



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

Poznań, 25 października 2019r.

RPZ.610.2.2019.JM

DECYZJA nr RPZ 12/2019

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Kredytom Partnerskim Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy, działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście polegające na nieobniżaniu, w przypadku spłaty przez konsumenta pożyczki przed terminem określonym w umowie, całkowitego kosztu pożyczki proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, co narusza art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1083)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 24 lutego 2019r.

II. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy, działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście polegające na niedopełnieniu obowiązku zamieszczenia na wekslu zabezpieczającym spłatę udzielonej konsumentowi pożyczki klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, co narusza art. 41 ust. 1 ww. ustawy o kredycie konsumenckim

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 7 września 2018r.

III. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy, działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście polegające na ustaleniu opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki i odsetek za opóźnienie w wysokości przewyższającej kwotę odsetek maksymalnych za opóźnienie, co narusza art. 33a ww. ustawy o kredycie konsumenckim

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 marca 2019r.

IV. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 tej ustawy, działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczek informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, co narusza art. 4 ust. 1 ustawy z dnia



5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 2038 ze zm.)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 marca 2019r.

V. na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy, działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście polegające na sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, co narusza art. 29 ust. 3 ww. ustawy o kredycie konsumenckim

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 30 kwietnia 2019r.

VI. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Kredyty Partnerskie Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście:**

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 4.668 zł (słownie: cztery tysiące sześćset sześćdziesiąt osiem zł), płatną do budżetu państwa
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt III sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 5.706 zł (słownie: pięć tysięcy siedemset sześć zł), płatną do budżetu państwa
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 2.075 zł (słownie: dwa tysiące siedemdziesiąt pięć zł), płatną do budżetu państwa
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt V sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości 2.594 zł (słownie: dwa tysiące pięćset dziewięćdziesiąt cztery zł), płatną do budżetu państwa

VII. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 2096 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postanawia się obciążyć Kredyty Partnerskie Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wysokości 16,30 zł (słownie: szesnaście zł 30/100) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Kredytów Partnerskich Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście (dalej: Spółka) związane z udzielaniem pożyczek gotówkowych konsumentom oraz podmiotów powiązanych z ww. Spółką, zaangażowanych w proces udzielania i wykonywania umów pożyczek, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wszczęto w następstwie otrzymanych skarg konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Spółka udziela konsumentom pożyczek na okres od 20 do 480 tygodni (przy czym od lutego 2018r. głównie na okres 130 tygodni), z reguły w wysokości od 300 zł do 2.000 zł, sporadycznie w wyższych kwotach. Umowy zawierane są

w miejscu zamieszkania konsumentów bądź w siedzibie Spółki, w oparciu o przygotowane przez Spółkę wzorce umów, bez udziału pośrednika kredytowego. Spółka prowadzi działalność głównie na terenie powiatu konińskiego. Udzielane przez Spółkę pożyczki są zabezpieczane wystawianym przez konsumenta wekslem *in blanco*, a w przypadku małych przychodów konsumenta i wyższej kwoty wnioskowanej pożyczki bądź zbyt niskich przychodów dla prowadzenia egzekucji komorniczej i braku majątku- dodatkowo poręczeniem poręczyciela. Wzorce wszystkich dokumentów wykorzystywanych w celu zabezpieczenia spłaty pożyczek zostały przygotowane przez Spółkę.

W wyniku analizy zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym materiału dowodowego, postanowieniem z dnia 18 lutego 2019r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w:

1. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na nieobniżaniu, w przypadku spłaty przez konsumenta pożyczki przed terminem określonym w umowie, całkowitego kosztu pożyczki proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, co może naruszać art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 993)
2. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na niedopełnieniu obowiązku zamieszczenia na wekslu zabezpieczającym spłatę udzielonej konsumentowi pożyczki klauzuli „*nie na zlecenie*” lub innej równoznacznej, co może naruszać art. 41 ust. 1 ww. ustawy o kredycie konsumenckim
3. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na ustaleniu opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki i odsetek za opóźnienie w wysokości przewyższającej kwotę odsetek maksymalnych za opóźnienie, co może naruszać art. 33a ww. ustawy o kredycie konsumenckim
4. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczek informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 2038)
5. art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, co może naruszać art. 29 ust. 3 ww. ustawy o kredycie konsumenckim.

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania, pismem z dnia 7 marca 2019r. Spółka poinformowała, że zaprzestała stosowania zarzuconych jej praktyk. Odnosząc się do pierwszej z praktyk, Spółka wskazała, że w przypadku wcześniejszej spłaty przez konsumenta pożyczki dokonuje obniżenia całkowitych kosztów pożyczki proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy. Spółka zobowiązała się przy tym, w terminie do końca czerwca 2019r., do skorygowania zakwestionowanych wyliczeń ww. kosztów dla przypadków wymienionych w jej pismach z dnia: 6 listopada i 21 grudnia 2018r. W zakresie drugiej z zarzuconych praktyk Spółka oświadczyła, że od dnia 8 września 2018r. stosuje weksel z klauzulą „*nie na zlecenie*”. Spółka przedłożyła wzór tego weksla. W odniesieniu do trzeciej praktyki objętej zarzutem Spółka zaznaczyła z kolei, że zmieniła treść art. 7, usuwając z niego „*pkt 2*”. Spółka przytoczyła nową treść art. 7, w którym nie przewidziano opłat za czynności windykacyjne. Spółka oświadczyła jednocześnie, że uzupełniła art. 11 umów o pkt 7, w którym zamieściła informacje dotyczące reklamacji. W przypadku ostatniej z zarzuconych praktyk Spółka

poinformowała natomiast, że stosuje wzór umowy „*napisany czcionką o rozmiarze 9*”. Powołując się na wprowadzone zmiany, Spółka wniosła o umorzenie prowadzonego przeciwko niej postępowania.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, pismem z dnia 30 kwietnia 2019r. Spółka przedstawiła szczegółowe wyliczenia skorygowanych kosztów pożyczek należnych konsumentom, którzy dokonali spłaty pożyczek przed terminem określonym w umowie. Spółka przedłożyła też kopie umów pożyczek zawartych z konsumentami po dniu 8 września 2018r., do których wystawione zostały przez konsumentów weksle z klauzulą „*nie na zlecenie*”. Odpowiadając na wezwanie Prezesa Urzędu, Spółka przedłożyła ponadto kopie umów pożyczek zawartych w oparciu o nowy wzorzec umowy z dnia 7 marca 2019r. Spółka poinformowała zarazem o wprowadzeniu do obrotu z dniem 1 maja 2019r. kolejnego wzorca umowy, w którym zmodyfikowała układ graficzny umowy. W załączonym do pisma wzorcu umowy z dnia 1 maja 2019r. Spółka rozplanowała tekst umowy, wyraźnie wyodrębniając poszczególne postanowienia i zachowując odstępy pomiędzy postanowieniami i ich częściami.

Pismem z dnia 25 czerwca 2019r. przesyłanym z własnej inicjatywy Spółka powiadomiła, że wywiązała się ze złożonego zobowiązania dotyczącego dokonania korekty wyliczeń kosztów pożyczek należnych jej w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczek przez konsumentów. Spółka przedstawiła szczegółowe wyliczenia tych kosztów we wszystkich przypadkach, w których konsumenci dokonali wcześniejszej spłaty pożyczek w 2018r. oraz przedłożyła dowody zwrotu konsumentom nienależnie pobranych uprzednio kwot tytułem ww. kosztów.

Kolejnym pismem z dnia 30 lipca 2019r., przesyłanym w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu, Spółka sprecyzowała, że zmienione zasady obliczania kosztów pożyczek w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki zastosowała po raz pierwszy wobec konsumenta, który dokonał takiej spłaty w dniu 25 lutego 2019r. Spółka wskazała także wyliczenia ww. kosztów dla pożyczek spłaconych począwszy od dnia 1 stycznia do dnia 17 lipca 2019r., tj. do dnia otrzymania wezwania. Spółka poinformowała ponadto, że w 2018r. zawarła [usunięto] umów z konsumentami, a od dnia 1 stycznia do dnia 17 lipca 2019r.- [usunięto] umów.

W toku postępowania, Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę, zgodnie z art. 73 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu materiału postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ-403/8/18/JM poprzedzającego jego wszczęcie.

Pismem z dnia 3 października 2019r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim i złożenia dodatkowych wyjaśnień. Spółka nie skorzystała z tego uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Spółka pod firmą: Kredyty Partnerskie Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście została wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000429442. Przedmiotem działalności gospodarczej Spółki jest m.in. udzielanie kredytów (dowód: odpis z rejestru przedsiębiorców KRS- k. 371-372 akt). Spółka została wpisana do rejestru instytucji pożyczkowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000217 (https://www.knf.gov.pl/podmioty/Rejestry_i_Ewidencje/rejestr_instytucji_pożyczkowyc_h).

Spółka udziela konsumentom pożyczek na okres od 20 do 480 tygodni (od lutego 2018r. głównie na okres 130 tygodni), z reguły w wysokości od 300 zł do 2.000 zł, sporadycznie w wyższych kwotach, głównie na terenie powiatu konińskiego. Umowy pożyczki zawierane są w miejscu zamieszkania konsumentów bądź w siedzibie Spółki, w oparciu o przygotowane przez Spółkę wzorce umów, w tym m.in. wzorzec o nazwie: „*umowa pożyczki pieniężnej*” (dowód: pisma Spółki z dnia: 25 lipca i 21 września 2018r.

wraz z załączonymi do nich wzorcami umów pożyczek i umowami zawartymi zgodnie z ich postanowieniami- k. 5-8, 13-120 i 129-158 akt).

