumenta i informacje, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Ponadto, zgodnie z art. 28 ust. 2 ukk, pośrednik kredytowy jest zobowiązany poinformować kredytodawcę o wysokości ewentualnych opłat pobranych od konsumenta w celu obliczenia przez kredytodawcę rocznej stopy oprocentowania.

Z powyższych przepisów wynika, że przed zawarciem umowy o kredyt, pośrednik kredytowy powinien przekazać informacje, które przede wszystkim dotyczą ewentualnych kosztów, jakie obciążą konsumenta korzystającego z jego usług. Są to informacje o kosztach



czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem, oferowaniem, zawieraniem lub wykonywaniem umowy o kredyt, które pośrednik kredytowy otrzymuje od konsumenta. Oznacza to, że pośrednik kredytowy powinien poinformować konsumenta o wysokości kosztów, które są mu refundowane przez konsumenta. Konsument nie powinien być bowiem obciążany przez kredytodawcę kosztami tych samych czynności faktycznych lub prawnych, które już zostały zrealizowane przez pośrednika kredytowego.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika zaś wprost, że konsumenci, którzy zawierali umowy z EGFC, nie otrzymywali żadnej informacji na temat należnego Spółce wynagrodzenia. Na etapie kontraktowym wypełniali ankiety, podpisywali wnioski kredytowe pochodzące od banków, czy też pośredników kredytowych, przedkładali weksle oraz zawierali umowę w kształcie określonym we wzorcu. W żadnym z powyższych dokumentów nie była jednak określana ani wysokość należnego Spółce wynagrodzenia, ani choćby zasady jego ustalania w przyszłości. We wzorcu umowy wskazywano jedynie, iż zostanie ono określone w tzw. „decyzji ostatecznej”. Skutkowało to dezinformacją konsumentów, którzy w skargach wskazywali (pisownia oryginalna):

*„Przy podpisaniu umów ani pracownik banku, jak przypuszczam, oraz pracownik firmy pośredniczącej nie poinformowali mnie orz (...) o żadnych warunkach i kosztach niniejszych umów. (...)”*

*„W związku z zawarciem w państwa punkcie obsługi w Rzeszowie przy ul. Grunwaldzka 42 umowy nr ... zwracam się z prośbą o niezwłoczne przesłanie poświadczonego z zgodność z oryginałem egzemplarza umowy. Podkreślam, iż nie otrzymałem go w Państwa punkcie i nie byłem poinformowany o kwocie prowizji za pośrednictwo. Rachunek z kwotą 5 532,50 zł został włożony w między umowę bankową nie byłem informowany.”*

*„Podczas podpisywania zauważyłem kserowany przekaz na sumę 27 tys. zapytałem co to znaczy otrzymałem informację, że bank tę sumę dokłada do kredytu dla doradztwa, a ja mam wysłać na podane konto i jest to nie oprocentowane podpisałem parafką. (...)”*

*„W trakcie moich wizyt ani razu nie wspomniano w ogóle o kwocie wynagrodzenia dla PFinanse, ani też o żadnych pozostałych kosztach kredytu, prowizjach, marżach itp.”*

*„Jak wynikało z informacji udzielonych przez pracownika Spółki w oddziale, wynagrodzenie pośrednika z tytułu realizacji tej umowy miało wynosić około 500,00 złotych. (...) Zwróciłam też uwagę na paragraf dotyczący wynagrodzenia pośrednika, który był sformułowany ogólnikowo, wskazując, że wysokość wynagrodzenia zostanie ustalona w odrębnej decyzji ostatecznej (§ 3 umowy pośrednictwa) – byłam jednak przekonana, że wynagrodzenie pośrednika będzie oscylowało w granicach uzgodnionej kwoty 500,00 zł.(...)”*

*„Na sam koniec podsunęła mi ich umowę pośrednictwa i bez słowa również poprosiła o podpisy. Przejrzałam ją i od raz zadzwoniłam, ponieważ zobaczyłam „§ 3 WYNAGRODZENIE” (chciałam żeby mi wyjaśniono czy ponoszę jakieś koszty w związku z tą usługą, gdyż nie znam się dobrze na prawie i nie rozumiałam wielu kwestii tejże umowy). Zapytałam o co chodzi, a pani Marlena (tak się przedstawiła) zapewniła mnie, że nie ponoszę żadnych kosztów i że to bank po podpisaniu umowy kredytowej ze mną płaci im prowizję.”*

*„Żadnych dokumentów dotyczących kosztów tej porzyczki nie widziałam i nic nie dostałam.”*

*„Zostałem perfidnie oszukany, nikt nie negocjował ze mną kosztów pośrednictwa finansowego (...). Czuję się oszukany obawiam się o weksle i ich egzekwowanie.”*

*„Wtedy o prowizji dla firmy Council nie było jeszcze mowy. (...)”*

*„Należy dodać że zanim pojechałem do firmy pytałem wiele razy czy biorą prowizję za załatwienie kredytu i ile prowizji. Powiedzieli telefonicznie ze nic nie biorą i sami rozliczają się z bankami. Również przy podpisaniu umowy nic takiego nie mówili.”*



Zaznaczyć także trzeba, iż również z obowiązującego pracowników Spółki skryptu rozmowy z konsumentem wynika, że EGFC unikała przekazywania konsumentom informacji zarówno co do samego faktu pobierania wynagrodzenia za wykonywane usługi, jak i jego wysokości, a wręcz zalecała wprowadzanie konsumentów w błąd w tym zakresie. W dokumencie o nazwie „Skuteczne umawianie klientów z reklamy. Skrypt rozmowy telefonicznej” przedstawiono bowiem następujące zalecenia:

(...)

Informacja na temat należnego Spółce wynagrodzenia nie była przekazywana konsumentom w sposób jasny i czytelny także na późniejszym etapie kontraktowania. Jak już bowiem wskazywano, stworzona przez EGFC procedura zakładała, że konsument będzie informowany o kosztach wykonywanych usług już po ich wykonaniu, to jest w chwili przedłożenia oferty zawarcia danej umowy o kredyt. Informacja taka była przekazywana w treści dokumentu o nazwie „Decyzja ostateczna nr...”, gdzie jedna z wyszczególnionych pozycji opisywana była jako „Wynagrodzenie z tytułu umowy...”. Co jednak istotne, ze zgromadzonych w sprawie skarg konsumenckich wynika, że w praktyce, sposób prezentacji żądanej przez Spółkę opłaty nie gwarantował im możliwości rzetelnego zapoznania się z powyższym dokumentem. Konsumenci nadal pozostawali zaskoczeni wysokością żądanego od nich wynagrodzenia (pisownia oryginalna):

*„Od pracownika firmy pośredniczącej dostałyśmy dowody wpłaty do spłaty na kwoty 2.366,07 zł, 3.970,01, zł, 8 552,38 zł. Wszystkich wpłat dokonałam i byłam przekonana, że są to koszty, opłaty związane z odsetkami i opłatami banków w związku z udzielonym kredytem. Koszty firmy pośredniczącej są nieadekwatne do czynności podjętych przez firmę pożyczkową, ponadto pozostałe opłaty są rażąco wygórowane.”*

*„Rachunek z kwotą 5 532,50 zł został włożony w między umowę bankową nie byłem informowany. Informuję, iż do czasu otrzymania umowy nie zapłacę żadnej należności na Państwa rzecz jednocześnie oświadczam, że skieruję skargę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Łańcucie, gdyż uważam, że zapłat kwoty 5532,50 zł, za pośrednictwo przy udzieleniu kredytu w wysokości 20 000 jest kwotą absurdalną i nieadekwatną do poniesionego przez Państwa kosztów i nakładu pracy.”*

*„Podczas podpisywania zauważyłem kserowany przekaz na sumę 27 tys. zapytałem co to znaczy otrzymałem informację, że bank tę sumę dokłada do kredytu dla doradztwa, a ja mam wysłać na podane konto i jest to nie oprocentowane podpisałem parafką. (...)”*

*„W tym momencie ogłoszono pomyślnie zakończenie procedury uzyskania kredytu, ale kiedy wstaliśmy do wyjścia Panu (...) wręczono blankiet wpłaty, mówiąc że to na spłatę pierwszej raty kredytu. Zarówno (...) jak i ja już mieliśmy pochowane okulary i nie przeczytaliśmy treści blankietu. Dopiero następnego dnia okazało się że na blankiecie kwota wpłaty wynosi 26773,64 zł, a odbiorca jest Personal Finance, E.G.F.C. S.A. Tytuł wpłaty to nr mojej umowy, bez określenia szczegółowego tytułu. Jeszcze raz podkreślam, że o żadnej kwocie wynagrodzenia dla PFinanse nie było w ogóle mowy w czasie obu wizyt, a w czasie omawiania umowy te punkt pominięto.”*

*„Pożyczce tej towarzyszyła rażąco wysoka prowizja dla pośrednika, przy czym zaznaczam, że nie otrzymałam wcześniej żadnej „decyzji ostatecznej” o której była mowa w umowie z pośrednikiem, a którą to powinnam wcześniej zaakceptować. Oznajmiono mi jedynie, że prowizja wynosi 18.000,00 zł oraz że mam ją wpłacić na rzecz pośrednika w Oddziale Poczty Polskiej. Zapytałam o cel tej prowizji. Pracownik zapewnił, że służy ona głównie do zabezpieczenia kredytów i będzie ona rozliczona w rozliczeniu końcowym. Z udzielonej informacji wynikało, że wpłata kwoty prowizji służy realizacji zlecenie i w rozliczeniu*



końcowym zostanie mi ona zwrócona z potrąceniem uzgodnionej kwoty wynagrodzenia pośrednika w kwocie 500,00 zł.”

