



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

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz  
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 20 sierpnia 2014 r.

Znak: RBG-61-09/14/KL

**DECYZJA NR RBG - 14/2014**

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

**uznaje się** za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów **działania Moniki Kos prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe MEGI w Bydgoszczy**, polegające na:

**A.** zamieszczeniu we wzorcu umowy *Umowa pożyczki* postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.), których treść jest następująca:

- 1. Strony postanawiają, że w przypadku niesplacenia lub nieterminowego splacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Oplaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**
  - b) 20,00 zł (dwadzieścia złotych 00/100) – za każde upomnienie sms,**
  - c) 30,00 zł (trzydzieści złotych 00/100) – za każde upomnienie telefoniczne,**
  - d) 60,00 zł (sześćdziesiąt złotych 00/100 – za każde wezwanie do zapłaty,**
  - e) 80,00 zł (osiemdziesiąt złotych 00/100) – ostateczne wezwanie do zapłaty**  
(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)
  
- 2. Strony postanawiają, że w przypadku niesplacenia lub nieterminowego splacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Oplaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**
  - g) W przypadku, w którym kroki wskazane w ust. 1 lit. a) do f) nie doprowadzą do całkowitej spłaty zadłużenia sprawa zostanie przekazana kancelarii prawnej lub**

firmie windykacyjnej, która wezwie do zapłaty Pożyczki, Oplaty przygotowawczej i wskazanych w niniejszym paragrafie Należności ubocznych. Pożyczkobiorca jest zobowiązany wówczas do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy kwoty 160,00 (sto sześćdziesiąt złotych) będącej ryczałtową opłatą za odzyskiwanie należności przez kancelarię prawną lub firmę windykacyjną na etapie postępowania przedsądowego.

(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

**3. Pożyczkobiorca jest zobowiązany do:**

**a) aktualizowania swoich danych przekazanych Pożyczkodawcy, w tym informowania go o zmianie numeru telefonu, adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, pod rygorem uznania za skutecznie doręczonych przesyłek wysłanych na ostatnio wskazany adres.**

(§ 4 ust. 2 Umowy pożyczki)

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania;**

**B.** naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowie o kredyt konsumencki „*Umowa pożyczki*” informacji o warunkach zmiany wysokości rocznej stopy oprocentowania przeterminowanego, wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez Monikę Kos prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe MEGI w Bydgoszczy (**dalej: MEGI, Pożyczkodawca lub przedsiębiorca**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479<sup>38</sup>§1 i art. 479<sup>39</sup> k.p.c. w związku z art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w szczególności w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim oraz innych ustaw.

W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę materiałów nadesłanych przez przedsiębiorcę, w tym umów zawartych z konsumentami na podstawie wzorca „*Umowa pożyczki*” – dalej: **Umowa**. W wyniku przedmiotowego badania zaszło podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z powyższym – postanowieniem Nr RBG-63/2014 z dnia 18 lutego 2014 r. – Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez MEGI praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Jednocześnie organ ochrony konsumentów wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W piśmie z dnia 14 lutego 2014 r. Pożyczkodawca ustosunkował się do przedstawionych zarzutów.

W zakresie praktyki wskazanej z pkt A.1-A.2 sentencji niniejszej decyzji przedsiębiorca oświadczył, że nie zgadza się z interpretacją Prezesa UOKiK, jakoby zwroty użyte przez niego w § 5 ust. 1 umowy pożyczki były tożsame ze zwrotami zamieszczonymi w hipotezach klauzul wskazanych przez organ w uzasadnieniu. Różnica pomiędzy zapisami wskazanymi w owych klauzulach, a treścią umowy stosowanej przez przedsiębiorcę wynika z treści całego wzorca, w tym ust. 5, w którym wskazane jest, że omawiane czynności będą podejmowane z częstotliwością zgodną z dobrymi obyczajami. W ocenie MEGI ustęp ten stanowi gwarancję dla konsumenta, że nie będą względem niego podejmowane działania, które w sposób bezcelowy spowodują wzrost należnych od niego opłat. Zdaniem Pożyczkodawcy przyjęcie modelu sugerowanego przez Prezesa UOKiK - ścisłego wskazania dni, po których wysyłane będą kolejne wezwania do zapłaty - byłoby zdaniem przedsiębiorcy niekorzystne dla konsumenta. Przykładowo należałoby wysłać do dłużnika SMS-y windykacyjne zgodnie z umową, mimo iż z rozmów czy ustaleń wiadomym by było, iż dłużnik zobowiązał się do spłaty zadłużenia np. po 3 tygodniach. Powodowałoby to nie tylko dodatkowe koszty po stronie dłużnika ale pozbawiałoby wiary w sens negocjacji z przedsiębiorcą, którego działania byłyby wówczas odbierane jako nieprzestrzeganie ustaleń.

Ponadto przedsiębiorca nie może także zgodzić się z twierdzeniami organu ochrony konsumentów jakoby „*prowadzenie czynności windykacyjnych jest działaniem odtwórczym, powtarzalnym ...*”. W jego ocenie jest dokładnie odwrotnie, a tylko dla osób z zewnątrz działania te wydawać się mogą odtwórcze czy powtarzalne. Zdaniem Pożyczkodawcy w praktyce każda windykacja jest inna, za każdym razem trzeba rozważyć racje poszczególnego dłużnika, jego sytuację finansową, itp., a nawet jego prawdopodobność i niezwłocznie, na podstawie tak uzyskanych danych, podjąć decyzję. Zgodnie ze stanowiskiem przedsiębiorcy - jest to bardzo skomplikowany proces, wymagający wiedzy, doświadczenia oraz intuicji.

Zgodnie ze stanowiskiem przedsiębiorcy, żadne przepisy prawa nie nakładają na niego szczegółowego wskazywania podejmowanych czynności windykacyjnych. W ocenie Pożyczkodawcy byłoby to niemożliwe ze względu na różnice pomiędzy każdą ze spraw, a nadto wypaczałoby to sens windykacji. Dłużnik, gdyby dokładnie znał ruchy wierzyciela, to w prosty sposób mógłby się – w ocenie przedsiębiorcy - im z wyprzedzeniem przeciwstawić. Zdaniem MEGI Prezes UOKiK nie może żądać od przedsiębiorcy, aby część swojej działalności prowadził „po kosztach”. Byłoby to bowiem naruszenie podstawowych zasad konstytucyjnych - art. 22 oraz art. 20 Konstytucji. Wymaganie prowadzenia działalności „po kosztach” oznaczałoby – zdaniem Pożyczkodawcy - w praktyce ingerencję w wolność gospodarczą, a nadto naruszałoby własność przedsiębiorcy.