W 2018r. Spółka zawarła [usunięto] umów pożyczek z konsumentami, a od dnia 1 stycznia do dnia 17 lipca 2019r.- [usunięto] umów (dowód: pismo Spółki z dnia 30 lipca 2019r.- k. 374-377 akt).

Praktyka z pkt I sentencji decyzji

Prezes Urzędu ustalił, że zasady wcześniejszej spłaty pożyczki uregulowane zostały w art. 9 ust. 1 umów pożyczek, które Spółka zawiera z konsumentami. Postanowienie to przewiduje m.in., że w takiej sytuacji Spółka umniejsza całkowity koszt pożyczki o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, nawet jeśli pożyczkobiorca poniósł je przed faktyczną, przedterminową spłatą. W postanowieniu tym wskazano zarazem, że całkowity koszt pożyczki obejmuje: odsetki, prowizję oraz opłatę przygotowawczą.

Przedstawione przez Spółkę wyliczenia kosztów wskazują, że w wielu przypadkach dokonania przez konsumentów spłaty pożyczek przed terminem określonym w umowie, Spółka obniżała wysokość wszystkich kosztów zaliczonych do całkowitego kosztu pożyczki, jednak nie było to obniżenie proporcjonalne do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy. Nieprawidłowy sposób obliczania całkowitego kosztu pożyczki stwierdzono w odniesieniu do przypadków wcześniejszej spłaty pożyczek, dokonywanych przez konsumentów co najmniej od 2018r.

Koszty pożyczek obliczone i pobrane przez Spółkę oraz koszty należne Spółce zgodnie z art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, tj. przy uwzględnieniu faktycznego okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, w wybranych przykładowo umowach prezentuje zamieszczona poniższej tabela:

| Lp. | data umowy pożyczki | kwota pożyczki | suma kosztów pożyczki | okres spłaty wynikający z umowy | faktyczny okres obowiązywania umowy | koszty pożyczki obliczone przez Spółkę w związku z wcześniejszą spłatą pożyczki | koszty pożyczki uwzględniające faktyczny okres, o który skrócono czas obowiązywania umowy (art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim) |
|-----|---------------------|----------------|-----------------------|---------------------------------|-------------------------------------|---|---|
| 1. | 25.04.2018r. | 500 zł | 629,99 zł | 910 dni | 127 dni | 200 zł | 87,92 zł |
| 2. | 16.05.2018r. | 2.000 zł | 2.519,99 zł | 910 dni | 103 dni | 490 zł | 285,23 zł |
| 3. | 18.04.2018r. | 2.000 zł | 2.519,99 zł | 910 dni | 19 dni | 200 zł | 52,61 zł |
| 4. | 19.03.2018r. | 2.000 zł | 2.519,99 zł | 910 dni | 29 dni | 300 zł | 80,31 zł |
| 5. | 25.04.2018r. | 500 zł | 629,99 zł | 910 dni | 217 dni | 250 zł | 150,23 zł |
| 6. | 06.09.2018r. | 3.000 zł | 3.779,99 zł | 910 dni | 84 dni | 619 zł | 348,92 zł |
| 7. | 25.05.2018r. | 500 zł | 629,99 zł | 910 dni | 200 dni | 250 zł | 138,46 zł |
| 8. | 07.05.2018r. | 1.300 zł | 1.637,33 zł | 910 dni | 22 dni | 200 zł | 39,58 zł |
| 9. | 18.04.2018r. | 2.200 zł | 2.771,99 zł | 910 dni | 118 dni | 538,25 zł | 359,44 zł |
| 10. | 23.05.2018r. | 1.000 zł | 1.260 zł | 910 dni | 99 dni | 350 zł | 137,08 zł |

(dowód: wzorce umów pożyczek Spółki i umowy zawarte zgodnie z ww. wzorcami, w których zamieszczono art. 9 ust. 1- k. 13-16, 22-49, 54-55, 74-75, 95-96, 103-104, 113-114, 132-133, 136-137, 139-158 akt; pisma Spółki z dnia: 6 listopada i 21 grudnia 2018r. z wyliczeniami kosztów pożyczek spłaconych przez konsumentów przed terminem określonym w umowach- k. 272-273 i 286-288 akt).

Bezpośrednio po zapoznaniu się z postawionym zarzutem Spółka poinformowała o zaniechaniu stosowania zakwestionowanego sposobu obliczania całkowitego kosztu pożyczki w razie wcześniejszej spłaty pożyczki. Spółka przedstawiła nowe wyliczenia

kosztów, uwzględniające faktyczny okres, o który skrócony został czas obowiązywania umowy w konkretnych przypadkach wcześniejszej spłaty pożyczek przez konsumentów. Spółka zobowiązała się jednocześnie do skorygowania dokonanych dotychczas wyliczeń. W toku postępowania Spółka poinformowała o wykonaniu złożonego w tym zakresie zobowiązania. Spółka przedłożyła dowody potwierdzające zwrot na rzecz konsumentów nienależnie pobranych od nich kwot kosztów, wynikających z różnicy pomiędzy kosztami naliczonymi od nich błędnie przy spłacie pożyczki a kosztami obliczonymi przy uwzględnieniu rzeczywistego okresu, o który skrócony został czas obowiązywania danej umowy (*dowód: pisma Spółki z dnia 7 marca i 30 kwietnia 2019r.- k. 296 i 306-307 akt; pismo Spółki z dnia 25 czerwca 2019r. wraz z dowodami zwrotu kosztów pożyczek nienależnie pobranych od konsumentów przy wcześniejszej spłacie- k. 354-368 akt; pismo Spółki z dnia 30 lipca 2019r.- k. 374-377 akt*).

Nowe zasady obliczania całkowitego kosztu pożyczki przy wcześniejszej spłacie, uwzględniające ich obniżenie proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, Spółka zastosowała po raz pierwszy dla pożyczki spłaconej przez konsumenta w dniu 25 lutego 2019r. Na podstawie zawartej umowy Spółka udzieliła konsumentowi pożyczki w kwocie 500 zł na okres 130 tygodni, tj. 910 dni. Całkowity koszt tej pożyczki wyniósł 629,99 zł. Konsument spłacił pożyczkę po 181 dniach, co oznacza, że okres pożyczki skrócił się o 729 dni. Obliczając całkowity koszt ww. pożyczki, Spółka prawidłowo uwzględniła faktyczny okres, o który skrócony został czas obowiązywania ww. umowy. W rezultacie, Spółka obciążyła konsumenta kosztami w wysokości 125,31 zł, tj. za okres 181 dni, w którym konsument rzeczywiście korzystał z pożyczki ($629,99:910 = 0,6923 \times 181 = 125,31$). Ww. sposób obliczeń całkowitego kosztu pożyczki w razie wcześniejszej spłaty Spółka zastosowała także w doniesieniu do innych pożyczek spłaconych przez konsumentów po wskazanej dacie (*dowód: pismo Spółki z dnia 30 lipca 2019r. z wyliczeniami skorygowanych kosztów pożyczek spłaconych przez konsumentów przed terminem określonym w umowie wraz z umową pożyczki z dnia 27 lipca 2018r.- k. 374-379 akt*).

Praktyka z pkt II sentencji decyzji

Jak ustalono, jednym ze sposobów zabezpieczenia spłaty udzielanych konsumentom przez Spółkę pożyczek jest weksel „nie na zlecenie” (art. 3 ust. 7 umów pożyczek). Pomimo wskazania w umowach na tego rodzaju zabezpieczenie, na wekslach, które podpisywali konsumenci przy zawarciu ze Spółką umów, nie zamieszczono klauzuli o ww. treści ani o treści równoznacznej. Na większości weksli zamieszczono jedynie klauzulę „bez protestu”, która określa inne prawa związane z wekslem. Weksle, na których nie zamieszczono klauzuli „nie na zlecenie”, Spółka stosowała co najmniej od lipca 2013r. (*dowód: wzorzec umowy pożyczki z dnia 22 lipca 2013r. wraz z wzorem weksla- k. 13-16 i 21 akt; wzór weksla- k. 46 akt; weksle wystawione przez konsumentów w związku z zawarciem umów pożyczek- k. 59, 80, 101, 109, 119, 166, 175, 188, 199, 210, 220, 229, 238, 250, 259 akt*).

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania Spółka poinformowała, że od dnia 8 września 2018r. stosuje wzorzec umowy pożyczki wraz z wekslem uzupełnionym o ww. klauzulę. Na potwierdzenie tego faktu Spółka przedłożyła umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z tym wzorcem, do których załączono wystawione przez konsumentów weksle z klauzulą „nie na zlecenie” (*dowód: pismo Spółki z dnia 7 marca 2019r. wraz z wzorem weksla uzupełnionego o ww. klauzulę- k. 296 i 301 akt; weksle z ww. klauzulą wystawione przez konsumentów do umów pożyczek zawartych zgodnie z wzorcem umowy z dnia 8 września 2018r., załączone do pisma Spółki z dnia 30 kwietnia 2019r.- k. 306-307 i 313-327 akt; pismo Spółki z dnia 30 lipca 2019r. wraz z umową pożyczki z dnia 18 września 2018r. i załączonym do niej wekslem z klauzulą „nie na zlecenie”- k. 374-377 i 380-382 akt*).