„Po otrzymaniu pieniędzy dodatkowe sumy miałam przekazać na konto Biura tytułem opłaty za pośrednictwo. Zapytałam dlaczego banki nie mogą przekazać tych kwot. Stwierdzono, że tak musi być, a ja przecież nic nie tracę. Ofertę otrzymałam na kartce. (...) Otrzymałam 2 kartki z ofertą obu banków (zał. 3/3a), zupełnie inne od uzgodnionych, a także wydrukowane przekazy pocztowe do wypełnienia.”

„Powiedziała też, że pieniądze które dostanę na konta tych banków, gdzie miałem zadłużenia, należy wypłacić w wpłacić na konto Kancelarii Prawnej Proculus, gdzie te sumy przekraczają 30000 zł. Tak więc zrobiłem, gdzie trochę się zdziwiłem, że takie sumy się wpłaca. Powiadomiła mnie również, raczej okłamała, że pieniądze te, które będą na kontach banków, w których miałem zadłużenia, to będą pieniądze z BIK-u, które to pieniądze każdy bank zwraca, a żaden tego nie robi.”

„Dopiero wtedy będę miał przelane pieniądze na koto w wysokości 57 600 zł, miałbym zostawić sobie na koncie 10 000 zł, a resztę przelać na niewiadomy mi rachunek, ponieważ ta Pani tylko pokazała druk z numerem konta, na który będę miał przelać pieniądze po otrzymaniu kredytu. Chciałem napomnieć, że za każdym razem pytałem się tej Pani, dlaczego jest taka duża suma kredytu, gdyż ja chciałem wziąć kredyt tylko w wysokości 10.000 zł. Ta Pani odpowiedziała mi, że ja to 10.000 zł dostanę, a resztę mam przelać na to nie znane mi konto, ponieważ chce na tym zarobić pośrednik i bank.”

„Następnie dostałam blankiet już wypełniony na wpłatę kwoty 3359,67 na konto E.G.F.C. SA. (...) Nie wiedziała, że pożyczka ta będzie mnie kosztować: 3359,67 pośrednik E.G.F.C. SA, opłaty pobierane przez pośrednika kredytowego 3616,77 zł oraz odsetki umowne 3638,15 zł”

„Wtedy o prowizji dla firmy Council nie było jeszcze mowy. (...) W dniu podpisania umowy kredytowej w placówce firmy Council spotkaliśmy się z jakąś panią (z Alior Banku), która była pośrednikiem tego kredytu chociaż na umowie był podpisany jej mąż, ale że nie dał rady przyjechać to ona miała się tym zająć, (...). Wtedy dopiero zostaliśmy poinformowani o opłacie jaka mamy zrobić w zamian za załatwienie kredytów przez firmę Council. W tym samym dniu zostaliśmy umówieni z drugą panią, która poszła z nami do Eurobanku celem podpisania drugiej umowy, za którą firma Council również pobrała opłatę. Za kredyt w Alior banku musieliśmy zapłacić przekazem pocztowym 16 000,00 – a za kredyt w eurobanku 9,256,40 – Nie chcieli przelewu ani gotówki. Wszystko to było załatwiane w szybkim tempie i nie zorientowaliśmy się z żoną, że tak nas to pogrąży.”

„Panie poinformowały nas, że po otrzymaniu pieniędzy z banku musimy przelać 15.000,00 zł na wskazany adres otrzymany na blankiecie. Zwlekaliśmy z przelewem ale po otrzymaniu telefonu z biura z Bielska Białej, że jeżeli nie wyślemy tych pieniędzy to Bank naliczy nam karę za zwłokę dlatego dnia 22.04.2016 przelew został zrealizowany. Myślałam, że to jest cała prowizja do Banku, z której Bank zapłaci pośrednikowi.”

„Dodatkowo dostała formularze wpłaty po 1 do danego kredytu, przelewy te miały być prowizja dla właśnie tej firmy pośredniczącej Personal Finanse. Kwota zwałała z nóg, poinformowali nas, że po podpisaniu umowy z nimi to nasz obowiązek inaczej wiąże się to z konsekwencjami prawnymi. Do tego zapewniali że część tych pieniędzy z prowizji będzie szło na poczet spłaty kredytów tych zaciągniętych na moją osobę pod koniec półrocznego wspierania kredytobiorcę kredytowego.”

Z treści powyższych skarg wynika zatem, iż pomimo formalnego wskazywania przez Spółkę należnego jej wynagrodzenia w „Decyzji ostatecznej”, konsumenci wiedzę o nim czerpali faktycznie z informacji przekazywanych im ustnie przez pracowników przedsiębiorcy. Istotnym jest przy tym, że informacje te nie były rzetelne. Co do zasady bowiem przedstawiciele Spółki wręczali konsumentom blankiety wpłat, nie informując o tym, czego

one dotyczą, lub podając w tym zakresie błędne informacje. Informowali zatem, że „bank tę sumę dokłada do kredytu dla doradztwa”, „to na spłatę pierwszej raty kredytu”, „służy ona głównie do zabezpieczenia kredytów i będzie ona rozliczona w rozliczeniu końcowym”, „miałbym zostawić sobie na koncie 10 000 zł, a resztę przelać na niewiadomy mi rachunek”, „po otrzymaniu pieniędzy z banku musimy przelać 15.000,00 zł na wskazany adres otrzymany na blankiecie”, „część tych pieniędzy z prowizji będzie szło na poczet spłaty kredytów tych zaciągniętych na moją osobę”. Przyjęty przez EGFC sposób ustalania wynagrodzenia za świadczone usługi oraz sposób postępowania wobec konsumentów, pozbawiał ich wiedzy co do podstawowego warunku zawieranego kontraktu, jakim jest cena usługi. Słuszności powyższego zarzutu nie może podważać twierdzenie Spółki, zgodnie z którym kwoty należnego jej wynagrodzenia nie można było ustalić na etapie zawierania umowy, skoro jego wysokość uzależniona była od wysokości uzyskanego kredytu. EGFC winno w takim przypadku wskazać co najmniej jasne kryteria służące jego ustaleniu w przyszłości. Brak ten mógłby zostać również konwalidowany poprzez przekazywanie stosownych informacji przez przedstawicieli Spółki. Jak jednak wynika z zebranego w sprawie materiału dowodowego, działania te pogłębiały jedynie dezinformację konsumentów.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył dobry obyczaj nakazujący przedstawianie konsumentom informacji o wynagrodzeniu w sposób jednoznaczny, najpóźniej w chwili zawarcia umowy, a tym samym jego działania miały charakter bezprawny.

### Ad II.3

Zgodnie z treścią art. 41 ust. 1 ukk, weksel lub czek konsumenta, wręczony kredytodawcy w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki, powinien zawierać klauzulę „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną. Z przepisu tego wynika zakaz przyjmowania przez kredytodawców od konsumentów weksli nieopatrzonych stosowną klauzulą. Ustawodawca zabezpieczył interesy kredytobiorców – konsumentów w ten sposób, że określił wymagania, jakie powinien spełniać weksel stanowiący zabezpieczenie roszczeń, które mogą wynikać z umów o kredyt konsumencki. Opisując pożądany stan rzeczy, nie wskazał wprost podmiotu, na którym spoczywa obowiązek naniesienia wspomnianej klauzuli. Całokształt regulacji nie pozostawia jednak wątpliwości, że obowiązek zachowania w myśl powyższego przepisu obciąża kredytodawcę. Po pierwsze, właśnie kredytodawca jest za niedochowanie tego obowiązku odpowiedzialny i to zarówno odszkodowawczo (art. 41 ust. 1 ukk), jak i karnie, na podstawie art. 138c § 3 ustawy z dnia 20 maja 1971 r. - Kodeks wykroczeń (tekst jedn.: Dz.U. z 2015 r., poz. 1094 ze zm.), dalej zwany również „k.w.”. Przepis ten wskazuje, że kto przyjmuje od konsumenta weksel lub czek niezawierający klauzuli "nie na zlecenie" w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy o kredyt konsumencki, podlega karze grzywny. Po drugie, właśnie na kredytodawcy, jako profesjonalście, ciąży obowiązek dbałości o przestrzeganie unormowań prawnych w relacjach z konsumentami. Dla oddania jednak istoty unormowania ustawowego, nie jest wystarczające stwierdzenie, że ustawodawca nakazuje kredytodawcy przyjmować wyłącznie weksle nie na zlecenie. „Z przepisu art. 41 ust. 1 ukk, a także normy art. 138c § 3 k.w. wynika jednoznacznie, skierowany do kredytodawcy, zakaz przyjmowania od konsumenta tych papierów, na których brak klauzuli wyłączającej ich indosowanie” (Michał Maciej Rusinek, Zakaz przyjmowania weksli lub czeków „na zlecenie” w celu zabezpieczenia lub spłaty kredytu konsumenckiego, ABC nr 70325, Lex). Odnosząc się w tym miejscu do zarzutów Spółki wyjaśnić należy, iż istotą omawianego zarzutu nie jest zachowanie sprzeczne wprost z ww. art. 41 ukk, lecz zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami. Mając bowiem na uwadze powyższe uregulowanie ukk – wnioskując *a maiori ad minus* – należy uznać, że skoro





weksel wręczany kredytodawcy powinien zawierać klauzulę „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną, to tym bardziej weksel wręczany pośrednikowi kredytowemu powinien spełniać takie wymogi. Służy on bowiem również zabezpieczeniu roszczeń związanych z kosztami kredytu. Poszanowanie słuszych praw konsumentów, zakaz wykorzystywania przez przedsiębiorcę posiadanej przewagi kontraktowej, nakazuje uznać, że ochrona przysługująca konsumentom na podstawie uregulowania ukk - uwzględniając konieczność prowadzenia przez przedsiębiorców działalności z uwzględnieniem klauzuli dobrych obyczajów - odnosi się do działania wszystkich podmiotów związanych z udzieleniem kredytu konsumenckiego, również pośrednika kredytowego. Tylko bowiem w takim przypadku zrealizowany zostanie cel ustawy, którym jest zapobieżenie możliwym niekorzystnym skutkom, jakie dla konsumentów przyniesie przeniesienie praw z weksła przez indos.