Pożyczkodawca zauważa również, iż twierdzenie, że 10 zł nie ma odzwierciedlenia w kosztach ponoszonych przez przedsiębiorcę jest nieprawdziwe. List za potwierdzeniem odbioru kosztuje 6,10 zł, a w przypadku zwrotu (np. adresat nie podjął w terminie) należy doliczyć dodatkową opłatę w wysokości 4,20 zł. Do tego koszt kopert - 0,40 zł, kartki 0,02 zł, druku 0,10 zł, prądu - 0,1 zł, pracownika który musi poświęcić około godziny na odszukanie

teczki nieplacącego dłużnika, sprawdzić na koncie (z pomocą szefa) czy na dzień wysyłania wezwania wpłata przypadkiem nie nadeszła, wydrukować, zakopertować, udać się na pocztę i po powrocie zaewidencjonować potwierdzenie nadania. Koszt takiej roboczogodziny z uwzględnieniem urlopów, chorób, itp. wynosi co najmniej 20 zł. Koszty te nie uwzględniają kosztu stworzenia stanowiska pracy, jak kupna biurka, komputera, wynajęcia powierzchni biurowej, badań lekarskich itd.

Przedsiębiorca wskazuje również, że nie może zgodzić się z nieuprawnionymi twierdzeniami, iż obciąża konsumenta kosztami niewysłanych listów. Gdyby tak było, to w wypadku postępowania sądowego konsument bez problemu wykazałby, iż jest to obciążenie nienależne i na skutek nieudowodnienia, roszczenie takie zostałoby oddalone. MEGI – w ocenie przedsiębiorcy - jest uczciwie działającą firmą i nie stosuje tego typu praktyk. Od samego początku działalności Pożyczkodawca korzysta z pomocy radcy prawnego właśnie po to, aby mieć pewność, iż podejmowane przez niego działania nie są sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa.

Przedsiębiorca nie zgadza się także z zarzutami dotyczącymi kwoty ryczałtowej w wysokości 160 zł (około 40 Euro). Koszty tego typu zostały uznane są – w ocenie MEGI - za przeciętne, minimalne koszty dochodzenia roszczenia w art. 6 ust. 1 Dyrektywy z dnia 16 lutego 2011 r. w sprawie zwalczania opóźnień w płatnościach w transakcjach handlowych. Ma ona co prawda zastosowanie do transakcji firma - firma, jednak nie ulega wątpliwości, iż wskazany w niej koszt został dokładnie zbadany przez władze unijne jako minimalny koszt związany z dochodzeniem roszczeń. W ocenie Pożyczkodawcy w praktyce, to czy roszczeń dochodzi się od innej firmy czy od konsumenta, nie ma wpływu na ich wysokość. Co więcej w punkcie (20) preambuły stanowi ona wprost: „*Do tych kosztów zalicza się w szczególności koszty poniesione przez wierzycieli w związku ze skorzystaniem z usług prawnika lub firmy windykacyjnej.*”

Odnosząc się do zarzutu wskazanego w pkt A.3. przedsiębiorca wskazał, że zmiana adresu przez konsumenta i jego ustalenie wymaga od Pożyczkodawcy wielu kosztownych kroków: wystąpienie do bazy PESEL w Warszawie, co wiąże się z kosztami 60 zł (opłata) + 17 zł (pełnomocnictwo) + 6,1 zł (list) + koszty pracownika, itd. Nadto adres otrzymany z tej bazy niekoniecznie musi być miejscem zamieszkania konsumenta (jest to tylko adres zameldowania), czyli w praktyce konsument mógłby uniknąć doręczania wszelkiej korespondencji poprzez proste przeprowadzenie się pod adres inny niż adres zameldowania. W ocenie Pożyczkodawcy konsument natomiast może ustalić adres przedsiębiorcy w każdym czasie za pomocą bezpłatnej bazy w internecie: firma.gov.pl. Co więcej, pisma wysłane na ten adres (ostatni wskazany adres przedsiębiorcy) uważa się za doręczone względem przedsiębiorcy, a zatem zasada równości stron wymaga, aby ostatni znany adres konsumenta również uważany był za obowiązujący.

W zakresie ostatniego zarzutu, który został zamieszczony w pkt B sentencji niniejszej decyzji, przedsiębiorca uważa, że zapis w nawiasie („*nie wyższa niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego*”) wypełnia dyspozycję, o której mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. Wprost wskazuje bowiem, że warunki zmiany wynikają z decyzji NBP. Przepis ten nie nakazuje informować o zmianie parametrów bazowych, tylko poinformować, z czego wynikają warunki zmiany oprocentowania. W ocenie MEGI wymagane, aby każda zmiana stóp procentowych obligowała przedsiębiorcę do informowania o tym każdego klienta, który w dodatku w większości przypadków w ogóle nie podlega pod ów

zapis, gdyż dotyczy on tylko niespłacanych zobowiązań, byłaby niewykonalna. Żadne przepisy prawa nie nakładają tak dalece posuniętych obowiązków informacyjnych. Przyjęcie rozumowania tego typu wymagałoby np. wskazywania w umowie, iż w przypadku przystąpienia do strefy Euro zobowiązanie zostanie przewalutowane i od czego miałyby to zależeć. Jest to oczywiście teoretycznie możliwe ale także niewykonalne. W ocenie MEGI nie da się w umowie przewidzieć wszystkich niebezpieczeństw, które mogą wystąpić i wytłumaczyć ich konsumentowi. Wszelkie zaś próby czynienia tego przynoszą – zdaniem przedsiębiorcy - efekt odwrotny od zamierzonego, czyli czynią umowę długą i niezrozumiałą, której konsument wówczas już w ogóle nie czyta.

Prezes UOKiK zawiadomił MEGI o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 17 czerwca 2014 r.). Pełnomocnik przedsiębiorcy zapoznał się z aktami sprawy w dniu 23 czerwca 2014 roku.

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

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów, organ ochrony konsumentów ustalił, iż Monika Kos prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Przedsiębiorstwo Handlowo Usługowe MEGI od 1 maja 2011 r. i wpisana jest do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy są, oprócz sprzedaży detalicznej komputerów, urządzeń peryferyjnych i oprogramowania prowadzonej w wyspecjalizowanych sklepach (47.41.Z), także pozostałe formy udzielania kredytów (64.92.Z).

W związku z prowadzoną działalnością MEGI udziela kredytów konsumenckich posługując się wzorcem umowy *Umowa Pożyczki Nr...* Przedmiotowy wzorzec, którego praktyki kwestionowane są w niniejszym postępowaniu, stosowany jest w obrocie konsumenckim od września 2013 r.