Praktyka z pkt III sentencji decyzji

Prezes Urzędu ustalił, że w umowach pożyczek zawieranych przez Spółkę z konsumentami zgodnie z wzorcem obowiązującym od dnia 8 września 2018r. zamieszczono postanowienie określające wysokość opłat windykacyjnych, pobieranych w związku z czynnościami Spółki mającymi na celu wyegzekwowanie od konsumentów należności z zawartych umów (art. 7 ust. 1). Postanowienie to przewiduje, że: „W przypadku, gdy Pożyczkobiorca opóźnia się w spłacie danej raty Pożyczkodawca może (lecz nie musi) podjąć kroki w celu wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wyegzekwowania wymaganych płatności. Kroki te będą polegały na próbie skontaktowania się z Pożyczkobiorcą za pośrednictwem wskazanego we Wniosku o udzielenie pożyczki numeru telefonu (telefon lub sms), maila lub na wystaniu do Pożyczkobiorcy pisma, a także wizytach w domu pod wskazanym we Wniosku o pożyczkę, bądź w umowie, adresem zamieszkania lub zameldowania. W razie opóźnienia w spłacie i podjęcia przez Pożyczkodawcę wyżej wymienionych kroków, Pożyczkobiorca upoważnia Pożyczkodawcę do naliczenia Pożyczkobiorcy Opłaty za opóźnienie (dalej jako Opłata za opóźnienie), której celem jest wyrównanie Pożyczkodawcy poniesionych przez niego kosztów, o których mowa powyżej. Opłata za opóźnienie ustalona jest w formie ryczałtu w następujący sposób: w kwocie 30,00 zł (słownie: trzydzieści zł) za każde wystane pismo- upomnienie oraz w kwocie 5,00 zł (słownie: pięć zł) za każdy kontakt telefoniczny, 5 zł (słownie: pięć zł) za każdy sms i 5 zł (słownie: pięć zł) za każdy kontakt drogą mailową, chyba że opóźnienie w spłacie danej raty było spowodowane okolicznościami, za które Pożyczkobiorca nie ponosi odpowiedzialności. Pożyczkodawca będzie dokonywał powyższych kontaktów telefonicznych (telefon lub sms) lub wystania pism skutkujących obciążeniem Opłatą za opóźnienie nie częściej niż raz w tygodniu. Opłata za opóźnienie została obliczona w sposób ryczałtowy w oparciu o szacowane dodatkowe koszty kroków podejmowanych przez Pożyczkodawcę w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie rat pożyczki i obejmuje koszty powyższych dodatkowych kroków”.

W umowach zawieranych na podstawie ww. wzorca odsetki za opóźnienie ustalono na poziomie 14% w skali roku (dowód: wzorzec umowy pożyczki stosowany przez Spółkę od dnia 8 września 2018r.- k. 136-137 akt; umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcem- k. 139-157, 313-314, 316-317, 319-320, 322-323, 325-326 akt).

Z kolei w umowach pożyczek zawartych na podstawie wcześniej obowiązujących wzorców umów, wykorzystywanych przez Spółkę począwszy od dnia 11 marca 2016r. (tj. od dnia wejścia w życie art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim), ww. opłaty ustalono w art. 7 ust. 1 w wysokości: 30 zł za każde wystane pismo- upomnienie, 150 zł za wystane pismo przedsądowe, 100 zł za pismo wypowiedzające umowę, 50% z kwoty do wypłaty za pismo informujące o wykupie weksła, 10 zł za każdy kontakt telefoniczny, 5 zł za każdy sms, 10 zł za każdy kontakt drogą mailową i 150 zł za wizytę w miejscu zamieszkania lub zameldowania pożyczkobiorcy. W postanowieniu tym wskazano jednocześnie, że dodatkowo może zostać naliczona opłata za zwłokę w płatności raty lub jej części w umownej wysokości 20 zł za każdy dzień opóźnienia do dnia zapłaty. W ww. umowach odsetki za opóźnienie wynosiły 10% rocznie (dowód: wzorce umów pożyczki załączone do pisma Spółki z dnia 25 lipca 2018r. i umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcami- k. 38-39, 44-45, 48-49, 95-96, 103-104, 113-114, 132-133, 211-212, 221-222, 230-231, 239-240, 251-252 i 274-283 akt).

W toku postępowania Spółka powiadomiła o zmianie ww. postanowienia w umowach zawieranych na podstawie nowego wzorca umowy, obowiązującego od dnia 7 marca 2019r., poprzez usunięcie tej części postanowienia, w której uregulowane były opłaty za czynności windykacyjne. W umowach tych art. 7 otrzymał następującą treść: „W przypadku, gdy Pożyczkobiorca opóźnia się w spłacie danej raty Pożyczkodawca może (lecz nie musi) podjąć kroki w celu wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wyegzekwowania wymaganych płatności. Kroki te będą polegały na próbie skontaktowania się z Pożyczkobiorcą za pośrednictwem wskazanego we Wniosku o udzielenie pożyczki numeru telefonu (telefon lub sms), maila lub na wystaniu do Pożyczkobiorcy pisma, a także

wizytach w domu pod wskazanym we Wniosku o pożyczkę, bądź w umowie, adresem zamieszkania lub zameldowania”. Postanowienie o przytoczonej treści zostało zamieszczone także w kolejnym wzorcu umowy pożyczki, który Spółka wykorzystuje do zawierania umów z konsumentami od dnia 1 maja 2019r. (dowód: pismo Spółki z dnia 7 marca 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 7 marca 2019r.- k. 296-300 akt, umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcem- k. 328-347 akt; pismo Spółki z dnia 30 kwietnia 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 1 maja 2019r.- k. 306-307 i 348-351 akt; umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z wzorcem z dnia 1 maja 2019r.- k. 383-407 akt).

Praktyka z pkt IV sentencji decyzji

Ustalenia Prezesa Urzędu wskazują, że w umowach pożyczek, które Spółka zawierała z konsumentami od dnia 11 października 2015r. (tj. od dnia wejścia w życie przepisów ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym), nie ma informacji odnoszących się do procedury składania reklamacji przez konsumenta oraz ich rozpatrywania przez Spółkę (dowód: wzorce umów pożyczek wykorzystywane przez Spółkę po dniu 11 października 2015r. oraz umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcami- k. 35-36, 38-41, 44-45, 48-49, 132-133, 136-137; 95-96, 103-104, 113-114, 139-158, 176-177, 189-190, 200-201, 211-212, 221-222, 230-231, 239-240, 251-252, 274-279 akt).

Zajmując stanowisko w kwestii postawionego zarzutu Spółka poinformowała, że uzupełniła art. 11 umów o dodatkowe postanowienie (oznaczone jako art. 11 ust. 7), o treści: „Jeżeli Pożyczkobiorca ma jakiegokolwiek zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez Pożyczkodawcę może wówczas złożyć reklamację. Wszelkie reklamacje należy składać w formie: a) pisemnej na adres Kredyty Partnerskie Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą przy ul. Topolowej 34 w Starym Mieście (62-571), lub b) ustnej- telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas wizyty klienta w siedzibie Spółki przy ul. Topolowej 34 w Starym Mieście (62-571). Reklamacja zostanie rozpatrzona niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia otrzymania reklamacji przez Pożyczkodawcę. Pożyczkodawca pisemnie poinformuje Pożyczkobiorcę o decyzji wynikającej z rozpatrzenia reklamacji”.

Postanowienie to zostało zamieszczone we wzorcu umowy pożyczki wprowadzonym przez Spółkę do obrotu konsumenckiego z dniem 7 marca 2019r. Postanowienie o ww. treści figuruje także w kolejnym wzorcu umowy pożyczki, wykorzystywanym przez Spółkę do zawierania umów z konsumentami od dnia 1 maja 2019r. (dowód: pismo Spółki z dnia 7 marca 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 7 marca 2019r.- k. 296-300 akt, umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcem- k. 328-347 akt; pismo Spółki z dnia 30 kwietnia 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 1 maja 2019r.- k. 306-307 i 348-351 akt; umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z wzorcem z dnia 1 maja 2019r.- k. 383-407 akt).

Praktyka z pkt V sentencji decyzji

Jak ponadto ustalono, umowy zawierane przez Spółkę z konsumentami co najmniej od października 2013r. zostały sporządzone w nieczytelnej formie graficznej, z uwagi na zastosowaną w nich bardzo małą czcionkę (przypuszczalnie rozmiar 6) (dowód: wzorce umów pożyczek Spółki i umowy zawarte zgodnie z ww. wzorcami- k. 22-25, 27-28, 30-33, 35-36, 38-39, 44-45, 48-49, 132-133, 136-137; 54-55, 74-75, 95-96, 103-104, 113-114, 139-158, 159-160, 167-168, 176-177, 189-190, 200-201, 211-212, 221-222, 230-231, 239-240, 251-252, 274-283 akt).

Poniżej zamieszczono skan fragmentu przykładowej umowy pożyczki sporządzonej w zakwestionowanej formie graficznej:

Artykuł 6

1. Pożyczkobiorca poprzez złożenie podpisu na Umowie, niezależnie od faktycznego sposobu wykorzystania kwoty udzielonej mu pożyczki zobowiązuje się do spłaty Całkowitej kwoty pożyczki wraz z należnym oprocentowaniem, Prowizją, Opłatą przygotowawczą i (w razie dokonania takiego wyboru) wynagrodzenia za Usługę dodatkową.
2. Pożyczkobiorca zobowiązuje się spłacić całość Łącznego zobowiązania Pożyczkobiorcy poprzez terminowe dokonywanie wpłat ustalonej ilości i wysokości rat przelewem, przekazem pocztowym na indywidualny rachunek bankowy Pożyczkodawcy numer: _____, względnie gotówką w przypadku wyboru opcji Usługi Dodatkowej, w terminach, ratach i wysokościach określonych w Umowie. Za termin ukończenia skutecznej spłaty danej raty przyjmuje się datę wpływu środków na rachunek bankowy Pożyczkodawcy lub dzień faktycznego przekazania środków Pożyczkodawcy.