Tymczasem z przedłożonej w toku postępowania dokumentacji wynika, iż konsumenci wręczają Spółce każdorazowo dwa weksle własne. Są one tożsame w treści, przy czym pierwszy z nich wypełniony jest m.in., na sumę wekslową równą wartości wynagrodzenia należnego Spółce, określonego w dokumencie pn. „Decyzja ostateczna”. Oba weksle zawierają tożsamą formułę: „zapłacę bez protestu za ten weksel na zlecenie”. Konsumenci zawierają jednocześnie ze Spółką umowę wekslową, sporządzoną w formie deklaracji wekslowej, będącej wzorcem umownym. Z zebranego w sprawie materiału dowodowego wynika, że wzorzec ten jest wypełniany odręcznie przez wystawcę weksła w zakresie jego danych osobowych. Pozostałe dane - w tym numer umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego, data zawarcia tej umowy oraz data wystawienia weksła, do którego znajdują zastosowanie postanowienia „Deklaracji wekslowej” – wypełniane są komputerowo. W konsekwencji powyższego, EGFC dysponuje dwoma weksłami wystawionymi przez konsumentów, które mogą być przez nią wypełnione na dowolną kwotę a następnie przeniesione bez żadnych ograniczeń. Bez znaczenia dla możliwości przypisania Spółce omawianej praktyki jest zaś to, że – jak stwierdziła – weksle te nie są przenoszone na inne podmioty. Samo naruszenie zbiorowego interesu konsumentów wiązać bowiem należy z przyjmowaniem od konsumentów weksli, na których brak stosownej klauzuli. W tym zachowaniu przejawia się naruszenie dobrych obyczajów niepozwalających na stosowanie tego rodzaju instrumentów prawnych dla zabezpieczania roszczeń przysługujących wobec konsumentów z tytułu pośrednictwa kredytowego. Oczywistym przy tym jest, że przeniesienie tak sporządzonych weksli na inne podmioty powodować będzie jeszcze dalej idące niekorzystne skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Ich wystąpienie nie jest jednak przesądzające dla uznania, iż EGFC stosowała zakazaną praktykę.

Mając powyższe na uwadze uznać trzeba, że EGFC, opisanym powyżej zachowaniem, naruszyła dobry obyczaj, zgodnie z którym zabezpieczeniem roszczeń związanych z pośrednictwem w zawarciu umowy o kredyt konsumencki może być jedynie weksel opatrzony klauzulą „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną, a tym samym działania te miały charakter bezprawny.

#### Ad II.4

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika również, że EGFC posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym o nazwie „Porozumienie nr P.”, w którym zamieszczono jednostronne zobowiązanie konsumenta, stanowiące uznanie długu wynikającego z zawartej umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego. Stosowne oświadczenia były składane przez konsumentów w krótkim czasie po zawarciu umowy i najczęściej w dniu, w którym prezentowany był im też dokument o nazwie „Decyzja ostateczna”, gdzie precyzowane jest wynagrodzenie Spółki.



Mając powyższe na uwadze zauważyć należy, że właściwe uznanie długu stanowi nieuregulowaną przepisami odrębną umowę, ustalającą co do zasady istnienie i zakres stosunku prawnego. Uznanie długu jest umową jednostronnie zobowiązującą, zawartą między dłużnikiem i wierzycielem, w której dłużnik potwierdza swe zobowiązanie. Jako umowa jest dopuszczalne w ramach swobody umów (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 19 listopada 2015 r., sygn. VI ACa 1830/14). W świetle powyższego nie można zatem uznać, aby opisana praktyka Spółki realizowała cel uznania właściwego, o jakim mowa powyżej. Jego celem jest bowiem ochrona interesów wierzyciela. Tymczasem, w przypadku Spółki, nie ma, a raczej nie powinno być, stanu niepewności co do treści stosunku prawnego, zawiązanego pomiędzy konsumentem a Spółką oraz rozmiaru zobowiązania konsumenta. Jeśli zaś takie wątpliwości powstają, to skutkiem celowego działania Spółki. To ona bowiem jest twórcą wzorca umownego, którym posługuje się w obrocie konsumenckim, a który – zgodnie z art. 385 § 2 zd. 1 k.c. - winien być sformułowany w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Co więcej, to EGFC jest odpowiedzialna za nierzetelny sposób informowania konsumentów o przysługującym jej wynagrodzeniu, czy też kosztach kredytu.

Powyższe potwierdza pośrednio w swych wyjaśnieniach sama Spółka, podając, iż dokument „Porozumienie nr P.” został wprowadzony dla zyskania przez konsumenta pełnej świadomości co do obowiązku zapłaty oraz wysokości należności. Jak już powyżej wskazywano, istoty właściwego uznania długu poszukiwać zaś należy w potrzebie potwierdzenia istnienia i zakresu stosunku prawnego, nie zaś w potrzebie złożenia kolejnego oświadczenia o wynagrodzeniu należnym jednej z jego stron i to już na etapie zawiązywania umowy.

Oceniając zachowanie Spółki nie można przy tym abstrahować od tego, że w niniejszym postępowaniu postawiono Spółce również zarzut zaniechania podawania konsumentom informacji o kosztach wykonywanej usługi pośrednictwa finansowego. W innym zaś postępowaniu (znak: RWR-611-502/16/ARS) Prezes Urzędu zakwestionował zamieszczone we wzorcu umownym postanowienia określające wysokość należnego Spółce wynagrodzenia, podnosząc ich niejednoznaczność.

Z powyższego wynika, że EGFC, stosując w obrocie konsumenckim wzorec umowny o nazwie „Porozumienie nr P.”, naruszyła dobre obyczaje, zakazujące przedsiębiorcom nadużywania posiadanej przewagi kontraktowej, a tym samym działania te miały charakter bezprawny.

### **Ad III.1 i 2**

Kolejnymi praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, stosowanymi przez EGFC, są praktyki polegające na niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu oraz przekazywania konsumentom na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje oraz informacji o tym, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ukk, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 tej ustawy, na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ustawy. Dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 ukk, winny zostać przekazane konsumentom przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki. Tym samym uznać trzeba, że przedmiotowy formularz powinien zostać przekazany konsumentowi, na trwałym nośniku, przed zawarciem umowy.



Ponadto, zgodnie z art. 28 ust. 1 ukk, przed zawarciem umowy o kredyt, pośrednik kredytowy jest zobowiązany przekazać konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje, o których mowa w art. 7 ust. 4 i 5, oraz informacje, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Informacjami, o których mowa w art. 7 ust. 4 i 5 ukk, są zaś następujące informacje:

- 1) o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych;
- 2) czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami;
- 3) jeśli pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami, o nazwach tych kredytodawców.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że w stworzonej procedurze zawierania przez EGFC umów z konsumentami, nie przewidziano przekazywania konsumentom formularza, o którym mowa w art. 14 ust. 1 ukk. Wyjaśnienia Spółki potwierdzają te ustalenia. Obowiązek przekazywania stosownego formularza nie został również nałożony na pracowników EGFC w kierowanych do nich instrukcjach. Także w przekazanych w toku postępowania kompletach dokumentacji, związanych z zawartymi z konsumentami umowami o świadczenie usług, brak jest zarówno formularzy informacyjnych, jak i innych trwałych nośników, za pomocą których Spółka przekazywałaby dane o posiadanym zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych (lub jego braku) oraz informację, czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami, lub też, czy otrzymuje od nich wynagrodzenie. Także treść zgromadzonych w postępowaniu skarg konsumenckich potwierdza, iż Spółka nie wykonywała ciężących na niej, na mocy przytoczonych przepisów ukk, obowiązków. Konsumenty, opisując proces zawierania umowy ze Spółką podawali bowiem, iż jedynymi dokumentami, które im przedstawiano, były formularze wniosków o udzielenie kredytów, umowa o świadczenie usług pośrednictwa, ewentualnie blankiety wpłat. Także w dołączonych do skarg dokumentach, nie znajdują się żadne z ww. nośników informacji.