W zakresie zarzutu określonego w pkt A Prezes UOKiK ustalił, że w Umowie znajdują się następujące postanowienia umowne:

- 1. Strony postanawiają, że w przypadku niespłacenia lub nieterminowego spłacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Oplaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**
  - b) 20,00 zł (dwadzieścia złotych 00/100) – za każde upomnienie sms,**
  - c) 30,00 zł (trzydzieści złotych 00/100) – za każde upomnienie telefoniczne,**
  - d) 60,00 zł (sześćdziesiąt złotych 00/100 – za każde wezwanie do zapłaty,**
  - e) 80,00 zł (osiemdziesiąt złotych 00/100) – ostateczne wezwanie do zapłaty**  
(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)
  
- 2. Strony postanawiają, że w przypadku niespłacenia lub nieterminowego spłacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Oplaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**
  - g) W przypadku, w którym kroki wskazane w ust. 1 lit. a) do f) nie doprowadzą do całkowitej spłaty zadłużenia sprawa zostanie przekazana kancelarii prawnej lub firmie windykacyjnej, która wezwie do zapłaty Pożyczki, Oplaty przygotowawczej**

**i wskazanych w niniejszym paragrafie Należności ubocznych. Pożyczkobiorca jest zobowiązany wówczas do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy kwoty 160,00 (sto sześćdziesiąt złotych) będącej ryczałtową opłatą za odzyskiwanie należności przez kancelarię prawną lub firmę windykacyjną na etapie postępowania przedsądowego.**

(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

**3. Pożyczkobiorca jest zobowiązany do:**

**a) aktualizowania swoich danych przekazanych Pożyczkodawcy, w tym informowania go o zmianie numeru telefonu, adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, pod rygorem uznania za skutecznie doręczonych przesyłek wysłanych na ostatnio wskazany adres.**

(§ 4 ust. 2 Umowy pożyczki)

W zakresie zarzutu określonego w pkt B Prezes UOKiK ustalił, że w Umowie nie zostały określone warunki zmiany rocznej stopy oprocentowania przeterminowanego. W tymże wzorcu znajdowało się postanowienie o następującej treści:

*„Strony postanawiają, że w przypadku niespłacenia lub nieterminowego spłacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Opłaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych:*

*a) odsetek za czas opóźnienia, naliczanych w wysokości odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 21 kodeksu cywilnego, tj. stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego: 16% (nie wyższa niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego).”*

(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

**Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes UOKiK zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) - **u.o.k.i.k.** jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”*, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”*.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **godzenie w zbiorowe interesy konsumentów.**

### **Działanie przedsiębiorcy**

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2013r., poz. 672, ze zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Mając powyższe na uwadze, uznać należy, iż Monika Kos prowadząc jako osoba fizyczna działalność gospodarczą - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Bezprawność działań i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów**

#### **A.**

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k.) – dalej: **rejestr**. Przedmiotowy rejestr stanowi dla przedsiębiorcy wykaz nieprawidłowych dyrektyw działania, które zostały zakwestionowane u innych przedsiębiorców, a przez to umożliwia im stosowanie prawidłowych praktyk przy tworzeniu własnych wzorców umownych, które będą następnie stosowane w obrocie konsumenckim i nie powielanie tożsamyh nieprawidłowości.

Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Najwyższego „*Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. zawiera akty zastosowania prawa materialnego do określonych stanów faktycznych*”<sup>1</sup>. Oznacza to, że wpis dokonany w rejestrze ma charakter tzw. normy obyczajowej. Klauzule zawarte w tymże rejestrze precyzują negatywne praktyki stosowane przez przedsiębiorców względem konsumentów, które przyjmują formę postanowień umownych zamieszczonych we wzorcach umownych. Klauzula zamieszczona w rejestrze stanowi tym samym skonkretyzowany dobry obyczaj, który był naruszony przez przedsiębiorcę, a któremu należy się ochrona z mocy prawa.

---

<sup>1</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 maja 2010 r., III SK 29/09.

Przedsiębiorca, dopuszczając się stosowania klauzul, które są tożsame z wpisanymi postanowieniami umownymi do rejestru, narusza takie same dobre obyczaje, które były przedmiotem ochrony w ramach orzeczeń będących podstawą do wpisania określonych postanowień do rejestru. **Powyższe oznacza, że naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k. polega na zarzuceniu przedsiębiorcy naruszenia określonych dobrych obyczajów, które - poprzez skonkretyzowanie ich za pomocą postanowienia umownego zamieszczonego w rejestrze - podlegają ochronie prawnej.**

Nie jest zatem konieczna dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Dla wykazania tożsamości stosowanej przez stronę postępowania administracyjnego klauzuli istotne jest przede wszystkim udowodnienie identycznego celu oraz skutku, jakie wywołują kwestionowane w niniejszym postępowaniu zapisy umowne w porównaniu do tych postanowień umownych, które zamieszczone zostały w rejestrze. **Jeżeli skutek oraz cel jest identyczny oznacza to, że doszło do naruszenia tych samych dobrych obyczajów, które stanowiły podstawę do wpisania określonych klauzul do rejestru.**

Mając powyższe rozważania na uwadze, Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienie:

1. **Strony postanawiają, że w przypadku niespłacenia lub nieterminowego spłacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Opłaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**
  - b) 20,00 zł (dwadzieścia złotych 00/100) – za każde upomnienie sms,
  - c) 30,00 zł (trzydzieści złotych 00/100) – za każde upomnienie telefoniczne,
  - d) 60,00 zł (sześćdziesiąt złotych 00/100 – za każde wezwanie do zapłaty,
  - e) 80,00 zł (osiemdziesiąt złotych 00/100) – ostateczne wezwanie do zapłaty (§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis umowny może mieścić się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **829** rejestru o treści: „*W przypadku zalegania z co najmniej dwoma ratami pożyczkodawca może również wystosować (nie częściej niż raz w tygodniu) upomnienie. Każdorazowe wystawienie upomnienia podlega opłacie w wysokości 50,00 zł*” (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – dalej: SOKiK - z dnia 27 kwietnia 2005 r., sygn. akt XVII Amc 103/04), pod poz. **1796** rejestru o treści: "*W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN*” (wyrok SOKiK z dnia 6 sierpnia 2009 r. sygn. akt XVII AmC 624/09), pod poz. **3569** w brzmieniu: „*Za pisemne wezwanie pobiera się zryczałtowaną opłatę w kwocie 20 zł*” (wyrok SOKiK z dnia 27 kwietnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5533/11) oraz pod poz. **3850** „*Sporządzenie i wysłanie wezwania do zapłaty /raty/ kredytu lub odsetek - 7,5 zł od każdego wysłanego*