Artykuł 7

1. W przypadku, gdy Pożyczkobiorca opóźnia się w spłacie danej raty Pożyczkodawca może (lecz nie musi) podjąć kroki w celu wyjaśnienia przyczyn opóźnienia i wyegzekwowania wymaganych płatności. Kroki te będą polegały na próbie skontaktowania się z Pożyczkobiorcą za pośrednictwem wskazanego we Wniosku o udzielenie pożyczki numeru telefonu (telefon lub sms), maila lub na wystaniu do Pożyczkobiorcy pisma, a także wizytach w domu pod wskazanym, we Wniosku o pożyczkę, bądź w umowie, adresem zamieszkania lub zameldowania. W razie opóźnienia w spłacie i podjęcia przez Pożyczkodawcę wyżej wymienionych kroków, Pożyczkobiorca upoważnia Pożyczkodawcę do naliczenia Pożyczkobiorcy Opłaty za opóźnienie (dalej jako „Opłata za opóźnienie”), której celem jest wyrównanie Pożyczkodawcy poniesionych przez niego kosztów, o których mowa powyżej. Opłata za opóźnienie ustalona jest w formie ryczałtu w następujący sposób: w kwocie 30,00zł (słownie: trzydzieści zł) za każde wysłane pismo - upomnienie oraz w kwocie 5,00zł (słownie: pięć zł) za każdy kontakt telefoniczny, 5,00zł (słownie: pięć zł) za każdy sms i 5,00zł (słownie: pięć zł) za każdy kontakt drogą mailową, chyba że opóźnienie w spłacie danej raty było spowodowane okolicznościami, za które Pożyczkobiorca nie ponosi odpowiedzialności. Pożyczkodawca będzie dokonywał powyższych kontaktów telefonicznych (telefon lub sms) lub wysłania pism skutkujących obciążeniem Opłatą za opóźnienie nie częściej niż raz w tygodniu. Opłata za opóźnienie została obliczona w sposób ryczałtowy w oparciu o szacowane dodatkowe koszty kroków podejmowanych przez Pożyczkodawcę w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie rat pożyczki i obejmuje koszty powyższych dodatkowych kroków.
2. Pożyczkobiorca informowany jest przez Pożyczkodawcę o naliczeniu Opłaty za opóźnienie w drodze pisemnego zawiadomienia. Naliczona Opłata za opóźnienie wymagalna jest w terminie płatności najbliższej raty pożyczki. W przypadku naliczenia Opłaty za opóźnienie, gdy kwota uzyskana od Pożyczkobiorcy nie wystarcza na pokrycie całej wymagalnej raty oraz całej Opłaty za opóźnienie, uzyskana kwota podlega w pierwszej kolejności zaliczeniu na:
 - a. niezapłacone Opłaty za opóźnienie, w kolejności od opłaty najwcześniejszej wymagalnej,
 - b. odsetki,

Bezpośrednio po wszczęciu postępowania Spółka oświadczyła, że od dnia 7 marca 2019r. stosuje wzór umowy „*napisany czcionką o rozmiarze 9*”. W trakcie postępowania Spółka przedłożyła kolejny wzorzec umowy pożyczki, obowiązujący od dnia 1 maja 2019r., w którym poza ww. zmianą wielkości czcionki, zmodyfikowano układ graficzny umowy. Zmiana ta polegała na rozplanowaniu i rozbiciu treści umowy, tj. wyodrębnieniu poszczególnych postanowień (oznaczonych jako kolejno numerowane „artykuły”) i ich części (kolejno numerowane punkty w ramach „artykułów”) oraz zachowaniu między nimi widocznych odstępów (*dowód: pismo Spółki z dnia 7 marca 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 7 marca 2019r.- k. 296-300 akt; umowy pożyczek zawarte z konsumentami zgodnie z ww. wzorcem- k. 328-347 akt; pismo Spółki z dnia 30 kwietnia 2019r. wraz z wzorcem umowy pożyczki obowiązującym od dnia 1 maja 2019r.- k. 306-307 i 348-351 akt; umowy zawarte konsumentami zgodnie z wzorcem z dnia 1 maja 2019r.- k. 383-407 akt*).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W niniejszej sprawie ingerencja Prezesa Urzędu w interesie publicznym wyraża się w konieczności ochrony interesów wszystkich aktualnych i potencjalnych klientów Spółki, tj. osób, które zawarły lub mogą zawrzeć ze Spółką umowy pożyczek. Ochrona interesów tych konsumentów wymaga wyeliminowania sytuacji, w której mogliby być dotknięci działaniami Spółki sprzecznymi z przepisami prawa, w szczególności przepisami ustawy o kredycie konsumenckim. Praktyki Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcami umów przy udzielaniu pożyczek konsumentom oraz przyjętych przez Spółkę reguł obliczania kosztów pożyczek w razie ich wcześniejszej spłaty. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Oznacza to, że istnieją podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi na fakt, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może być przypisana jedynie przedsiębiorcy, należy wskazać, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w świetle art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018r.- Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2019r. poz. 1292 ze zm.). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców uznaje za przedsiębiorcę m.in. osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Kredyty Partnerskie Sp. z o.o. z siedzibą w Starym Mieście jako spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu Prawa przedsiębiorców. Spółka jest zatem przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, którego działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Taką praktyką jest w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy). Dla uznania, że Spółka stosuje zakazane przez ustawę praktyki niezbędne jest stwierdzenie, że jej zachowanie jest **sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami oraz narusza zbiorowy interes konsumentów.**

Pierwsza z wymienionych przesłanek omówiona zostanie odrębnie, w odniesieniu do każdego z postawionych Spółce zarzutów. Druga przedstawiona zostanie natomiast łącznie, z uwagi na jej tożsamy charakter i znaczenie dla wszystkich zarzuconych Spółce praktyk.

Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. 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 konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest więc konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyki Spółki mogą godzić w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować- potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych klientów. Praktyki te mają zatem charakter powtarzalny i skierowane są do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakończonych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zarzucone Spółce praktyki mogą naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów na etapie zawierania umowy oraz jej wykonywania. Praktyka wskazana w pkt I sentencji decyzji może bezpośrednio naruszać ekonomiczne interesy konsumenta, w przypadku dokonania przez niego spłaty pożyczki przed terminem określonym w umowie. Przyjęta przez Spółkę w takiej sytuacji metoda rozliczenia całkowitego kosztu pożyczki, nie uwzględniająca okresu, o który faktycznie skrócony został czas obowiązywania umowy, skutkowałą ustaleniem wyższych kosztów pożyczki niż koszty obliczone przy uwzględnieniu rzeczywistego okresu kredytowania. Wskutek zastosowanej metody obliczeń, Spółka zwracała konsumentom niższe niż powinna kwoty kosztów z tytułu wcześniejszej spłaty pożyczki. Praktyka określona w pkt II sentencji decyzji może godzić zarówno w ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Stosowanie przez Spółkę jako sposobu zabezpieczenia spłaty pożyczek weksli bez klauzuli „*nie na zlecenie*” lub równoznacznej może wywoływać negatywne skutki dla konsumenta w razie niespłacenia przez niego pożyczki. Brak tej klauzuli powoduje bowiem, że Spółka może zbyć weksel przez indos. W takiej sytuacji konsument będzie zobowiązany wobec osoby trzeciej, ale nie będzie mieć prawa powoływania się wobec niej na zarzuty dotyczące zawartej umowy pożyczki, jakie przysługiwały mu wobec Spółki. W dalszej kolejności praktyka Spółki może zatem prowadzić nawet do pozbawienia konsumenta możliwości obrony jego praw, w szczególności poprzez wyłączenie możliwości kwestionowania przez niego umowy w zakresie kosztów, czy samego faktu zaciągnięcia ważnego zobowiązania. Tego rodzaju zarzuty konsument mógłby podnosić wobec Spółki, gdyby na wekslu zamieszczono ww. klauzulę i weksel pozostałby w posiadaniu Spółki. Praktyka z pkt III sentencji decyzji może naruszać ekonomiczne interesy konsumentów, poprzez nałożenie na nich opłat za zaległości w spłacie i odsetek za opóźnienie w łącznej wysokości przewyższającej ustawową, maksymalną wysokość kosztów z tego tytułu, tj. wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie. Stosowanie tej praktyki może prowadzić do obciążenia konsumenta obowiązkiem zapłaty na rzecz Spółki kosztów zaległości w spłacie pożyczki nawet wielokrotnie przewyższających ich dopuszczalną wysokość. Negatywny wpływ na interesy pozaekonomiczne konsumentów może natomiast wywierać praktyka z pkt IV sentencji decyzji. Praktyka ta godzi w prawo konsumentów do uzyskania informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji przez Spółkę. Niezamieszczenie tych informacji w umowie pożyczki może przede wszystkim prowadzić do pozbawienia konsumenta wiedzy co do tego, że może zgłaszać zastrzeżenia dotyczące świadczonych przez Spółkę usług, a także- co do terminu złożenia reklamacji czy obowiązków Spółki związanych z jej rozpatrzeniem. W konsekwencji, brak tej informacji może prowadzić nawet do rezygnacji konsumenta z kwestionowania działań Spółki, co nie pozostaje bez wpływu na realizację jego praw czy interesów, wynikających z zawartej ze Spółką umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu, zbiorowy interes konsumentów narusza także ostatnia z praktyk, stwierdzona w pkt V sentencji decyzji, która związana jest ze stosowaną przez Spółkę formą graficzną umów pożyczek zawieranych z konsumentami. Zastosowana w umowach czcionka jest na tyle mała, że przy zwartym tekście umowy i długości poszczególnych postanowień, może negatywnie wpływać na transparentność i czytelność umowy oraz utrudniać konsumentom zapoznanie się z jej treścią czy jej zrozumienie. Z tych względów, ww. praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że w zakresie wszystkich zarzuconych Spółce praktyk spełniona została przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

I.