W uznaniu Prezesa Urzędu nie zasługują przy tym na uwzględnienie twierdzenia Spółki, iż nie miała ona obowiązku przekazywać konsumentom formularza, gdyż taki winien być przekazany przez bank, z którym to konsumenci bezpośrednio zawierali umowę. Zauważyć bowiem należy, iż to EGFC zobowiązywało się do przedstawienia konsumentom konkretnych ofert kredytu, i to – według treści umowy – więcej niż jednej takiej oferty. W takiej sytuacji, Spółka, jako pośrednik kredytowy, winna przekazać konsumentom odpowiednie formularze, tak aby mogli oni zapoznać się szczegółowo z warunkami oferowanych im produktów, porównać ich cechy z produktami konkurencyjnymi. Za gołosłowne zaś należy ocenić te wyjaśnienia Spółki, w których wskazuje, że informacje, o których mowa w art. 28 ust. 1 ukk, przekazywane były konsumentom w treści zawieranych umów. Analizy wzorca umownego tego nie potwierdza.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył obowiązki wyznaczone przepisem art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ukk oraz art. 28 ust. 1 ukk, a tym samym, jego działania miały charakter bezprawny.

#### **Ad IV.1**

W punkcie IV.1 sentencji decyzji stwierdzono naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom w reklamach kredytu konsumenckiego rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie informowania w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego i zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie



kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy, całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta oraz wysokości rat - na podstawie reprezentatywnego przykładu.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ukk, kredytodawca lub pośrednik kredytowy w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego, zawierających dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego, podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny:

- 1) stopę oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu;
- 2) całkowitą kwotę kredytu;
- 3) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania.

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy, w stosownych przypadkach, dodatkowo podaje konsumentowi: czas obowiązywania umowy; całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz wysokość rat (art. 7 ust. 2 pkt 1 i 2 ukk). Dane te pośrednik kredytowy podaje na podstawie reprezentatywnego przykładu (art. 8 ust. 1 ukk).

Zaznaczyć także należy, iż zgodnie z art. 5 pkt 6 ukk, do całkowitego kosztu kredytu zalicza się wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, a w szczególności odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane kredytodawcy.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że w prowadzonej działalności Spółka wykorzystywała ulotki reklamowe, których celem było zachęcenie konsumentów do skorzystania z oferowanych przez nią usług. Analiza treści tych ulotek pozwala zaś na stwierdzenie, iż zawierają one treści, o których mowa w art. 5 pkt 6 ukk. Wskazują one bowiem na wysokość kwoty kredytu i ratę tego kredytu, określają wysokość możliwego do uzyskania kredytu, czy też wysokość oprocentowania kredytu. Przedsiębiorca posługiwał się następującymi hasłami:

„już od 2,9 %”, „od 2,9%”, 3X0 zł opłat wstępnych, za złożenie wniosku, za analizę zdolności kredytowej”, „0 zł za złożenie wniosku, za wydłużenie okres spłaty”

„POZYSKAMY OFERTY NA:

	Kwota w zł	Okres w mies.	Koszt w zł	Rata w zł	RRSO
Instytucja Pożyczkowa	50 000	120	10 347,6	511,23	4,74%
Instytucja Pożyczkowa	50 000	120	12 229,2	526,91	5,07%

POZYSKAMY OFERTY NA:

	Kwota w zł	Okres w mies.	Koszt w zł	Rata w zł	RRSO
Instytucja Pożyczkowa	20 000	120	3 570	199,75	4,2%
Instytucja Pożyczkowa	20 000	120	4 984,8	211,54	5,07%

Tym samym, we wszystkich tych ulotkach reklamowych, w których Spółka posługiwała się powyższymi wielkościami, powinna również umieścić komplet informacji określonych w art. 7 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim. Co przy tym istotne, wartości te winny być określone na podstawie reprezentatywnego przykładu, to jest takiego,



który uwzględnia warunki umowy o kredyt konsumencki, na których kredytodawca lub pośrednik kredytowy spodziewa się zawrzeć co najmniej dwie trzecie umów danego rodzaju, przy uwzględnieniu przez te umowy średniego okresu kredytowania, całkowitej kwoty kredytu i częstotliwości występowania na rynku umów danego rodzaju. W toku prowadzonego postępowania Spółka zaś wprost wskazała, że nie miała możliwości wskazania w ulotkach reklamowych danych dotyczących kredytu na podstawie reprezentatywnego przykładu, gdyż współpracuje z różnymi bankami, posiadającymi zróżnicowane oferty kredytowe. Nie zwalnia to jej jednak z obowiązku przekazywania konsumentom informacji w sposób określony przez ustawodawcę. Inaczej mówiąc, jeśli sposób prowadzenia przez przedsiębiorcę działalności gospodarczej wyklucza możliwość spełniania przez niego obowiązku wynikającego z art. 7 ust. 1 i 7 ust. 2 ustawy, winien to uwzględnić podczas formułowania przekazu reklamowego.

Mając powyższe na uwadze uznać należało, że przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji określony w art. 7 ust. 1 pkt 1, 2 i 3 w zw. z art. 8 ust. 1 ukk, a zatem, że jego działania miały charakter bezprawny.

## Ad IV. 2

Jednocześnie, zgodnie z art. 7 ust. 4 ukk, pośrednik kredytowy w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny: 1) zakres umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, 2) informację, czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami. W przypadku, gdy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami, należy przekazać konsumentowi informację o nazwach kredytodawców, z którymi pośrednik ten współpracuje.

Jak wynika z przekazanych w toku postępowań informacji, EGFC, choć nieformalnie, to jest bez zawartych umów z poszczególnymi bankami czy też instytucjami pożyczkowymi, pośredniczyła w zawieraniu umów kredytu konsumenckiego. Umowy kredytowe, na skutek czynności wykonywanych przez przedstawicieli Spółki były zawiązywane pomiędzy konsumentami a kredytodawcami. W takiej sytuacji na Spółce ciążył obowiązek opisany w powyżej przytoczonym przepisie art. 7 ust. 4 i 5 ukk. Na podstawie stosowanych przez Spółkę reklam nie sposób jednak było określić, z jakimi podmiotami współpracował przedsiębiorca przy czynnościach związanych z zawieraniem umów kredytu konsumenckiego. Reklamy te mogły natomiast sugerować, iż dotyczą działalności podmiotu, który jest bezpośrednio kredytodawcą. Nie wskazano w ich treści informacji, iż stanowią reklamę pośrednika. Brak w nich jakiegokolwiek wskazania, czyją działalność rzeczywiście promuje dana reklama, poza podaniem adresu oraz numeru telefonu.

W ulotkach stosowanych w sierpniu 2016 r., Spółka zamieściła zaś następujące informacje:

„Europejska Grupa Finansowa Spółka Akcyjna z siedzibą we Wrocławiu przy ul. Władysława Łokietka 12C, 50-243 Wrocław, pod numerem REGON 362725620, NIP: 8971814867, KRS: 0000581561, kapitał zakładowy 10 000,00 zł w całości wpłacony, posługująca się nazwą skróconą E.G.F.C. SA występującej pod marką handlową PERSONAL FINANSE nie współpracuje z żadnymi kredytodawcami. Umocowanie do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem oraz oferowaniem umowy o kredyt konsumencki wynika każdorazowo z umowy zawieranej z konsumentem.”

Istotnym jest jednak, że wprowadzenie powyższych treści do materiałów reklamowych Spółki może wypełniać obowiązek określony w art. 7 ust. 4 pkt 2 ustawy o kredycie konsumenckim, jednak nadal nie realizuje nakazu opisanego w art. 7 ust. 4 pkt 1 tej ustawy. Mowa jest w nim bowiem o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych pochodzącym od kredytodawcy, nie zaś konsumenta.



Zauważyć przy tym należy, że przepisy art. 7 ust. 4 i 5 ukk nie ograniczają się wyłącznie do reklam kredytu konsumenckiego, zawierających dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego. Aby uczynić zadość wymaganiom ustawowym w zakresie reklamy pośrednictwa kredytowego przedsiębiorca powinien precyzyjnie określić podmioty (np. banki), na rzecz których jest umocowany do dokonywania czynności (faktycznych lub prawnych) zawarcia umów kredytu konsumenckiego.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, określony w art. 7 ust. 4 i 5 ukk, a zatem, że jego działania mają charakter bezprawny.

## Ad V

W punkcie V sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez EGFC praktyki polegającej na zamieszczaniu w ulotkach reklamowych, nieprawdziwych informacji dotyczących oferowanych usług o treści: „Potrzebujesz gotówki? – dostaniesz! Jesteś w BIK? – dostaniesz! Masz komornika? – dostaniesz!”, „GOTÓWKA na dowolny cel dla każdego!”, „także z komornikiem”, „niezależnie od BIK”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT”, „ODDŁUŻENIA Także z komornikiem”, „Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas!”, „gotówka na dowolny cel”, „także z małym dochodem”, „Potrzebujesz gotówki? - dostaniesz!, Jesteś w BIK? – dostaniesz!, Masz komornika? – dostaniesz!”, „KREDYT NA DOWOLNY CEL, Niezależnie od BIK!, W 15 minut szybka decyzja!”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT na dowolny cel”, „Pogotowie kredytowe! Zadzwoń przyjedziemy do Ciebie!”, „Darmowa analiza zdolności kredytowej! Bez BIK”, „Nie masz zdolności Kredytowej? Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas! bez względu na wiek także z komornikiem”, „małe raty łatwo spłacisz! Z tą częścią przyjdź do nas! REZERWACJA UMOWY KREDYTOWEJ”, „U nas dostaniesz Kredyt, przyspieszona procedura, wysoka przyznawalność, bez ograniczeń wieku, niezależnie od BIK, na dowolny cel”, „Bank odmówił Ci kredytu? Zmniejszamy raty!”, „Bank Ci odmówił? Weź Kredyt i odbieraj korzyści! bez względu na wiek także z komornikiem decyzja w 15 min.”, „Bank Ci odmówił? Weź kredyt dla każdego także z komornikiem bez poręczycieli w 15 min. Szybka decyzja bez BIK”, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując możliwość bezwarunkowego udzielenia kredytu konsumenckiego, bez względu na wynik oceny zdolności kredytowej.