wezwania" (wyrok SOKiK z dnia 19 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5238/11), pod poz. **4074** „Oplata za telefoniczny: 3,00 PLN" (wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1392/11), pod poz. **4486** "Umówiony koszt windykacji telefonicznej wynosi 15 zł za każdą przeprowadzoną rozmowę, koszt wysłania korespondencji 20 zł od każdego wysłanego listu" (wyrok SOKiK z dnia 30 maja 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5499/11) i pod poz. **5331** w brzmieniu: "Kredytobiorca zobowiązany będzie do zapłaty na rzecz Banku opłat w wysokości określonej w Tabeli Opłat i Prowizji pożyczki/kredytu (Tabela), które na dzień podpisania umowy wynoszą odpowiednio: wysłanie monitów (wezwań do zapłaty) - 15 PLN, windykacyjne wizyty terenowe - 110 PLN, wystawienie bankowego tytułu egzekucyjnego - 70 PLN oraz opłaty administracyjnej za pozyskanie danych - od 20 do 50 PLN (w zależności od rzeczywistych kosztów)" (wyrok SOKiK z dnia 15 czerwca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5345/11, potwierdzony wyrokiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 23 kwietnia 2013 r., sygn. akt VI ACa 1526/12).

W powyższych wyrokach Sądy uznały, iż tego rodzaju zapisy kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

W uzasadnieniu postanowienia zamieszczonego pod poz. 1796 w rejestrze Sąd wskazał, że „*kwestionowane postanowienie, poprzez brak określenia procedur jakimi bank kieruje się przy podejmowaniu czynności związanych z dochodzeniem swoich należności, może prowadzić do dowolności działania pozwanego w zakresie zasad, terminów czy częstotliwości korzystania z tych środków i w związku z tym znacznego zwiększenia zadłużenia konsumenta*”. Ponadto zdaniem SOKiK tak sformułowane postanowienie daje przedsiębiorcy możliwość do stosowania kilku środków windykacyjnych jednocześnie, co generuje zwiększone koszty, nie określając przy tym procedury oraz możliwych działań konsumenta. Monitorowanie oparte jest na uznaniu przedsiębiorcy i brak jest jakiegokolwiek kontroli racjonalności i prawidłowości tych poczynań. Konsekwencją jest zobowiązanie konsumenta do ponoszenia znacznych i nieuzasadnionych kosztów. W ocenie Sądu postanowienie to narusza zasady lojalnego i równorzędnego traktowania konsumenta oraz niewykorzystywania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy, co należy zakwalifikować jako działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami.

W niniejszej sprawie przedsiębiorca w analogiczny sposób nie wskazuje dokładnych procedur prowadzonego przez siebie postępowania windykacyjnego. We wzorcu umowy brak jest konkretnych informacji o częstotliwości i trybie korzystania z określonych środków upominawczych, co może skutkować sytuacją, w której to konsument nie zdąży nawet uregulować należności w wyznaczonym w upomnieniu terminie, a już w stosunku do niego zostaną poczynione kolejne działania mające na celu przymuszenie go do uregulowania należności. Wskazać należy, iż powyższe działania mogą przyczynić się do nieuzasadnionego i nadmiernego obciążenia konsumenta kosztami postępowania windykacyjnego. Nie można uznać, iż postanowienie zawarte we wzorcu Umowy w § 5 ust. 2 o treści „*Czynności upominawcze i windykacyjne będą podejmowane z częstotliwością zgodną z dobrymi obyczajami, mając na celu nakłonienie Pożyczkobiorcy do dobrowolnej spłaty zadłużenia*” gwarantuje konsumentom, iż działanie przedsiębiorcy nie będzie naruszało ich interesów, o których mowa powyżej. Należy przy tym wskazać, iż prowadzenie czynności windykacyjnych jest działaniem odtwórczym, powtarzalnym – tak więc nie ma również trudności, aby we wzorcu określić jednolity termin prowadzonych czynności w stosunku do wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z oferty przedsiębiorcy. Tylko w takim wypadku

pożyczkobiorcy mogą zapoznać się z warunkami prowadzonych czynności przed zawarciem umowy. Wskazanie we wzorcu umownym terminów, w których Pożyczkodawca może podejmować określone działania windykacyjne umożliwia konsumentom zweryfikowanie, czy MEGI w prawidłowy sposób wywiązuje się z warunków umowy i w prawidłowy sposób obciąża ich opłatami za dokonane czynności windykacyjne.

Odnosząc się w tym miejscu do argumentów przedstawionych przez MEGI w piśmie z dnia 5 marca 2014 r. warto wskazać, iż zamieszczenie we wzorcu informacji o częstotliwości prowadzonych czynności windykacyjnych i możliwości obciążania konsumentów tego typu opłatami nie oznacza, że przedsiębiorca zawsze i w każdych okolicznościach musi takie czynności względem konsumentów podejmować. Przedmiotowe postanowienia oznaczają tylko to, że Pożyczkodawca może względem konsumentów prowadzić takie czynności, ale nie musi – jeżeli okoliczności określonego przypadku tego nie wymagają. Wskazanie częstotliwości podejmowania określonych czynności windykacyjnych jest dla konsumentów gwarancją, iż nie dojdzie do naruszenia dobrych obyczajów w sytuacji uprzywilejowania jednej ze stron kontraktu (tj. przedsiębiorcy). W przeciwnym wypadku postanowienie jest niedozwolone, gdyż umożliwia przedsiębiorcy dowolną interpretację określić użytych w kwestionowanym zapisie umownym (por. art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c.)

Względem twierdzeń MEGI w zakresie kwestionowania odtwórczego charakteru podejmowanych czynności windykacyjnych wskazać należy, iż przedsiębiorca nie przedstawił żadnych dowodów, które uprawdopodobniałyby, że podejmowane przez niego czynności nie mają charakteru odtwórczego. W związku powyższym twierdzenia Pożyczkodawcy należy uznać za gołosłowne.