Bezprawność pierwszej z zarzuconych Spółce praktyk Prezes Urzędu wywiódł z naruszenia art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim. Przepis ten stanowi, że w przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą.

Należy wskazać, że użyte przez ustawodawcę sformułowanie „koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy” dotyczy proporcjonalnego okresu, o jaki skrócono czas kredytowania, czyli czas trwania umowy (por. E. Rutkowska-Tomaszewska. Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim. Studia Prawno-Ekonomiczne t. C, 2016, s. 163-177). Obniżenie kosztów ma więc zgodnie z ww. przepisem charakter proporcjonalny w tym sensie, że odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie (por. wspólne stanowisko Rzecznika Finansowego i Prezesa UOKiK w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim, załączone do komunikatu prasowego z dnia 16 maja 2016r.- www.uokik.gov.pl/aktualności). Oznacza to, że konsument spłacający pożyczkę przed terminem określonym w umowie, nie może ponosić kosztów pożyczki przypadających za okres po dokonaniu spłaty, w którym nie korzystał już ze środków pożyczkodawcy.

Zasady dotyczące wcześniejszej spłaty pożyczki zostały uregulowane w art. 9 ust. 1 umów pożyczek zawieranych przez Spółkę z konsumentami. Z postanowienia tego wynika m.in., że w razie wcześniejszej spłaty pożyczki Spółka umniejsza całkowity koszt pożyczki o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, nawet jeśli pożyczkobiorca poniósł je przed faktyczną, przedterminową spłatą. W postanowieniu tym wskazano przy tym, że całkowity koszt pożyczki obejmuje: odsetki, prowizję oraz opłatę przygotowawczą.

Przedstawione przez Spółkę wyliczenia kosztów dokonane w razie wcześniejszej spłaty pożyczek wskazują, że Spółka obniżała wysokość wszystkich kosztów zaliczonych do całkowitego kosztu pożyczki, jednak w wielu przypadkach nie było to obniżenie proporcjonalne do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy. Spółka nie odnosiła zatem w istocie tych kosztów do okresu, o który w danym przypadku czas obowiązywania umowy uległ skróceniu. W konsekwencji, w tych przypadkach pobrane przez Spółkę koszty pożyczki były wyższe średnio o kilkadziesiąt lub kilkaset złotych niż koszty, które Spółka mogłaby pobrać, gdyby przy ich rozliczeniu uwzględniła zasadę proporcjonalności wynikającą z art. 49 ust. 1 ww. ustawy. Uzasadnione jest tym samym uznanie, że dokonując redukcji kosztów w sposób nie odpowiadający ww. zasadzie, Spółka pobrała je od konsumentów również za okres, o który skrócony został czas obowiązywania umowy.

Przykładowo można wskazać, że na podstawie umowy z dnia 25 kwietnia 2018r. (por. poz. 1 tabeli zamieszczonej w części ustaleń faktycznych niniejszej decyzji) Spółka udzieliła konsumentowi pożyczki w wysokości 500 zł na okres 910 dni. Całkowity koszt tej pożyczki wyniósł 629,99 zł. Konsument spłacił pożyczkę po 127 dniach. W zaistniałej sytuacji Spółka pobrała tytułem kosztów łącznie 200 zł. Obniżenie całkowitego kosztu pożyczki stosownie do powołanego powyżej przepisu powinno jednak skutkować ich ustaleniem w wysokości ok. 87,92 zł po zaokrągleniu ($629,99:910 = 0,6923 \times 127 = 87,92$). Kwota 87,92 zł stanowi całkowity koszt pożyczki w okresie, w którym pożyczkobiorca faktycznie korzystał ze środków Spółki i nie obejmuje kosztów przypadających za okres po dniu faktycznej spłaty pożyczki przez konsumenta, czyli po 127 dniu (wskutek wcześniejszej spłaty pożyczki czas obowiązywania tej umowy skrócił się o 783 dni). Z uwagi na wcześniejszą spłatę pożyczki Spółka powinna zatem zwrócić konsumentowi kwotę 542,07 zł ($629,99 - 87,92$), a nie, jak podała, 429,99 zł.

Podobne nieprawidłowości w zakresie obniżenia przez Spółkę całkowitego kosztu pożyczki stwierdzono także w innych przypadkach, w których konsumenci dokonali wcześniejszej spłaty pożyczek. Np. na podstawie umowy z dnia 16 maja 2018r. Spółka udzieliła konsumentowi pożyczki w wysokości 2.000 zł na okres 910 dni (por. poz. 2 ww. tabeli). Całkowity koszt tej pożyczki wyniósł 2.519,99 zł. Konsument spłacił pożyczkę po 103 dniach (czas trwania umowy skrócił się o 807 dni). Rozliczając pożyczkę Spółka pobrała tytułem kosztów łącznie 490 zł. Wskutek proporcjonalnego umniejszenia całkowitego kosztu pożyczki do okresu, o który skrócony został okres umowy, Spółka mogłaby pobrać jednak tylko ok. 285,23 zł po zaokrągleniu w związku z wcześniejszą spłatą pożyczki ($2.519,99:910 = 2,7692 \times 103 = 285,23$). Spółka powinna tym samym zwrócić konsumentowi kwotę 2.234,76 zł ($2.519,99 - 285,23$), a nie, jak podała, 2.029,99 zł.

Z kolei na podstawie umowy z dnia 23 maja 2018r. Spółka udzieliła konsumentowi pożyczki w kwocie 1.000 zł na okres 910 dni (por. poz. 10 ww. tabeli). Całkowity koszt tej pożyczki wyniósł 1.260 zł. Konsument spłacił pożyczkę po 99 dniach (czas trwania umowy skrócił się o 811 dni). Rozliczając pożyczkę Spółka pobrała tytułem kosztów łącznie 350 zł. Umniejszając całkowity koszt pożyczki odpowiednio do okresu, o który skrócił się czas obowiązywania umowy, Spółka powinna jednak pobrać tylko ok. 137,08 zł po zaokrągleniu ($1.260:910 = 1,3846 \times 99 = 137,08$). Kwota, którą Spółka powinna zwrócić konsumentowi wynosi więc 1.122,92 zł ($1.260 - 137,08$), a nie, jak podała, 910 zł.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedstawione powyżej przykładowo obliczenia uzasadniają wniosek, że dokonywana przez Spółkę redukcja całkowitego kosztu pożyczki była sprzeczna z art. 49 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim. Uchybienie to spowodowało, że konsumenci obciążeni zostali kosztami za okres, który nie odpowiadał faktycznemu okresowi, o który skrócona została dana umowa.

W trakcie postępowania Spółka wykazała, że zmieniła sposób obliczania kosztów w przypadku wcześniejszej spłaty pożyczki przez konsumenta. Spółka przedstawiła nowe, skorygowane wyliczenia należnych jej kosztów w przypadkach, w których doszło do wcześniejszej spłaty pożyczek. Z wyliczeń tych wynika, że Spółka dokonuje proporcjonalnego obniżenia ww. kosztów, uwzględniając faktycznie okres, o których skrócił się czas trwania danej umowy. Spółka przedłożyła jednocześnie dowody potwierdzające dokonanie zwrotu na rzecz konsumentów kwot nienależnie pobranych wcześniej kosztów, wynikających z różnicy pomiędzy kwotami wyliczonymi przez nią uprzednio a kwotami wynikającymi z uwzględnienia okresu, o który w danym przypadku rzeczywiście skrócił się czas obowiązywania umowy. Zmienione zasady obliczania kosztów pożyczek Spółka zastosowała po raz pierwszy do pożyczki spłaconej przez konsumenta w dniu 25 lutego 2019r.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania zarzuconej jej praktyki z dniem poprzedzającym dokonanie ww. rozliczenia, tj. z dniem 24 lutego 2019r. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

Bezprawność drugiej praktyki związana jest z naruszeniem przez Spółkę przepisów ustawy o kredycie konsumenckim w zakresie odnoszącym się do weksli stosowanych w celu zabezpieczenia spłaty udzielanego konsumentowi kredytu konsumenckiego. Zgodnie z art. 41 ust. 1 ww. ustawy, 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.