W myśl art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1. (art. 4 ust. 2 upnpr). Jednocześnie, zgodnie z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 upnpr, 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.

Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Zgodnie zaś z art. 2 pkt 7 upnpr, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się decyzję podejmowaną przez konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to,



czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku – skorzystanie z oferty. Wystarczająca jest sama potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma przy tym szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem świadczenie usług pośrednictwa kredytowego przez EGFC spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Zauważyć przy tym trzeba, że upnpr posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki wprowadzającej konsumentów w błąd, poprzez posługiwanie się w reklamach odnoszących się do kredytów konsumenckich hasłami „Potrzebujesz gotówki? – dostaniesz! Jesteś w BIK? – dostaniesz! Masz komornika? – dostaniesz!”, „GOTÓWKA na dowolny cel dla każdego!”, „także z komornikiem”, „niezależnie od BIK”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT”, „ODDŁUŻENIA Także z komornikiem”, „Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas!”, „gotówka na dowolny cel”, „także z małym dochodem”, „Potrzebujesz gotówki? - dostaniesz!, Jesteś w BIK? – dostaniesz!, Masz komornika? – dostaniesz!”, „KREDYT NA DOWOLNY CEL, Niezależnie od BIK!, W 15 minut szybka decyzja!”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT na dowolny cel”, „Pogotowie kredytowe! Zadzwoń przyjedziemy do Ciebie!”, „Darmowa analiza zdolności kredytowej! Bez BIK”, „Nie masz zdolności Kredytowej? Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas! bez względu na wiek także z komornikiem”, „małe raty łatwo spłacisz! Z tą częścią przyjdź do nas! REZERWACJA UMOWY KREDYTOWEJ”, „U nas dostaniesz Kredyt, przyspieszona procedura, wysoka przyznawalność, bez ograniczeń wieku, niezależnie od BIK, na dowolny cel”, „Bank odmówił Ci kredytu? Zmniejszamy raty!”, „Bank Ci odmówił? Weź Kredyt i odbieraj korzyści! bez względu na wiek także z komornikiem decyzja w 15 min.”, „Bank Ci odmówił? Weź kredyt dla każdego także z komornikiem bez poręczycieli w 15 min. Szybka decyzja bez BIK”.

Przepis art. 2 pkt 8 upnpr 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 fizyczna lub umysłowa. W przedmiotowej sprawie rekonstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta, który zawierał umowę kredytu lub starał się o zawarcie takiej umowy, w czym pośredniczyła Spółka. Adresatem działań Spółki był ogół konsumentów. Przyjąć należy, że oferta handlowa pośrednika, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by EGFC kierowała swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów. Przez przeciętnego konsumenta należy rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.



Mając powyższe na uwadze zauważyć trzeba, że zgromadzone w toku postępowania ulotki reklamowe zawierają hasła sugerujące możliwość uzyskania kredytu dla osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji finansowej: „Potrzebujesz gotówki? – dostaniesz! Jesteś w BIK? – dostaniesz! Masz komornika? – dostaniesz!”, „GOTÓWKA na dowolny cel dla każdego!”, „także z komornikiem”, „niezależnie od BIK”, „Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT”, „ODDŁUŻENIA Także z komornikiem”, „Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas!”, „gotówka na dowolny cel”, „także z małym dochodem”, „Potrzebujesz gotówki? - dostaniesz!, Jesteś w BIK? – dostaniesz!, Masz komornika? – dostaniesz!”, „KREDYT NA DOWOLNY CEL, Niezależnie od BIK!, W 15 minut szybka decyzja!”, Bank Ci odmówił? U nas dostaniesz KREDYT na dowolny cel”, „Pogotowie kredytowe! Zadzwoń przyjedziemy do Ciebie!”, „Darmowa analiza zdolności kredytowej! Bez BIK”, „Nie masz zdolności Kredytowej? Bank Ci odmówił? Przyjdź do nas! bez względu na wiek także z komornikiem”, „małe raty łatwo spłacisz! Z tą częścią przyjdź do nas! REZERWACJA UMOWY KREDYTOWEJ”, „U nas dostaniesz Kredyt, przyspieszona procedura, wysoka przyznawalność, bez ograniczeń wieku, niezależnie od BIK, na dowolny cel”, „Bank odmówił Ci kredytu? Zmniejszamy raty!”, „Bank Ci odmówił? Weź Kredyt i odbieraj korzyści! bez względu na wiek także z komornikiem decyzja w 15 min.”, Bank Ci odmówił? Weź kredyt dla każdego także z komornikiem bez poręczycieli w 15 min. Szybka decyzja bez BIK”.

Istotnym jest, że zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, pośredniczyła ona w zawieraniu umów przez konsumentów z bankami, które obowiązane są do weryfikowania ich zdolności kredytowej w odpowiednich bazach danych. Zgodnie bowiem z art. 9 ust. 1 ukk, kredytodawca ma bezwzględny obowiązek oceny zdolności kredytowej przed zawarciem umowy. Jednocześnie, po myśli art. 5 pkt 16 ukk, ocena zdolności kredytowej to ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki, dokonywana przez kredytodawcę. W celu oceny zdolności kredytowej pożyczkodawca może korzystać z baz danych prowadzonych przez biura informacji kredytowych oraz biura informacji gospodarczych (por. art. 5 pkt 15 ukk).

Mając zatem na uwadze przekazane przez Spółkę wyjaśnienia, w ocenie Prezesa Urzędu, przekaz wynikający z zakwestionowanych haseł mógł wywołać mylne wrażenie przeciętnego konsumenta, że w przypadku korzystania z jej usług zostaną mu udzielone kredyty konsumenckie, niezależnie od tego, czy jest zadłużony i jaka jest jego historia kredytowa. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika bowiem, że skutkiem działań podejmowanych przez Spółkę było udzielenie kredytu konsumenckiego bezpośrednio przez bank lub za pośrednictwem innego pośrednika kredytowego. Uznać należy, iż w tych przypadkach kredytodawcy, kierując się obowiązkiem wynikającym z art. 9 ust. 1 ukk, dokonywali oceny ryzyka kredytowego, korzystając z odpowiednich baz danych. Pod wpływem omawianych haseł przeciętny konsument mógł jednak uznać, że jego ewentualne zadłużenie i wpis do rejestru dłużników nie mają w ogóle znaczenia przy podejmowaniu przez kredytodawcę decyzji o udzieleniu pożyczki, ponieważ w procesie oceny zdolności kredytowej potencjalnego pożyczkobiorcy nie bierze się tych przesłanek pod uwagę. Mógł tym samym dojść do wniosku, że proces uzyskania pożyczki nie jest sformalizowany, a kredytodawca nie występuje o informacje do innych podmiotów, lecz oferuje pożyczki bez sprawdzania w BIK.

W tym kontekście podnieść należy, że nawet uważny i dostatecznie zorientowany przeciętny konsument utożsamia skrót „BIK” z podmiotem, który gromadzi dane o zobowiązaniach finansowych osób, wynikających z zaciągniętych przez nich pożyczek i kredytów. Hasło „bez BIK” jednoznacznie kojarzy więc z faktem rezygnacji pożyczkodawcy ze sprawdzenia, w ramach procedury udzielania pożyczek, czy potencjalny pożyczkobiorca figuruje w rejestrze takiego podmiotu. Jak wynika z raportu TNS Polska „Konsument na rynku usług finansowych” z sierpnia 2012 r. (dostępny na stronie internetowej <https://uokik.gov.pl>),





najczęstszym powodem, ze względu na który konsumenci zdecydowaliby się na pożyczkę w instytucji pożyczkowej, jest szybsze uzyskanie pozytywnej opinii. Kwestie dotyczące zdolności kredytowej mają zatem niewątpliwie istotne znaczenie przy wyborze instytucji finansowej przez konsumentów. Mając powyższe na uwadze, uznać należało, iż pod wpływem zakwestionowanych reklam przeciętny konsument mógł zostać wprowadzony w błąd co do pewności uzyskania pożyczki.

Dodać należy, że kierując się wskazanym powyżej przekazem reklamowym, konsumenci mogli podejmować decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja ta, w świetle definicji zamieszczonej w art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, polegać może m.in. na zainteresowaniu się przeciętnego konsumenta - pod wpływem reklamy – ofertą przedsiębiorcy bądź podjęciu działań w celu uzyskania dodatkowych informacji o ofercie, np. poprzez osobistą wizytę w lokalu przedsiębiorcy. W tym kontekście zauważyć trzeba, że posłużenie się powyżej wymienionymi hasłami mogło wpływać na atrakcyjność oferty kredytowej dla przeciętnego kredytobiorcy, w szczególności dla tego, który poszukiwał możliwości szybkiego finansowania lub posiada negatywną historię kredytową. Przeciętny konsument mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy, w rozumieniu art. 2 pkt 7 upnpr, gdyby posiadał pełną wiedzę o dostępności oferowanego produktu, to jest miał świadomość, że umowy o kredyt, przy zawieraniu których pośredniczyła Spółka, zawierane są z bankami. Podmioty te są zaś z mocy ustawy zobowiązane do oceny ich zdolności kredytowej, a wynik podjętych czynności może decydować o udzieleniu przez nie kredytu.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a zatem jego działania miały charakter bezprawny.