Ponadto Sąd we wskazanych orzeczeniach stwierdził, iż pobieranie każdorazowo przy okazji wysłania upomnienia/wezwania opłaty w wysokości 10 czy 20 zł jest kwotą, która nie wynika z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez przedsiębiorcę i przewyższa znacznie koszt wysłania listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. W ocenie SOKiK nie jest dozwolone pobieranie zryczałtowanej opłaty za czynności windykacyjne, które nie są w żaden sposób skorelowane z rzeczywistymi kosztami, jakie poniósł przedsiębiorca w tytułu podejmowania określonych działań. Sąd zauważył również, iż z niektórych postanowień umownych nie można nawet wywnioskować, czy przesyłka w postaci listowego wezwania do zapłaty została wysłana ewidencjonowanym typem przesyłki, przez co ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej może być dla konsument niemożliwe lub wielce utrudnione. Mając na względzie powyższe SOKiK uznał, iż takie postanowienia umowne wprowadzają niczym nieuzasadnioną opłatę obciążającą konsumenta, a koszt prowadzenia postępowania windykacyjnego powinien być określony w sposób odpowiadający rzeczywiście poniesionym kosztom z tytułu dochodzenia należności.

Zgodzić należy się z przedsiębiorcą, iż „żadne przepisy nie nakładają na przedsiębiorcę obowiązku kalkulacji kosztów wysyłanych wezwań do zapłaty”, ale również należy zauważyć, iż żadne przepisy nie przewidują możliwości prowadzenia takich czynności względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Jeżeli więc MEGI ma zamiar prowadzić względem konsumentów przedsądowy tryb dochodzenia roszczeń, musi to uregulować w taki sposób, aby nie mogło dojść do naruszenia dobrych obyczajów i interesów konsumentów.

Prezes UOKiK w żadnym ze swoich twierdzeń nie wskazuje na to, że przedsiębiorca musi prowadzić działalność „po kosztach”, a jedynie na to, aby robił to w sposób uczciwy,

a opłaty, którymi obciążany jest konsument – muszą odzwierciedlać realnie wyrażoną szkodę z tytułu niewywiązania się konsumenta z umowy w terminie w niej przewidzianym.

W niniejszym postępowaniu Pożyczkodawca w przypadku wysłania pisemnego upomnienia wzywającego do zapłaty obciąża konsumentów opłatą w wysokości od 60 do nawet 80 zł. Niniejsze kwoty są nieproporcjonalnie wyższe w porównaniu z realnymi kosztami przygotowania i nadania listu. Brak ponadto informacji, czy powyższe wezwania będą wysyłane listem zwykłym, czy też poleconym wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, trudno więc wyliczyć realne koszty prowadzonego postępowania windykacyjnego. Na marginesie wskazać należy, iż brak wysyłania upomnień lub wezwań przesyłkami ewidencjonowanym (czyli co najmniej listem poleconym), czyni trudnym do wykazania faktu nadania przedmiotowej korespondencji przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której konsument - mimo braku otrzymania wezwania do zapłaty - zostałby obciążony kosztami windykacyjnymi tylko na podstawie woli przedsiębiorcy, mimo iż w rzeczywistości Pożyczkodawca mógłby nie ponieść żadnych kosztów. Podobnie przedstawia się również kwestia w ustanowieniu zryczałtowanej opłaty w wygórowanej wysokości w przypadku upomnień telefonicznych (30 zł) czy też za pomocą sms-a (20 zł). W ocenie Prezesa UOKiK powyższe opłaty w znaczący sposób przekraczają realny koszt dokonania ww. czynności, a ustanowienie opłat w zryczałtowanej wysokości może stanowić dla przedsiębiorcy nieuzasadniony dochód z tytułu niewywiązania się konsumenta z warunków umownych.

Ponadto SOKiK zauważył, iż w analizowanych postanowieniach brak jest proporcjonalnego rozłożenia praw i obowiązków pomiędzy stronami umowy, gdyż konsument nie może domagać się od przedsiębiorcy podobnego świadczenia w sytuacji, gdy to on będzie kierował korespondencją dotyczącą wadliwego wykonania umowy przez przedsiębiorcę. W analizowanym wzorcu umownym brak jest również uregulowania sytuacji, w której to konsument może domagać się od Pożyczkodawcy określonych opłat przy kierowaniu korespondencji do tegoż przedsiębiorcy w związku z nienależytym wywiązaniem się z umowy. Pożyczkodawca przyznaje sobie prawo do prowadzenia korespondencji i podejmowania innych czynności na koszt drugiej strony umowy, nie przyznając tożsamość uprawnień konsumentowi. Takie działanie należy ocenić jako przejaw nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumentów.

Praktyk opisanych w niniejszym zarzucie nie usprawiedliwia również branża, w której działa przedsiębiorca, ani grupa docelowa do której skierowana jest oferta. To, że pożyczki udzielane są osobom mniej zamożnym, które nie mają skąd czerpać środków finansowych – nie upoważnia MEGI do naruszania ich dobrych obyczajów i prowadzenia postępowania windykacyjnego z narażeniem ich ekonomicznych interesów. To właśnie taki sposób działalności przedsiębiorstw pożyczkowych wprowadza u tych konsumentów jeszcze większe problemy finansowe, które mogą powodować tzw. spirale długu.

W związku z powyższym klauzule wpisane do rejestru, jak i kwestionowane zapisy są tożsame, albowiem zmierzają do obciążenia konsumenta nieuzasadnionymi kosztami, co godzi w jego interesy ekonomiczne.

- 2. Strony postanawiają, że w przypadku niesplacenia lub nieterminowego splacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Opłaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest**

**zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych: (...)**

**g) W przypadku, w którym kroki wskazane w ust. 1 lit. a) do f) nie doprowadzą do całkowitej spłaty zadłużenia sprawa zostanie przekazana kancelarii prawnej lub firmie windykacyjnej, która wezwie do zapłaty Pożyczki, Opłaty przygotowawczej i wskazanych w niniejszym paragrafie Należności ubocznych. Pożyczkobiorca jest zobowiązany wówczas do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy kwoty 160,00 (sto sześćdziesiąt złotych) będącej ryczałtową opłatą za odzyskiwanie należności przez kancelarię prawną lub firmę windykacyjną na etapie postępowania przedsądowego.**

(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

W ocenie organu ochrony konsumentów kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **4380** rejestru w brzmieniu: *"W przypadku opóźnienia płatności przez Abonenta, Operator ma prawo (...) obciążyć Abonenta opłatą administracyjną z tytułu dochodzenia zaległych opłat, określoną w Cenniku Usług". "Opłata administracyjna – opłata windykacyjna za przekazanie ściągania należności do zewnętrznych firm windykacyjnych -123,00"* (wyrok SOKiK z dnia 21 stycznia 2013 r., sygn. akt XVII Amc 749/11), a także **5359**, **5360** i **5361** rejestru o treści: *"Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację-kwota zaległości: 480,01 PLN -960,00 PLN: 144,00 PLN", "Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację - kwota zaległości: 960,01 PLN - 1920,00 PLN: 288,00 PLN" oraz "Każdorazowa opłata za obsługę zadłużenia przekazanego do firmy windykacyjnej i jego windykację - kwota zaległości: powyżej 1920,00: 576,00PLN"* (wyrok SOKiK z dnia 25 września 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1765/11).