Należy wskazać, że weksel jest papierem wartościowym powszechnie wykorzystywanym w obrocie prawnym. Prawa z weksla są przenoszone przez indos, czyli pisemne oświadczenie na wekslu (art. 11 Prawa wekslowego). Przewidziana w art. 49 ust. 1 ustawy klauzula, która powinna być zamieszczona na wekslu wystawionym w celu zabezpieczenia spłaty kredytu konsumenckiego, wyklucza indosowanie weksla. W ten sposób wyeliminowana zostaje sytuacja, w której kredytobiorca stałby się zobowiązany

wobec innej osoby niż kredytodawca, czyli podmiot udzielający mu kredytu konsumenckiego. Klauzula „*nie na zlecenie*” ma zatem chronić konsumenta przed podstawowym rodzajem zagrożenia, jakim jest możliwość oderwania zobowiązania wynikającego z weksla od stosunku prawnego, w związku z którym doszło do jego wystawienia, czyli od zawartej przez niego umowy. Można więc uznać, że wprowadzając wymóg zamieszczenia na wekslu ww. klauzuli, ustawodawca uznał za szczególnie ryzykowną dla konsumenta możliwość obrotu tym papierem wartościowym. W rezultacie indosu mogłoby bowiem okazać się, że konsument jest zobowiązany do zapłaty określonej kwoty wynikającej z weksla na rzecz nabywcy weksla (indosatariusza) mimo, że zgodnie z umową o kredyt nie jest zobowiązany do zapłaty albo jest zobowiązany do zapłaty kwoty w innej wysokości lub w innym terminie płatności. W przypadku indosowania weksla konsument nie miałby możliwości obrony i nie mógłby wykorzystać zarzutów przysługujących mu wobec kredytodawcy w ramach zawartej umowy, dotyczących istnienia czy treści umowy o kredyt konsumencki (z wyjątkiem sytuacji, gdy indosatariusz nabywając weksel działał świadomie na jego szkodę- art. 17 Prawa wekslowego). Wykluczenie możliwości zbycia weksla przez indos poprzez użycie klauzuli „*nie na zlecenie*” lub równoznacznej oznacza, że jedynym sposobem przeniesienia praw z weksla jest cesja, uregulowana w przepisie art. 509 i nast. Kodeksu cywilnego, w przypadku której konsument zachowuje wszystkie zarzuty przysługujące mu wobec dotychczasowego wierzyciela (por. M. Grochowski [w]: Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis, A. Fajak [w]: Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz pod red. M. Stanisławskiej, 2018r., wyd. 1, Legalis).

Z dokonanych ustaleń wynika, że w zawieranych przez Spółkę umowach z konsumentami wskazano jako jeden z możliwych sposobów zabezpieczenia spłaty pożyczki weksel „*nie na zlecenie*” (art. 3 ust. 7). Pomimo takiej regulacji, na wekslach, które wystawiali konsumenci przy zawarciu ze Spółką umowy pożyczki nie zamieszczono klauzuli o ww. treści ani o treści równoznacznej (np. „*zakaz indosowania*” czy „*rekta-weksel*”). Na wekslach figuruje jedynie klauzula „*bez protestu*”, która określa inne prawa związane z wekslem. Należy zauważyć, że wpisanie takiej klauzuli nie ogranicza indosowania weksla, ale zwalnia posiadacza weksla z dokonania protestu weksla, czyli potwierdzenia faktu odmowy zapłaty z weksla. Dlatego Prezes Urzędu stwierdził, że wskutek stosowania weksli bez ww. klauzuli, Spółka naruszyła obowiązek wynikający z art. 41 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim.

Po zapoznaniu się z postawionym zarzutem Spółka oświadczyła, że od dnia 8 września 2018r. stosuje wzorzec umowy pożyczki wraz z wekslem, który został uzupełniony o klauzulę „*nie na zlecenie*”. Na potwierdzenie złożonego oświadczenia Spółka przedłożyła umowy pożyczek zawarte zgodnie z ww. wzorcem, do których wystawione zostały weksle z klauzulą „*nie na zlecenie*”.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że z dniem 7 września 2018r., tj. z dniem poprzedzającym wprowadzenie tego wzorca do obrotu konsumenckiego, Spółka zaniechała stosowania omawianej praktyki i z tego względu orzekł zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III.

Kolejna z przypisanych Spółce praktyk jest także związana z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim. W omawianym przypadku naruszenie to polega na ustaleniu przez Spółkę opłat windykacyjnych oraz odsetek za opóźnienie w wysokości przewyższającej dopuszczalny łączny limit tego rodzaju kosztów, określony w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Stosownie do tego przepisu, w przypadku gdy łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11, oraz odsetek za opóźnienie naliczonych konsumentowi przekracza kwotę odpowiadającą kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu, należnych na dzień pobrania tych opłat

lub odsetek, należy się tylko kwota opłat i odsetek odpowiadająca kwocie tych odsetek maksymalnych za opóźnienie.

Zgodnie z art. 481 § 2¹ Kodeksu cywilnego, obowiązującym od dnia 1 stycznia 2016r., maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie). Odsetki maksymalne za opóźnienie wynoszą począwszy od ww. daty 14% w stosunku rocznym.

W umowach pożyczek, które Spółka zawierała z konsumentami od dnia 8 września 2018r. przewidziano, że w przypadku opóźnienia pożyczkobiorcy w spłacie danej raty pożyczki Spółka może podjąć określone działania w celu wyegzekwowania należności (np. wysłać pismo, e-maila, podjąć próbę kontaktu telefonicznego), naliczając za nie tzw. opłaty za opóźnienie. W art. 7 ust. 1 umów wskazano, że opłata za opóźnienie ustalona jest w formie ryczałtu w wysokości: 30 zł za każde wysłane pismo- upomnienie, po 5 zł za każdy kontakt telefoniczny, każdy sms i każdy kontakt drogą mailową.

W umowach pożyczek zawartych wcześniej, począwszy od dnia 11 marca 2016r. (tj. od dnia wejścia w życie art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim), opłaty te ustalono na poziomie: 30 zł za każde wysłane pismo- upomnienie, 150 zł za wysłane pismo przedsądowe, 100 zł za pismo wypowiedzające umowę, 50% z kwoty do wypłaty za pismo informujące o wykupie weksla, po 10 zł za każdy kontakt telefoniczny i każdy kontakt drogą mailową, 5 zł za każdy sms i 150 zł za wizytę w miejscu zamieszkania lub zameldowania pożyczkobiorcy. W umowach tych wskazano ponadto, że dodatkowo zostanie naliczona opłata za zwłokę w płatności raty lub jej części w umownej wysokości 20 zł za każdy dzień opóźnienia do dnia zapłaty (art. 7 ust. 1 ww. umów).

W umowach zawieranych od dnia 8 września 2018r. odsetki za opóźnienie wynosiły 14% w skali roku, co oznacza, że zostały ustalone w wysokości równej odsetkom maksymalnym za opóźnienie. W umowach zawieranych do tej daty od wejścia w życie art. 33a ww. ustawy, odsetki ustalono w wysokości 10% w stosunku rocznym.

Jak wynika z powyższych ustaleń, w razie zaległości w spłacie pożyczki Spółka mogła, poza odsetkami za opóźnienie, obciążyć konsumenta także opłatami za opóźnienie, czyli za dokonanie określonych czynności windykacyjnych. Należy podkreślić, że przy wskazanym w umowach zawieranych od dnia 8 września 2018r. poziomie odsetek za opóźnienie, tj. 14% w skali roku, obciążenie konsumenta dodatkowo którąkolwiek z opłat windykacyjnych powodowało, że łączna wysokość tych odsetek i opłat każdorazowo przekraczała limit określony w art. 33a ww. ustawy, czyli kwotę maksymalnych odsetek za opóźnienie.

Należy zauważyć, przyjmując przykładowo dane z umowy pożyczki wskazanej w poz. 1 tabeli zamieszczonej powyżej w części ustaleń faktycznych, że odsetki maksymalne za opóźnienie w skali roku od pożyczki udzielonej na podstawie tej umowy w kwocie 500 zł wynoszą 70 zł (ok. 5,83 zł/m-c). Suma opłat z tytułu zaległości w spłacie i odsetek za opóźnienie obliczonych dla tej umowy zgodnie z art. 33a ustawy nie może być zatem wyższa niż 70 zł. Tymczasem w umowie przewidziano, że Spółka może naliczyć nie tylko odsetki za opóźnienie w ww. wysokości, tj. w wysokości odpowiadającej odsetkom maksymalnym, ale również obciążyć konsumenta innymi opłatami, np. za wysłanie upomnienia w wysokości 30 zł, za każdy kontakt telefoniczny czy sms w wysokości po 5 zł. W analizowanym przypadku już sama kwota zastrzeżonych w umowie odsetek za opóźnienie wyczerpała ustawowy limit kosztów, o którym mowa w art. 33a ustawy. Zsumowanie ww. odsetek z inną przewidzianą w umowie opłatą będzie więc skutkowało obciążeniem konsumenta kosztami, których Spółka nie może pobrać w razie zaległości w spłacie pożyczki.