## **Godzenie w zbiorowy interes konsumentów**

Ustawa okik nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas 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. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji 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 możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Spółkę odnosiły się do wszystkich klientów, którzy mogli lub też skorzystali z jej usług. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, opierał się co prawda także na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, lecz dowiódł, że zarysowany w nich schemat postępowania Spółki dotyczył, a co najmniej mógł dotyczyć, wszystkich klientów.

Zauważyć również należy, że 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, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

W niniejszej sprawie, różnorodnymi działaniami EGFC zostały zagrożone, lecz i naruszone interesy konsumentów o wymiarze majątkowym, jak i informacyjnym. Praktyki opisane w punktach II.2, III, IV i V sentencji niniejszej decyzji godziły przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania pełnej i rzetelnej informacji, zagwarantowanej im nakazami ustanowionymi w ustawie. Stwierdzone naruszenia Spółki skutkowały przekazywaniem im fragmentarycznej wiedzy dotyczącej ofert finansowych proponowanych przez EGFC. Utrudniało to należytą ocenę atrakcyjności świadczonej usługi oraz rozmiaru zobowiązań związanych ze skorzystaniem z niej. Konsumentom pozbawieni informacji, które powinny im być zaprezentowane na formularzu informacyjnym, nie mogli zapoznać się szczegółowo z warunkami oferowanych im produktów, nie mogli porównać ich cech z produktami konkurencyjnymi. Nie posiadali także informacji o podmiotach, które mogą zostać ich kredytodawcami. Nie byli także w stanie ocenić, jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu, oraz czy uzyskiwała z tego tytułu jakiegokolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Co więcej, na skutek sprzecznych z dobrymi obyczajami działań EGFC, nie byli również w stanie ocenić poziomu wynagrodzenia za zleczone usługi. Podobnie ocenić należy skutek tej praktyki, która polegała na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej. Pod wpływem opisanych przekazów reklamowych konsumenci co najmniej mogli podejmować decyzje dotyczące umowy, których inaczej by nie podjęli. Sprowadzały się one do sytuacji, w której konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej - zainteresował się ofertą Spółki lub podjął działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. udał się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Godzenie w zbiorowy interes konsumentów w przypadku praktyk opisanych w punkcie: I i II.1, II.2 oraz II.4 sentencji decyzji, przejawiało się zaś przede wszystkim w naruszeniu ich interesów *stricto* ekonomicznych. Przypisane praktyki mogły i powodowały po stronie konsumentów daleko idące, ujemne skutki finansowe. Pod ich wpływem konsumenci podejmowali decyzje dotyczące umów o kredyt konsumencki w taki sposób, iż prowadziło to do pogorszenia się ich sytuacji majątkowej. Zaciągali bowiem zobowiązania zbędne lub też zobowiązania w rozmiarze przekraczającym ich potrzeby. Osoby trzecie pozostawały przy tym w przeświadczeniu o jedynie tymczasowym charakterze ich zadłużenia. Nadto konsumenci przedkładali przedsiębiorcy weksle oraz oświadczenia, które znacznie pogarszały ich sytuację prawną na wypadek ewentualnego sporu na tle wykonania zawartej ze Spółką umowy.



Tym samym trzecią z wymienionych przesłanek należy również uznać za spełnioną, ponieważ opisane wyżej, bezprawne działania przedsiębiorcy naruszały zbiorowe interesy konsumentów.

### **III. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Data zaniechania praktyk to dzień 28 lutego 2017 r. Za określeniem tej daty przemawiają ustalenia poczynione przez tymczasowego nadzorcę sądowego. Z jego sprawozdania wynika bowiem, że Spółka zaprzestała już prowadzenia działalności gospodarczej i w lutym 2017 r. opuściła swoją siedzibę. Datę tę uznać należy za właściwą, ponieważ nadzorca sądowy przeprowadził szereg ustaleń na okoliczność prowadzenia przez Spółkę działalności, jak i jej majątku ruchomego i nieruchomości, czemu szczegółowy wyraz dał w złożonym sprawozdaniu. Wskazano w nim między innymi, że Spółka opuściła swoją siedzibę z początkiem lutego 2017 r. o nie prowadzi już działalności gospodarczej. Prezes Zarządu i jedyny akcjonariusz (...), od 15 marca 2017 r. przebywa w Zakładzie Karnym Nr 1 we Wrocławiu pod zarzutem tworzenia i kierowania zorganizowaną grupą przestępczą, oszustw, oszustw finansowych oraz prania brudnych pieniędzy. Ponadto do Prezesa Urzędu nie wpływały skargi konsumenckie, z których wynikałoby, iż po tej dacie Spółka nadal oferowała zawieranie umów.

### **IV. Kara pieniężna**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

W niniejszej sprawie z tego uprawnienia Prezes Urzędu skorzystał. Wymierzenie kar pieniężnych w niniejszej sprawie, za każdą z zarzuconych przedsiębiorcy praktyk, jest zasadne z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Należy mieć na względzie okoliczność, iż praktyki przedsiębiorcy dotyczyły procesu zawierania i wykonywania umowy o świadczenie usług finansowych. Skutkowały przy tym daleko idącymi, negatywnymi konsekwencjami finansowymi dla konsumentów.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej, decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu



ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, działania Spółki – w zakresie praktyk opisanych w punkcie I i II sentencji decyzji – były umyślne. Świadczy o tym ocena ich całokształtu. Rozpatrywane bowiem łącznie, tworzą obraz systemowej działalności nakierowanej na osiągnięcie maksymalnego zysku, uzależnionego od wynagrodzenia osiąganego w wyniku szeregu podstępnych działań, którym poddawani byli klienci przedsiębiorcy. Ich stosowanie było celowe, stanowiło część większego planu, praktyki te wzajemnie się wzmacniały, potęgując dezinformację konsumentów. Istotnym jest, że z ustalonego stanu faktycznego sprawy wynika, iż przedstawiciele Spółki posługiwali się podobnymi lub tożsamymi technikami manipulacji, stosowali wspólną terminologię służącą wprowadzeniu konsumentów w błąd. W przypadku praktyki opisanej powyżej w punkcie II.1, jej stosowanie zostało nawet sformalizowane w przyjętej w Spółce procedurze nakazanego jej pracownikom postępowania. Najbardziej jaskrawym przejawem z góry przyjętego zamiaru godzenia w interes konsumentów była zaś praktyka przedstawicieli EGFC, którzy nakłaniali do podawania nieprawdziwych danych dotyczących sytuacji majątkowej w trakcie prowadzonych przez konsumentów telefonicznych rozmów weryfikacyjnych z pracownikami banków. Uznać zatem należy, że stosowanie przypisanych Spółce praktyk było przemyślane, wiązało się z dokonywaniem szeregu, z góry założonych, sprzecznych z dobrymi obyczajami zabiegów, a zatem było umyślne. Celem zaś praktyk opisanych w punkcie II.3 i II.4 decyzji, było wzmocnienie pozycji przedsiębiorcy, utwierdzenie konsumentów w przekonaniu, iż pomimo nieprawidłowości towarzyszących zawarciu czy wykonaniu umowy, EGFC dysponuje instrumentami prawnymi legitymizującymi te działania.

Pozostałe praktyki, opisane w punktach III-V sentencji, były zaś stosowane co najmniej nieumyślnie. Biorąc bowiem pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, w tym profesjonalny charakter prowadzonej przez Spółkę działalności, uznać trzeba, iż EGFC co najmniej miała możliwość uzyskania wiedzy, że omawiane działania będą naruszać poszczególne przepisy ukk oraz stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe. Podkreślić należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca prowadzący działalność polegającą na pośrednictwie kredytowym, powinien mieć świadomość, że ustawa o kredycie konsumenckim wymaga od niego, by w stosowanych przez siebie reklamach zawierał komplet wymaganych jej przepisami informacji, w tym w szczególności informacje o stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy oraz całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta i wysokości rat – na podstawie reprezentatywnego przykładu. Winien również stosować się do obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu oraz informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji o tym, czy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Podobnie ocenić należy zachowanie EGFC, polegające na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych. Spółka powinna dochować należytej staranności przy formułowaniu przekazu reklamowego, tak aby nie zawierał on



informacji nieprawdziwych. Zdaniem Prezesa Urzędu, zachowanie przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego, co daje podstawę do stwierdzenia, że przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w pkt III-V sentencji niniejszej decyzji nieumyślnie. Pomimo tego samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanych praktyk stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających, art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

W punktach I-V sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2, art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2, art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 4 ustawy okik. Daje to podstawę do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej, określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za każde ze stwierdzonych naruszeń.