W ocenie SOKiK przedmiotowe postanowienia w sposób zryczałtowany określają wysokość odszkodowania, jakie konsument winien uiścić na rzecz przedsiębiorcy. Sąd zauważył przy tym, iż jest to regulacja, która w sposób mniej korzystny od powszechnie obowiązujących przepisów kodeksu cywilnego reguluje sytuację konsumentów. Zgodnie bowiem z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Zakres tej odpowiedzialności można rozszerzyć albo ograniczyć z tym, że nieważne jest zastrzeżenie, iż dłużnik nie będzie odpowiedzialny za szkodę wyrządzoną wierzycielowi umyślnie (art. 473 k.c.). Powołane przepisy - poza regulacjami dotyczącymi możliwości wyłączenia odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną umyślnie - mają charakter dyspozytywny. Oznacza to, że strony stosunku cywilnoprawnego mogą je umownie modyfikować. SOKiK podkreślił jednak, iż dyspozytywne uregulowania kodeksu cywilnego zawierają wzorcowe wyważenie wzajemnych interesów stron umów zawieranych na gruncie prawa cywilnego, zapewniają równowagę i neutralne ukształtowanie ich uprawnień oraz obowiązków. W sytuacji, gdy przedsiębiorca w „narzucanym” wzorcu umowy odstępuje od dyspozytywnego uregulowania kodeksowego na niekorzyść konsumentów, ich interesy doznają uszczerbku.

Zdaniem Sądu powyższe postanowienia określają wysokość odszkodowania należnego przedsiębiorcy z tytułu niewykonania bądź nienależytego wykonania umowy, z pominięciem drogi procesu cywilnego w którym to, niezawisły sąd dokonałby oceny zaistniałej sytuacji faktycznej i dokonałby miarkowania wysokości odszkodowania należnego poszkodowanemu

przedsiębiorcy. Mocą kwestionowanych postanowień wzorca umownego przedsiębiorca wyłącza drogę procesu cywilnego i zastrzega na swoją rzecz odszkodowanie bez konieczności wykazywania wysokości poniesionej szkody i związku przyczynowego pomiędzy szkodą a działaniami lub zaniechaniami konsumenta. Takie ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, ponieważ ogranicza jego uprawnienia przewidziane przez ustawodawcę w przepisach kodeksu cywilnego. Jednocześnie powyższe postanowienia naruszają także w sposób rażący interesy ekonomiczne konsumentów, albowiem w każdym przypadku, jeżeli po ich stronie pojawi się wymagalne zadłużenie, którego windykacja zostanie zlecona firmie windykacyjnej, będą zobowiązani do zapłacenia na rzecz przedsiębiorcy odszkodowania w z góry określonej wysokości – bez możliwości bronienia się zarzutami co do zasadności lub wysokości odszkodowania, którymi mogliby posłużyć się przed sądem powszechnym.

W ocenie Prezesa UOKiK do tożsamyh wniosków należy dojść przy ocenie kwestionowanego w niniejszym postępowaniu postanowienia umownego. Co istotne, Pożyczkodawca sam wskazuje, iż opłata w wysokości 160 zł z tytułu odzyskiwania należności przez kancelarię prawną lub firmę windykacyjną jest ustanowiona w formie zryczałtowanej. W takim wypadku konsument zobowiązany jest do jej uiszczenia bez konieczności wykazywania przez przedsiębiorcę faktycznie poniesionych kosztów z tytułu podjętych czynności. Jak wskazał powyżej SOKiK – takie uregulowanie praw i obowiązków stron umowy w obrocie konsumenckim nie jest dozwolone.

Za bezzasadny należy uznać argument Pożyczkodawcy zgodnie z którym koszty w powyżej wskazanej wysokości są usprawiedliwione i zostały uznane za dopuszczalne, jako minimalne koszty dochodzenia roszczeń w art. 6 ust. 1 Dyrektywy z dnia 16 lutego 2011 r. w sprawie zwalczania opóźnień w płatności w transakcjach handlowych. Przedsiębiorca zdaje się jednak nie dostrzegać, że przedmiotowy akt prawny dotyczy regulacji handlowych pomiędzy dwoma równorzędnymi podmiotami (czyli dwoma przedsiębiorcami). Przedmiotowa dyrektywa nie ma (i nie może mieć) żadnego zastosowania dla roszczeń dochodzonych względem konsumentów. Wskazuje na to wprost motyw 8 ww. dyrektywy, zgodnie z którym „[N]iniejsza dyrektywa nie powinna regulować transakcji z udziałem konsumentów”.

Wobec powyższego należy uznać, iż klauzula kwestionowana w niniejszym postępowaniu, a postanowienia zamieszczone już we wzorcu umownym mogą być względem siebie tożsame.

### **3. Pożyczkobiorca jest zobowiązany do:**

**a) aktualizowania swoich danych przekazanych Pożyczkodawcy, w tym informowania go o zmianie numeru telefonu, adresu zamieszkania lub adresu do korespondencji, pod rygorem uznania za skutecznie doręczonych przesyłek wysłanych na ostatnio wskazany adres.**

(§ 4 ust. 2 Umowy pożyczki)

W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **2208** rejestru o treści: „*Wszelka korespondencja wysyłana jest przez Bank na wskazany przez posiadacza rachunku adres do korespondencji i uważa się ją za doręczoną po upływie 14 dni od daty jej wysłania przez Bank*” (wyrok SOKiK z dnia 1 grudnia 2010 r., sygn. akt XVII Amc 1789/09) oraz pod poz. **2311** „[...] *Jeżeli Ubezpieczający, Uposażony, lub inny adresat korespondencji zmienił adres korespondencyjny*

*i nie powiadomił o tym Ubezpieczyciela w formie wskazanej w ust. 1, to przyjmuje się, że Ubezpieczyciel przekazał korespondencję i wywiera ona skutki prawne po upływie 30 dni od dnia jej wysłania na ostatni podany adres” (wyrok SOKiK z dnia 24 stycznia 2011 r., sygn. akt XVII Amc 1874/09), a także pod poz. 1681 w brzmieniu: „Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do korespondencji), będzie uważana za doręczoną” (wyrok SOKiK z dnia 30 czerwca 2009r., sygn. akt XVII Amc 513/09).*

Sądy uznały, iż tego rodzaju zapisy stanowią naruszenie przepisu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. kształtując przy tym prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interes, bowiem w niekorzystny sposób określa sytuację konsumenta w momencie składania oświadczeń woli przez przedsiębiorcę.