Opłaty na poziomie przekraczającym ustawowy limit kosztów zostały określone również w umowach zawartych przez Spółkę z konsumentami przed dniem 8 września 2018r., zgodnie z wzorcami obowiązującymi od dnia wejścia w życie art. 33a ustawy. Należy zauważyć, że katalog czynności, za których dokonanie Spółka mogła pobrać opłaty był w tych umowach dużo szerszy. Na podstawie tych umów Spółka mogła m.in. dodatkowo obciążyć konsumenta opłatą za wypowiedzenie umowy w kwocie 100 zł, czy za wysłanie

pisma przedsądowego w kwocie 150 zł. Takie opłaty zostały przewidziane na przykład w umowie zawartej w dniu 24 sierpnia 2017r. (k. 95-96 akt), na podstawie której Spółka udzieliła konsumentowi pożyczki w kwocie 900 zł. Przewidziane w tej umowie odsetki za opóźnienie ustalono na poziomie 10% w skali roku, tj. 90 zł. Odsetki maksymalne od kwoty tej pożyczki (14% w skali roku), ograniczające limit dopuszczalnych przez ustawę kosztów w razie zaległości w spłacie, wyniosły 126 zł (10,50 zł miesięcznie). W przypadku braku spłaty udzielonej konsumentowi pożyczki Spółka mogła zatem pobrać, nie przekraczając ustawowego limitu kosztów, łącznie tytułem odsetek i ww. opłat, nie więcej niż 126 zł. Tymczasem już za wysłanie pisma przedsądowego Spółka mogła obciążyć konsumenta opłatą w kwocie 150 zł. Nie można też pominąć, że Spółka mogła w tym przypadku naliczyć także dodatkową opłatę za zwłokę w płatności raty w wysokości 20 zł za każdy dzień opóźnienia. Przy doliczeniu np. tej opłaty do opłaty za wysłane do konsumenta upomnienie w wysokości 30 zł określony w art. 33a powołanej ustawy limit kosztów mógł być przekroczony już w razie opóźnienia konsumenta w spłacie wynoszącego kilka dni.

Warto również podkreślić, że Spółka nie sprecyzowała ani procedury, ani częstotliwości podejmowania poszczególnych czynności, za które przewidziała opłaty windykacyjne. W analizowanych postanowieniach wskazano jedynie, że kontakty telefoniczne będą dokonywane nie częściej niż raz w tygodniu, podobnie jak pisma, które będą wysyłane nie częściej niż raz w tygodniu. Z wyjaśnień Spółki wynika m.in., że wysyła średnio 1-3 sms-y, średnio 3-5 razy próbuje skontaktować się telefonicznie z pożyczkobiorcą, a wezwania do zapłaty wysyła lub dostarcza do pożyczkobiorcy średnio 1-3 razy. Spółka mogła podjąć tym samym wiele działań wobec danego konsumenta, których kosztami, przekraczającymi wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, obciążony był konsument.

Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu uznał, że działania Spółki są bezprawne w świetle art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka zmieniła treść postanowienia dotyczącego opłat windykacyjnych w nowym wzorcu umowy, który wprowadziła do obrotu z dniem 7 marca 2019r. W postanowieniu tym nie przewidziano opłat za podejmowane przez Spółkę czynności windykacyjne, mające na celu wyegzekwowanie należności wynikających z zawartych umów. W umowach zawieranych zgodnie z tym wzorcem jedynymi kosztami ponoszonymi przez konsumenta w razie zaległości w spłacie są odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek maksymalnych.

W konsekwencji Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania omawianej praktyki z dniem 6 marca 2019r., tj. z dniem poprzedzającym wprowadzenie do obrotu ww. wzorca. W niniejszym przypadku podstawę prawną rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowi zatem art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV.

Istota praktyki z pkt IV sentencji decyzji związana jest z naruszeniem przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Należy zauważyć, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 ww. ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, ale powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. III SZP 3/2006 stwierdził, że za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta (...). Zachowania takie stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”.

W niniejszym przypadku Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka naruszyła przepisy ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku

Finansowym. Na Spółce jako kredytodawcy będącym instytucją pożyczkową w rozumieniu art. 5 pkt 2a ustawy o kredycie konsumenckim spoczywa obowiązek przestrzegania przepisów tej ustawy. W ich świetle Spółka jest bowiem podmiotem rynku finansowego.

Art. 4 ust. 1 ww. ustawy nakłada na podmiot rynku finansowego obowiązek zamieszczenia w umowie zawieranej z klientem następujących informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji: 1) miejsce i formę złożenia reklamacji; 2) termin rozpatrzenia reklamacji; 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. Art. 2 pkt 2 definiuje przy tym reklamację jako wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.

Dokonane przez Prezesa Urzędu ustalenia wskazują, że w umowach pożyczek, które Spółka zawierała z konsumentami, nie ma informacji wymienionych w przytoczonym przepisie. W umowach zamieszczono jedynie postanowienie przewidujące, że konsument może składać reklamacje i zgłosić sprzeciw na przetwarzanie danych osobowych. W opinii Prezesa Urzędu, takie postanowienie nie jest wystarczające do uznania, że Spółka należycie wykonała obowiązki wynikające z art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przekazując swoim kontrahentom rzetelne i pełne informacje dotyczące procedury składania i rozpatrywania reklamacji. W tym wypadku konsument jest bowiem informowany jedynie o możliwości złożenia reklamacji na ściśle określone działania Spółki- przetwarzanie jego danych osobowych. Postanowienie nie zawiera jednak informacji o możliwości, zasadach czy formie składania reklamacji dotyczących innych działań Spółki, ani terminie rozpatrzenia reklamacji czy sposobie powiadomienia o jej rozpatrzeniu.

Zaniechanie Spółki w ww. zakresie uzasadnia wnioski, że Spółka naruszyła powołany powyżej przepis ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

W trakcie prowadzonego postępowania Spółka przedłożyła umowy pożyczek zawarte z konsumentami na podstawie wzorca wprowadzonego do obrotu z dniem 7 marca 2019r., w których zamieszczono postanowienie określające informacje dotyczące miejsca i formy złożenia reklamacji, terminu jej rozpatrzenia oraz sposobu powiadomienia konsumenta o rozpatrzeniu reklamacji. Prezes Urzędu uznał w związku z powyższym, że Spółka udowodniła fakt zaniechania stosowania zarzuconej jej praktyki z dniem 6 marca 2019r., tj. z dniem poprzedzającym wprowadzenie do obrotu konsumenckiego ww. wzorca umowy. Prezes Urzędu orzekł tym samym zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

V.

Bezprawność ostatniej ze stwierdzonych praktyk wynika z naruszenia przez Spółkę art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim. Ww. przepis, określający jeden z wymogów odnoszących się do formy umów o kredyt konsumencki, nakazuje kredytodawcy formułowanie tych umów w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

Przyjmuje się, że pojęcie jednoznaczności należy odnieść do treści sformułowań użytych w umowie, natomiast pojęcie zrozumiałości obejmuje dodatkowo wymogi dotyczące formy umowy, tj. jej czytelność ze względu na sposób sporządzenia dokumentu, wielkość czcionki, język tekstu (por. np. W. Popiołek w: Kodeks cywilny. Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego, Wyd. C.H. Beck 2005r. str. 982). Wskazuje się również, że wymóg zrozumiałości (transparentności) dotyczy wszystkich poziomów rozumienia tekstu pisanego: aspektów technicznych- formy graficznej, rozplanowania przestrzennego tekstu, koloru i wielkości czcionki; aspektów językowych- długości zdań, składni, ortografii, interpunkcji, zgodności z normą językową. Należy podkreślić, że wymóg transparentności odnoszony do etapu zawarcia umowy ma znaczenie z punktu widzenia zapewnienia konsumentowi orientacji w treści praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, co służy prawidłowemu wykonaniu umowy oraz dochodzeniu przez konsumenta przysługujących mu uprawnień. Wymóg ten ma też zagwarantować, że decyzja konsumenta o związaniu się umową będzie oparta o możliwie najpełniejszą wiedzę o jego prawach

i obowiązkach, a więc świadoma i racjonalna. Konsument powinien mieć możliwość oceny całości postanowień mającej go wiązać umowy jeszcze przed podjęciem ostatecznej decyzji o jej zawarciu. Obydwa wymienione w ww. przepisie kryteria powinny być przy tym stosowane w oparciu o model przeciętnego konsumenta (por. M. Grochowski, P. Mikłaszewicz [w]: Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis).

W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka naruszyła wyrażony w powołanym przepisie nakaz formułowania umów w sposób zrozumiały, wskutek ich sporządzenia zbyt małą czcionką (prawdopodobnie rozmiar 6), co spowodowało, że umowy te mają nieczytelną formę graficzną. Wprawdzie przepisy ustawy o kredycie konsumenckim nie określają wielkości czcionki, jaką powinny być sporządzane dokumenty umowne w relacjach kredytodawcy z konsumentami, jednak w świetle ww. przepisu nie może budzić wątpliwości, że umowy powinny być sporządzone czcionką w rozmiarze łatwym do przyswojenia dla przeciętnego konsumenta zapoznającego się z umową i podejmującego decyzję o skorzystaniu bądź nie z oferty Spółki na ustalonych w tej umowie warunkach. W praktyce przyjmuje się, że dla standardowej odległości pomiędzy oczami czytającego a czytany tekst, czyli 30 cm, optymalna wielkość czcionki waha się pomiędzy 9 a 11 punktów, tj. od 2 do 3,5 mm (por. B. Zachrisson. Studia nad czytelnością druku. Wydawnictwo Naukowo- Techniczne, Warszawa 1970r.).

Zdaniem Prezesa Urzędu, wielkość czcionki zastosowanej przez Spółkę może ograniczać transparentność poszczególnych postanowień, jak i całej umowy pożyczki. Rozmiar tej czcionki, przy jednoczesnym rozplanowaniu tekstu- jego zawartości i długości (np. poszczególnych zdań czy postanowień), braku odstępów pomiędzy poszczególnymi jednostkami redakcyjnymi, może utrudniać, a nawet uniemożliwiać przeciętnemu konsumentowi odczytanie umowy i przyswojenie jej treści. Co za tym idzie, treść umowy może być niezrozumiała dla przeciętnego konsumenta. Samo odczytanie umowy może być też uciążliwe lub męczące dla przeciętnego konsumenta. Negatywnych skutków wynikających z zastosowania ww. czcionki nie eliminuje w tym przypadku fakt podkreślenia określonych zwrotów (np. użytych definicji) pogrubioną czcionką. W opinii Prezesa Urzędu, przeciętny konsument będący kontrahentem Spółki lub osobą, która ubiega się o pożyczkę od Spółki i zapoznaje z dokumentami niezbędnymi do zawarcia ze Spółką umowy, musi każdorazowo podjąć dodatkowy wysiłek w celu odczytania umowy i zrozumienia zawartej w niej regulacji.