Zauważyć należy, że ustalanie wymiaru kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wymiar kary pieniężnej za każde ze stwierdzonych naruszeń, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny okoliczności takich jak okres, stopień i skutki rynkowe stwierdzonego naruszenia i na tej podstawie ustalił poszczególne kwoty bazowe, stanowiące podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonywał gradacji ustalonych kwot bazowych.

#### **IV.1. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji**

##### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

##### **Okres trwania praktyki**

Analizowane w postępowaniu praktyki trwały od początku prowadzenia działalności przez EGFC, co najmniej od dnia 10 października 2015 r. Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie w lutym 2017 r. Z powyższego wynika, iż okres trwania przypisanej jej praktyki trwał ponad rok.

##### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest rażąco wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na proponowaniu konsumentom zawarcia umów o kredyt, których warunki nie odpowiadały wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań. Co przy tym istotne, z całokształtu okoliczności sprawy jasno wynika, że powyższe naganne zachowanie stanowiło podstawę działalności przedsiębiorcy. Konsumentom, pomimo jasnego przedstawiania przedsiębiorcy własnych potrzeb i określenia poziomu



zobowiązań, jakie gotowi są podjąć, otrzymywali produkty, które nie odpowiadały postulowanym parametrom. Co więcej, poddawani oni byli manipulacji ze strony przedstawicieli EGFC. Na etapie zawierania kontraktu zapewniali oni konsumentów, iż są w stanie przedstawić im ofertę kredytową, która uwzględniac będzie zgłaszane potrzeby. Pomimo tego, następnie, nie tylko prezentowane im były oferty przekraczające ich potrzeby i możliwości finansowe, lecz również namawiani byli do skorzystania z tych ofert, nawet w przypadku zgłaszanych wątpliwości. W rzeczywistości zatem działania przedstawicieli EGFC prowadziły do powstania po stronie konsumentów problemów finansowych większych niż te, które chcieli dzięki ofercie Spółki pokonać. Uznać zatem trzeba, że działania Spółki miały charakter intencjonalny, nakierowany nie na dopasowanie oferty kredytowej do zgłaszanych przez konsumentów potrzeb, lecz na osiągnięcie jak najwyższego zysku. Poziom wynagrodzenia Spółki był bowiem zależny m.in. od wysokości kwoty kredytu. Taką praktykę uznać należy za szczególnie naganną.

### **Skutki naruszenia**

Skutki naruszenia widoczne są przede wszystkim w sferze interesów ekonomicznych konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jasno bowiem wynika, że w efekcie stosowanych praktyk, konsumenci zaciągali zobowiązania kredytowe w rozmiarze znacznie przekraczającym ich możliwości spłaty. Powodować to może po ich stronie nie tylko konieczność spłaty nadmiernych zobowiązań, lecz także dodatkowe znaczne kłopoty finansowe związane z kosztami powstałymi na wypadek ewentualnej niemożności uregulowania tych zobowiązań.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Jak bowiem powyżej wykazano, przedstawiciele Spółki nakłaniali konsumentów do zawarcia niekorzystnych dla nich umów, także na etapie prezentowania ofert finansowych.

Należy mieć również na względzie fakt, iż oferta Spółki kierowana była do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Specyfika rynku pośrednictwa kredytowego charakteryzuje się zaś z jednej strony silną konkurencją podażową, z drugiej zaś strony niezwykle ważne jest, aby konsumenci podejmując na nim decyzje dysponowali pełną, rzetelną informacją o kierowanej do nich ofercie.

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających, które mają wpływ na wysokość kar (art. 111 ust. ustawy okik).

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%.

Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w ok. 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z



dokonanym naruszeniem. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

### **IV.2. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.1 sentencji decyzji**

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

##### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

##### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest rażąco wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zapewnianiu konsumentów, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to po pewnym okresie nastąpi przejęcie przez konsumentów (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt. Także zatem i w tym przypadku EGFC wyzyskiwało trudne położenie konsumentów, proponując rozwiązanie, które z założenia nie mogło poprawić ich sytuacji finansowej. Zapewnienia o bezwarunkowej możliwości przejęcia długu kierowane były przy tym do osób, które zdaniem samego przedsiębiorcy, nie posiadały zdolności kredytowej. Nie powstrzymywało to jednak przedstawicieli Spółki od bezpodstawnego utwierdzania tych osób w przekonaniu, iż zaproponowane rozwiązanie umożliwi im odzyskanie zdolności w terminie najbliższych kilku miesięcy. Podobnie zatem, jak w przypadku powyżej wskazanej praktyki, tak i tu, jedynym motywem działania Spółki było osiągnięcie maksymalnego zysku przy wykorzystaniu oczywiście sprzecznego z dobrymi obyczajami sposobu działania. Ocena całokształtu opisywanej praktyki, której jednolitość potwierdzają opisy zawarte w skargach konsumenckich pochodzących od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej, pozwala na stwierdzenie, iż jej podstawę stanowiło z góry zamierzone dezinformujące działanie przedstawicieli Spółki nakierowane na osiągnięcie maksymalnego zysku.

##### **Skutki naruszenia**

Skutki naruszenia widoczne są przede wszystkim w sferze interesów ekonomicznych konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jasno bowiem wynika, że w efekcie stosowanych praktyk konsumenci zaciągali zobowiązania kredytowe w przekonaniu, iż są one jedynie czasowe. Generowało to dla nich obowiązek późniejszego wywiązania się z umów kredytowych. Co przy tym oczywiste, wykonanie takiej umowy rodzi po stronie konsumentów obowiązek uiszczenia kosztów kredytu. Konsumenci zwiększali zatem w istotny sposób rozmiar swoich zobowiązań choć taka decyzja nie wynikała z podejmowanej przez nich kalkulacji ekonomicznej, lecz była efektem wprowadzającego w błąd działania przedstawicieli Spółki.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Jak bowiem powyżej wykazano,



przedstawiciele Spółki nakłaniali konsumentów do zawarcia umów niejako „w zastępstwie” osób występujących o kredyt, także na etapie prezentowania ofert finansowych.

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

#### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z dokonaniem naruszeniem. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z prowadzonej działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze, co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

### **IV.3. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.2 sentencji decyzji**

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

#### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

#### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest rażąco wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na nieinformowaniu konsumentów o kosztach wykonywanej usługi pośrednictwa finansowego. Z całokształtu okoliczności sprawy wynika, że zatajenie przed konsumentami powyższej informacji było założonym działaniem Spółki. Świadczy o tym zarówno obowiązująca procedura wewnętrzna EGFC, sposób w jaki omawiana kwestia została uregulowana we wzorcu umowy, wprowadzenie dodatkowego dokumentu, w którym wynagrodzenie było przedstawiane oraz postępowanie przedstawicieli Spółki, którzy wręczali konsumentom blankiety wpłat, nie informując o tym, czego one dotyczą lub podając w tym zakresie błędne informacje. Uznać zaś należy, iż na rynku usług pośrednictwa kredytowego,





informacja o cenie świadczonej usługi, jest jedną z podstawowych danych decydujących o wyborze oferty danego przedsiębiorcy.

### **Skutki naruszenia**

Skutki naruszenia widoczne są przede wszystkim w sferze interesów ekonomicznych konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jasno bowiem wynika, że konsumenci byli zaskakiwani zarówno żądaniem zapłaty wynagrodzenia na rzecz Spółki, lecz także jego wysokością. W innych wypadkach, na skutek wprowadzających w błąd działań przedstawicieli, EGFC wpłacali na rzecz Spółki określone kwoty pozostając w przeświadczeniu, że czynią zadość innym obowiązkom związanym z zawartą umową kredytową.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu.

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z dokonaniem naruszenia. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z prowadzonej działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 1 355 190,24 zł (słownie: milion trzysta pięćdziesiąt pięć tysięcy sto dziewięćdziesiąt złotych dwadzieścia cztery grosze), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

## **IV.4. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.3 sentencji decyzji**

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.



### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na przyjmowaniu od konsumentów weksli, które nie zawierały klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej. Jego istotą było postępowanie sprzeczne z celem ukk, niweczące ochronę przyznaną nią konsumentom. Zauważyć także należy, że EGFC przyjęło praktykę przyjmowania aż dwóch weksli, przy czym każdy z nich był wekslem *in blanco*. Weksle te mogą być obecnie przeniesione bez żadnych ograniczeń, a następnie wypełnione na dowolną kwotę.

#### **Skutki naruszenia**

Skutki omawianego naruszenia przejawiają się głównie w naruszeniu interesów *stricto* ekonomicznych konsumentów. W obrocie prawnym pozostają bowiem weksle *in blanco*, które mogą zostać przeniesione na inny podmiot. Stwarza to ryzyko podnoszenia wobec konsumentów roszczeń, przed którymi obrona będzie znacznie utrudniona.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu.

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

#### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z dokonanym naruszeniem. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z prowadzonej działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 677 595,12 zł (słownie: sześćset siedemdziesiąt siedem tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt pięć złotych dwanaście groszy), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

## **IV.5. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.4 sentencji decyzji**

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura we Wrocławiu  
pl. Strzelecki 25 < 50-224 Wrocław

tel. 71 32-36-380, fax. 71 32-36-398  
wroclaw@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na stosowaniu w obrocie konsumenckim wzorca zawierającego oświadczenie o uznaniu długu wynikającego z umowy zawartej z EGFC. Podkreślić należy, że celem takiego postępowania było jedynie wyzyskanie posiadanej przewagi kontraktowej dla ugruntowania wynikających z uzyskanych w drodze powyżej opisanych niedozwolonych praktyk, roszczeń umownych. Jest to zaś cel sprzeczny z istotą uznania właściwego długu.