Jak słusznie uznał SOKiK w uzasadnieniu pierwszego z przywołanych wyroków, mając na względzie art. 61 § 1. k.c. w brzmieniu „oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią” należy stwierdzić, iż w sprawie składania oświadczenia woli ustawodawca przyjął teorię doręczenia. Ze względu na interes i bezpieczeństwo obrotu oraz ułatwienia dowodowe domniemywa się, że adresat zapoznał się z treścią oświadczenia, gdy doszło do niego w taki sposób, iż powzięcie o niej wiadomości stało się możliwe. Z punktu widzenia skuteczności oświadczenia woli nieistotne jest zatem, czy i kiedy adresat zapoznał się z jego treścią. Wystarczające jest, że oświadczenie woli doszło do niego w sposób stwarzający mu realną możliwość zapoznania się z treścią oświadczenia<sup>2</sup>. Oświadczenie woli uznaje się za skutecznie złożone również wtedy, gdy adresat mogąc zapoznać się z jego treścią, celowo tego nie uczynił<sup>3</sup>, odmówił zapoznania się z nim<sup>4</sup> lub z własnej woli nie podjął przesyłki pocztowej zawierającej to oświadczenie<sup>5</sup>. Innymi słowy, odmowa przyjęcia oświadczenia woli lub zaniechanie zapoznania się z nim nie wywołuje żadnych skutków prawnych.

Jednocześnie Sąd przypomniał, iż nie należy wprost przenosić reguł doręczeń procesowych na użytek skuteczności składania oświadczeń woli<sup>6</sup>. W odniesieniu do stosunków prawnych z udziałem konsumentów zastosowanie znajdują przede wszystkim przepisy prawa konsumenckiego, a więc przede wszystkim zasady przewidziane w art. 384 i następane k.c.

W dalszej części uzasadnienia SOKiK zaznaczył, iż istotne jest zapewnienie adresatowi przesyłki możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia. Tymczasem zakwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu, jak i postanowienia niedozwolone wpisane do rejestru postanowień niedozwolonych może pozbawić konsumenta takiej możliwości. Skutek doręczenia w przedmiotowych zapisach umownych jest przewidziany w każdej sytuacji wysłania przesyłki, mimo że przepisy prawa przyjmują obowiązek jej faktycznego doręczenia

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19 października 1976 r. sygn. akt I PR 125/76; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 1980 r. sygn. akt I PRN 109/80; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 15 stycznia 1990 r. sygn. akt I CR 1410/89; postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 5 października 1995 r. sygn. akt I CR 9/95; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 18 grudnia 1996 r. sygn. akt I CKU 44/96; uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 października 1998 r., III ZP 31/98.

<sup>3</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 16 marca 1995 r., I PRN 2/95.

<sup>4</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 stycznia 1998 r., I PKN 501/97.

<sup>5</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 grudnia 1996 r., I PKN 36/96.

<sup>6</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 28 lutego 2002 r., III CKN 1316/00.

w taki sposób, aby adresat miał możliwość zapoznania się z jego treścią. To na składającym oświadczenie woli spoczywa ciężar dowodu, że doszło ono do adresata w sposób umożliwiający mu – według zasad doświadczenia życiowego – zapoznanie się z jego treścią. Jeśli więc oświadczenie zostało wysłane adresatowi listem albo innym sposobem porozumiewania się na odległość, składający powinien wykazać np. za pomocą pocztowego dowodu nadania lub zwrotnego poświadczenia odbioru, że list (telegram) został adresatowi doręczony. Powstały dowód nadania listu poleconego nie jest wprawdzie dowodem doręczenia go adresatowi, lecz jest dowodem *prima facie*. Adresat oświadczenia może obalić to domniemanie wykazując, że nie miał możliwości zapoznania się z treścią oświadczenia<sup>7</sup>. Zgodnie bowiem z teorią doręczenia, ryzyko niedojścia oświadczenia woli do adresata spoczywa na składającym oświadczenie. Tymczasem sporne postanowienie takiego ryzyka dla przedsiębiorcy nie przewiduje, a wręcz przerzuca je na konsumenta. Nawet bowiem w sytuacji zaginięcia przesyłki, jej zagubienia przez operatora pocztowego, przedsiębiorca – w świetle tego zapisu – spełniłby swój obowiązek doręczenia korespondencji, co nie znajduje żadnego uzasadnienia w przepisach prawa. Taki zapis wzorca w sposób sprzeczny z przepisami i dobrymi obyczajami kształtuje prawa i obowiązki konsumentów, rażąco naruszając ich interesy, dodatkowo przerzucając na nich w każdej sytuacji obowiązek wykazania, że przesyłki nie otrzymali (a więc nakładając obowiązek przedstawienia tzw. dowodu negatywnego, czyli niezgodnie z treścią art. 6 k.c.).

Ponadto należy nadmienić, że zamieszczone w rejestrze postanowienie nie precyzuje nawet okresu, w którym doręczenie miałyby być skuteczne. Tak więc w sytuacji, w której to konsument musiałby złożyć określone oświadczenie woli w ściśle wskazanym w piśmie przedsiębiorcy terminie, to nie sposób byłoby prawidłowo wykazać sposobu obliczania tego terminu. Trzeba również zwrócić uwagę, że skutek prawidłowego doręczenia zastrzeżony został jedynie na rzecz przedsiębiorcy, z wykluczeniem jego klientów. Oznacza to, że przedsiębiorca może dowolnie zmienić adresie bez ryzyka, że korespondencja jego klientów wysłana na poprzedni adres będzie skutecznie doręczona, a więc została zakłócona zasada równouprawnienia stron umowy – na korzyść przedsiębiorcy.

Identycznie przedstawia się sytuacja w przypadku postanowienia kwestionowanego w niniejszym postępowaniu, które wprowadza domniemanie doręczenia przesyłki wysłanej na ostatni adres wskazany przez konsumenta, bez względu na mogące pojawić się przyczyny ewentualnego niedoręczenia przesyłki. Ponadto wskazać należy, iż postanowienie wprowadza jednostronne uprawnienie umożliwiające uznanie przesyłki za doręczoną, gdyż konsument na podstawie kwestionowanego postanowienia nie może przyjąć analogicznego założenia, że każda korespondencja wysłana na adres przedsiębiorcy podany w umowie powinna zostać uznana za doręczoną. Nie ma również wskazanego terminu, od którego należałoby liczyć termin, w którym doszło do skutecznego doręczenia przesyłki.