### **Skutki naruszenia**

Skutki omawianego naruszenia przejawiają się głównie w naruszeniu interesów *stricto* ekonomicznych konsumentów. Złożone oświadczenia mogą w istotny sposób utrudnić dochodzenie roszczeń od Spółki, odstraszyć od ich podnoszenia bądź też uniemożliwić skuteczną obronę.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu.

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z dokonanym naruszeniem. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z prowadzonej działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 677 595,12 zł (słownie: sześćset siedemdziesiąt siedem tysięcy pięćset dziewięćdziesiąt pięć złotych dwanaście groszy), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

## **IV.6. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.1 sentencji decyzji**



### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

#### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

#### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowanie wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zaniechaniu przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu. Zauważyć trzeba, iż jest to jeden z podstawowych obowiązków ciążących na pośredniku kredytowym, istotny z punktu widzenia zapewnienia konsumentom możliwości podejmowania racjonalnych decyzji ekonomicznych.

#### **Skutki naruszenia**

Nałożony na przedsiębiorców obowiązek określony w przepisie art. 14 w zw. z art. 13 ukk, służy zabezpieczeniu prawa konsumentów do uzyskania rzetelnej informacji i możliwości podjęcia decyzji w niezakłóconych warunkach rynkowych. Konsumentom pozbawieni informacji, które powinny im być zaprezentowane na formularzu informacyjnym nie mogli zapoznać się szczegółowo z warunkami oferowanych im produktów, nie mogli porównać ich cech z produktami konkurencyjnymi.

Zauważyć przy tym należy, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym. Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

#### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 203 278,53 (słownie: dwieście trzy tysiące dwieście siedemdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt trzy grosze), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

## **IV.7. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.2 sentencji decyzji**

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

#### **Okres trwania praktyki**



Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zaniechaniu przekazywania na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Do powyższego naruszenia dochodziło na rynku usług pośrednictwa kredytowego, na którym powyższe informacje mają istotne znaczenie z punktu widzenia wyboru danego usługodawcy.

### **Skutki naruszenia**

Uznać należy, iż konsumenci pozbawieni przedmiotowych informacji nie byli w stanie ocenić, jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu oraz, czy uzyskiwała ona z tego tytułu jakiegokolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Utrudniało to również ocenę tego, czy Spółka nie polecała danej oferty jedynie z względu na uzyskiwaną z tego tytułu prowizję. Skutki naruszenia widoczne są zatem przede wszystkim w sferze interesów pozaekonomicznych konsumentów.

Zauważyć przy tym należy, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym. Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, którzy korzystali lub też mogli skorzystać z jej usług przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 50 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 67 759,51 złotych (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych pięćdziesiąt jeden groszy), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy oik.

## **IV.8. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.1 sentencji decyzji**

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura we Wrocławiu  
pl. Strzelecki 25 < 50-224 Wrocław

tel. 71 32-36-380, fax. 71 32-36-398  
wroclaw@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na braku wskazywania w ulotkach reklamowych poszczególnych danych dotyczących warunków umów kredytowych, które mogły być zawarte przy pośrednictwie EGFC. Takie działanie pozbawiało konsumentów podstawowych informacji istotnych dla podejmowania decyzji o bliższym zapoznaniu się z ofertą Spółki. Konsument – pod wpływem treści ulotki reklamowej – mógł w celu uzyskania dodatkowych informacji udać się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Należy mieć również na względzie fakt, iż oferta Spółki kierowana była często do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Specyfika rynku pośrednictwa kredytowego charakteryzuje się zaś z jednej strony silną konkurencją podażową, z drugiej zaś strony niezwykle ważne jest, aby konsumenci podejmując na nim decyzje dysponowali pełną, rzetelną informacją o kierowanej do nich ofercie.

### **Skutki naruszenia**

Odnosnie do skutków naruszenia – praktyka powodować mogła po stronie konsumentów podejmowanie decyzji o bliższym zapoznaniu się z ofertą Spółki, narażać ich na mitręgę czasu spowodowaną udaniem się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Praktyka ta utrudniała należytą ocenę atrakcyjności świadczonej usługi oraz rozmiaru zobowiązań związanych ze skorzystaniem z niej.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy zauważyć, że ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła **okoliczność łagodząca w postaci zaniechania** stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążającej) kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że



ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 203 278,53 (słownie: dwieście trzy tysiące dwieście siedemdziesiąt osiem złotych pięćdziesiąt trzy grosze), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

#### **IV.9. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.2 sentencji decyzji**

##### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

##### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

##### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na braku wskazywania w ulotkach reklamowych informacji o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje. Konsumenci nie byli zatem w stanie ocenić jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu oraz, czy uzyskiwała ona z tego tytułu jakiegokolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Należy mieć również na względzie fakt, iż oferta Spółki kierowana była do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Specyfika rynku pośrednictwa kredytowego charakteryzuje się zaś z jednej strony silną konkurencją podażową, z drugiej zaś strony niezwykle ważne jest, aby konsumenci podejmując na nim decyzje dysponowali pełną, rzetelną informacją o kierowanej do nich ofercie.

##### **Skutki naruszenia**

Oceniana praktyka powodować mogła po stronie konsumentów podejmowanie decyzji o skorzystaniu z oferty Spółki w zakłóconych warunkach informacyjnych. Praktyka ta utrudniała ocenę tego, produkty jakich kredytodawców są dostępne przy pośrednictwie oferowanym przez Spółkę.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy uznać, iż ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

##### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

##### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła **okoliczność łagodząca w postaci zaniechania** stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.



W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążającej) kwota bazowa kary została na niezmienionym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 67 759,51 złotych (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy siedemset pięćdziesiąt dziewięć złotych pięćdziesiąt jeden groszy), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

### **IV.10. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie V sentencji decyzji**

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

##### **Okres trwania praktyki**

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił ponad rok.

##### **Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowanie wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zamieszczaniu w ulotkach reklamowych nieprawdziwych informacji. Mając na uwadze, iż kierowane one były często do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej, uznać trzeba, że dotyczyły istotnej z ich punktu widzenia kwestii, to jest braku badania zdolności do zaciągania kolejnych zobowiązań kredytowych. Podkreślić należy, iż takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Pod ich wpływem przeciętny konsument mógł uznać, że jego ewentualne zadłużenie i wpis do rejestru dłużników nie mają znaczenia przy podejmowaniu przez kredytodawcę decyzji o udzieleniu pożyczki, ponieważ w procesie oceny zdolności kredytowej potencjalnego pożyczkobiorcy nie bierze się tych przesłanek pod uwagę. W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera również specyfika rynku kredytowego.

##### **Skutki naruszenia**

Oceniana praktyka powodować mogła po stronie konsumentów wprowadzenie ich w błąd, co do rzeczywistych warunków, na jakich świadczona będzie oferowana im usługa. Błąd ten mógł mieć jednocześnie wpływ na podejmowanie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której w przeciwnym razie by nie podjęli. Sprowadzać będzie się ona do sytuacji, w której konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej - zainteresował się ofertą Spółki lub podjął działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. udał się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Przeciętny konsument, którym w niniejszej sprawie często były osoby zmagające się z problemami finansowymi, mógł uznać, że rzeczywiście może skorzystać z umowy o kredyt o najniższym, a zatem najbardziej korzystnym dla niego pod względem finansowym, oprocentowaniu i zaniechać poszukiwań tańszej oferty. Przeciętny konsument mógłby natomiast nie podjąć takiej decyzji dotyczącej umowy, gdyby posiadał wiedzę o nieprawdziwości przekazu reklamowego.





Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy uznać, iż ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe, niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

#### **Wyliczenie kwoty bazowej kary**

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. EGFC osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

#### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania ww. przedsiębiorców, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

#### **Obliczenie kary**

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 338 797,56 zł (słownie: trzysta trzydzieści osiem tysięcy siedemset dziewięćdziesiąt siedem złotych pięćdziesiąt groszy), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

W uznaniu Prezesa Urzędu, kary w powyższej wysokości pozwolą zrealizować funkcję represyjną, tj. dolegliwość z tytułu działań uznanych za wprowadzające w błąd, jak również funkcje prewencji ogólnej (zniechęcania względem podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez innych uczestników rynku).

Wobec powyższego należało orzec, jak w punkcie VI sentencji decyzji.

## **V. Koszty postępowania**

Art. 77 ust. 1 ustawy okik stanowi, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia oraz osoba zarządzająca, o której mowa w art. 6a, są obowiązani ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Ponadto, stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, 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.

Postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu, w punktach I - V



sentencji niniejszej decyzji, stwierdził naruszenie przepisów ustawy okik. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ww. ustawy, pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania. Ponieważ przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania” odwołano się w tym względzie – zgodnie z art. 83 ww. ustawy – do art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych. W niniejszej sprawie wyliczone w ten sposób koszty związane z korespondencją ze stroną postępowania ustalono na kwotę 65,40 zł.

Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na uiszczenie ww. kosztów. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VII sentencji decyzji.

### Pouczenia

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji służy odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu we Wrocławiu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VII niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 10100078 7822 31000 000.

Otrzymuje:  
(...)

Z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury Urzędu we Wrocławiu  
Elżbieta Kołodziej