Argumenty wskazane przez MEGI w piśmie z dnia 5 marca 2014 r. tylko potwierdzają fakt, iż przedsiębiorca w dalszym ciągu nie dostrzega negatywnego oddziaływania klauzuli zawartej we wzorcu umownym względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Przedsiębiorca nie może w sposób arbitralny wskazywać, iż każda wysłana korespondencja – bez względu na to, czy faktycznie konsument będzie miał możliwość się z nią zapoznać – może zostać uznana za skutecznie doręczoną.

---

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 stycznia 2004 r., II CK 358/02.

W związku z powyższym należy uznać, iż klauzule wpisane do rejestru jak i postanowienie stosowane przez Pożyczkodawcę w postępowaniu przed organem ochrony konsumentów mogą być tożsame, albowiem pozwalają przedsiębiorcy jednostronnie decydować o skuteczności doręczeń, co może stanowić zagrożenie dla interesów konsumentów. Nie budzi bowiem wątpliwości, że doręczenie, choć jest czynnością materialno – techniczną, może wywołać określone skutki w sferze praw i obowiązków konsumenta.

## **B.**

W świetle przepisu art. 24 ust.1 i ust. 2 pkt 2 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy w szczególności poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zachowanie takie godzi zatem w prawo konsumenta do informacji, które stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji.

W ocenie organu ochrony konsumentów Pożyczkodawca nie udzielił w Umowie informacji o warunkach zmiany wysokości rocznej stopy oprocentowania przeterminowanego wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) – dalej: **u.k.k.**

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k umowa o kredyt konsumencki powinna określać roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Tak więc w umowie znajdować się powinno nie tylko określenie wysokości stopy odsetek, które są pobierane przez przedsiębiorcę w przypadku niespłacenia w terminie zobowiązania pieniężnego, ale również zamieszczone zostać muszą warunki zmiany tego oprocentowania.

W analizowanej Umowie został zamieszczony jedynie zapis, zgodnie z którym:

*„Strony postanawiają, że w przypadku niespłacenia lub nieterminowego spłacenia przez Pożyczkobiorcę Pożyczki lub Opłaty przygotowawczej, Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy następujących Należności ubocznych:*

*a) odsetek za czas opóźnienia, naliczanych w wysokości odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 21 kodeksu cywilnego, tj. stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego: 16% (nie wyższa niż czterokrotność wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego).”*

(§ 5 ust. 1 Umowy pożyczki)

W ocenie Prezesa UOKiK konsument w umowie o kredyt konsumencki powinien zostać poinformowany o możliwości zmiany oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w trakcie trwania umowy. Pożyczkodawca winien w sposób jednoznaczny zakomunikować w Umowie, czy w trakcie jej trwania ww. stopa oprocentowania może ulec zmianie, czy też pozostanie na niezmiennym poziomie. Z kolei, jeżeli wysokość rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego może ulec zmianie, to przedsiębiorca powinien wskazać, w jakiej formie będzie informował konsumenta o zmianie ww. oprocentowania lub tak ukształtować stosunek umowny, aby stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego nie ulegała zmianie przez okres trwania umowy.

MEGI w niniejszym postępowaniu zdecydowała się na wskazanie w Umowie jedynie, iż odsetki karne ustanowione są w wysokości maksymalnych odsetek ustawowych,



tj. 16%. Przy tak skonstruowanym postanowieniu konsument nie posiada informacji, czy wysokość ustawowych odsetek maksymalnych ulegnie zmianie, jeśli w trakcie umowy zmniejszy się lub zwiększy dopuszczalny poziom wysokości odsetek. Konsument powinien o każdej takiej zmianie – jeśli wpływa na warunki umowy – zostać poinformowany, a nie być zobligowany do każdorazowego śledzenia zmian gospodarczych mogących mieć wpływ na obciążenie finansowe w stosunku do podmiotów prywatnych. Nie należy zapominać, iż to przedsiębiorca jest w stosunku obligacyjnym z konsumentem profesjonalistą i to na nim spoczywa obowiązek informacyjny w przypadku zmiany sytuacji prawnej wpływającej na interesy ekonomiczne konsumentów w związku z zawartą umową. Skoro na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek podania prawdziwej i dokładnej informacji o wysokości ww. stopy oprocentowania w momencie zawarcia umowy, to również taką informację przedsiębiorca powinien przekazać konsumentowi w sytuacji zmiany wysokości ww. stopy oprocentowania w trakcie jej trwania.

W tym miejscu wskazać należy, iż bez znaczenia jest to, że maksymalna wartość analizowanego czynnika jest niezależna od woli przedsiębiorcy, gdyż wprowadzając ten instrument do umowy z konsumentem – staje się on automatycznie warunkiem umownym narzuconym słabszej stronie umowy przez Pożyczkodawcę. To decyzją przedsiębiorcy (poprzez zamieszczenie tego instrumentu w umowie) ww. zmienna stanowi parametr bazowy dla wysokości zobowiązania finansowego po stronie konsumenta. W związku z powyższym to na profesjonalście spoczywa obowiązek poinformowania drugiej strony umowy o wszelkich zmianach związanych z warunkami umownymi, które mogą negatywnie oddziaływać na ekonomiczne interesy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze należy uznać, iż brak zamieszczenia w Umowie informacji o warunkach, na jakich dokonywana jest zmiana wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego względem drugiej strony umowy stanowi naruszenie przez MEGI obowiązków związanych z udzielaniem konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji.

### **Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę<sup>8</sup>.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane*

---

<sup>8</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

*orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów<sup>9</sup>”.*

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie MEGI, polegające na zamieszczeniu we wzorcu umowny postanowień niedozwolonych i nieudzieleniem konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Adresatem przedmiotowej praktyki mogą być zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy potencjalni klienci korzystający lub zamierzający skorzystać z oferty finansowej przedsiębiorcy. Zatem krąg adresatów takich praktyk nie jest z góry określony.

Na poparcie powyższego należy zatem przytoczyć stanowisko SOKiK, który wskazał, iż, „jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów”<sup>10</sup>. Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Pożyczkodawcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

**Wobec powyższego należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. zostały spełnione, co oznacza, iż MEGI dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**

**Wobec tego orzeczono jak w sentencji decyzji.**

#### **Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

*Z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy  
Piotr Adamczewski*

<sup>9</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt: I CKN 504/01.

<sup>10</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

Otrzymują:

1.

Radca prawny

Kancelaria Prawna Honestum

ul. Unii Lubelskiej 19

85-059 Bydgoszcz

**2. a/a**