Dlatego Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka dopuściła się naruszenia art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim.

Z informacji i dokumentów przekazanych przez Spółkę w toku postępowania wynika, że Spółka zmieniła formę graficzną umów pożyczek, które zawiera z konsumentami, w zakresie wielkości czcionki (poprzez zastosowanie czcionki rozmiaru 9) oraz rozplanowania przestrzennego tekstu umowy (poprzez rozbicie treści umowy i wyodrębnienie poszczególnych postanowień i ich części oraz wprowadzenie między nimi widocznych odstępów). Jako dowód ww. zmian Spółka przedłożyła umowy zawarte z konsumentami w oparciu o wzorzec obowiązujący od dnia 1 maja 2019r.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że z dniem poprzedzającym wprowadzenie tego wzorca do obrotu Spółka zaniechała stosowania przypisanej jej praktyki. Działając na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V sentencji decyzji.

VI.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów

wykazanych w rachunku zysków i strat- w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary.

W rachunku zysków i strat za 2018r. Spółka wykazała przychód w wysokości [usunięto] zł po zaokrągleniu, co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2018r., tj. 4,30 zł, stanowi [usunięto] euro po zaokrągleniu (stosownie do art. 5 powołanej ustawy, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót Spółki w 2018r. jest więc wyższy niż 100.000 euro. Uzasadnia to zastosowanie przy nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 ustawy, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 tego przepisu, mającego zastosowanie wówczas, gdy obrót przedsiębiorcy nie przekracza wartości 100.000 euro.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy 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 jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy 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).

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, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie naruszenia 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 wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Mając na uwadze dokonane ustalenia Prezes Urzędu postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia na Spółkę kar pieniężnych za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdzonych w pkt od II do V. Podejmując decyzję w tej kwestii Prezes Urzędu uwzględnił, że praktyki Spółki godzą w ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów zarówno na etapie zawierania, jak i wykonywania umowy.

Prezes Urzędu uznał, że Spółka naruszyła zakaz stosowania ww. praktyk, określony w art. 24 ustawy, nieumyślnie. W opinii Prezesa Urzędu, Spółka naruszyła zasady ostrożności w relacjach z konsumentami. Należy podkreślić, że jako profesjonalista Spółka ma obowiązek zaznajomienia się z obowiązującymi przepisami prawa regulującymi warunki świadczenia usług finansowych na rzecz konsumentów. Obowiązek ten dotyczy w szczególności przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, mających kluczowe znaczenie dla określenia praw i obowiązków stron umowy kredytu konsumenckiego. Jako podmiot rynku finansowego, Spółka powinna znać również przepisy ustawy o rozpatrywaniu

reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym. Z uwagi na zawodowy charakter prowadzonej działalności, uwzględnienie przez Spółkę powszechnie obowiązujących przepisów prawa nie wymaga zachowania szczególnej bądź nadzwyczajnej staranności. W opinii Prezesa Urzędu, Spółka mogła bez przeszkód ustalić, jakie obowiązki nakładają na nią przepisy ww. ustaw w zakresie: wymogów dotyczących weksli stosowanych w celu zabezpieczenia spłaty pożyczki, wysokości dopuszczalnych kosztów w razie zaległości konsumenta w spłacie pożyczki, procedury reklamacyjnej czy wymogów dotyczących sporządzania umów pożyczek. Dlatego też, zdaniem Prezesa Urzędu, należy uznać, że stwierdzone w rozpatrywanej sprawie naruszenia wynikają z niedochowania przez Spółkę należytej staranności.

Ustalając wysokość kar Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy oraz okresu, stopnia i skutków rynkowych stwierdzonych naruszeń. W dalszej kolejności Prezes Urzędu rozważył, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kar.

1.

Praktyka przypisana Spółce w pkt II sentencji decyzji związana jest ze stosowaniem przez Spółkę jako zabezpieczenia spłaty udzielonej konsumentowi pożyczki weksli bez klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, co jest sprzeczne z art. 41 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim. Ww. praktyka dotyczy etapu zawierania umowy, ale może wywierać wpływ także na jej wykonanie.

Ze swej natury praktyka Spółki może naruszać ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Należy zaznaczyć, że niezamieszczenie wskazanej klauzuli na wekslu powoduje, że weksel może być indosowany (przeniesiony) na inną osobę. W takiej sytuacji konsument może być zobowiązany wobec osoby trzeciej, wobec której nie może jednak powoływać się na zarzuty, które przysługiwały mu wobec Spółki. Indosowanie weksla może więc powodować, że konsument będzie zobowiązany do zapłaty z weksla pomimo, że nie ciążyło na nim zobowiązanie z zawartej ze Spółką umowy bądź jego zobowiązanie było mniejsze, ponieważ wcześniej spłacił już częściowo uzyskaną pożyczkę. Brak wskazanej klauzuli na wekslu może zatem prowadzić do pozbawienia konsumenta ochrony w przypadku zbycia weksla. Oceniając naturę ww. praktyki Prezes Urzędu wziął też pod uwagę jej lokalny zasięg.

Prezes Urzędu uwzględnił ponadto, że Spółka stosowała ww. praktykę przez okres dłuższy niż 1 rok. Weksle nie zawierające ww. klauzuli stanowiły zabezpieczenie pożyczek udzielanych przez Spółkę co najmniej od lipca 2013r.

Prezes Urzędu uznał, że wskazane okoliczności przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] % obrotu Spółki uzyskanego w 2018r., tj. [usunięto] zł.

Dokonując gradacji ustalonej kwoty bazowej kary za stosowanie ww. praktyki Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt zaniechania jej stosowania przez Spółkę przed wszczęciem niniejszego postępowania. W toku postępowania Spółka wykazała, że od września 2018r. stosuje wzór weksla z klauzulą „nie na zlecenie”. Okoliczność ta skutkowałą obniżeniem kary o [usunięto] %, do kwoty 4.668 zł. Prezes Urzędu nie dopatrywał się okoliczności obciążających, które uzasadniałyby podwyższenie ustalonej kwoty kary.

Z uwagi na powyższe, za stosowanie praktyki określonej w pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 4.668 zł.

2.

W pkt III sentencji decyzji Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Spółki polegające na ustaleniu opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczek i odsetek za opóźnienie w wysokości przewyższającej kwotę odsetek maksymalnych za opóźnienie, wyznaczającej maksymalny limit kosztów w razie zaległości

w spłacie. Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka naruszyła w tym zakresie art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. Praktyka Spółki odnosi się do etapu wykonania umowy.

Oceniając naturę i skutki rynkowe stwierdzonego naruszenia Prezes Urzędu uwzględnił jego bezpośredni, negatywny wpływ na ekonomiczne interesy konsumentów oraz lokalny zasięg. Jak ustalił Prezes Urzędu, łączna wartość przewidzianych w umowach pożyczek opłat windykacyjnych oraz odsetek za opóźnienie, mogła w danym przypadku nawet wielokrotnie przewyższyć wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie (14% w skali roku). Poprzez obciążenie konsumentów określonymi opłatami windykacyjnymi i odsetkami za opóźnienie przekraczającymi ww. limit kosztów, Spółka mogła więc uzyskiwać od konsumentów bezpodstawne, nieuzasadnione korzyści.

O stopniu szkodliwości omawianej praktyki decyduje przy tym okres jej stosowania, który przekroczył 1 rok. Umowy, w których przewidziano ww. koszty Spółka stosowała co najmniej od 2013r. Niemniej jednak naruszenie Spółki może być penalizowane od dnia 11 marca 2016r., tj. od dnia wejścia w życie art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Wymienione powyżej okoliczności przesądziły o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie [usunięto] % obrotu Spółki uzyskanego w 2018r., tj. [usunięto] zł.

W kolejnym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu uwzględnił fakt zaniechania stosowania przez Spółkę ww. praktyki niezwłocznie po wszczęciu postępowania. Od dnia 7 marca 2019r. Spółka zawiera z konsumentami umowy pożyczek zgodnie z wzorcem, w którym nie przewidziano opłat za czynności windykacyjne. Jedynymi kosztami ponoszonymi przez konsumentów w razie zaległości w spłacie są odsetki za opóźnienie w wysokości odsetek maksymalnych. Okoliczność ta skutkowałą obniżeniem kary o [usunięto] %, do kwoty 5.706 zł. Prezes Urzędu uznał jednocześnie, że w niniejszym przypadku nie ma okoliczności obciążających, które przesądzałyby o podwyższeniu kary.

Tym samym za stosowanie omawianej praktyki Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 5.706 zł.

3.

Praktyka z pkt IV sentencji decyzji polega na naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Ww. praktyka dotyczy etapu zawierania kontraktu, przy czym może wywierać wpływ również na jego wykonanie.

Przy ocenie natury i skutków rynkowych tej praktyki należy uwzględnić, że poprzez niewskazanie w zawieranych umowach pożyczek informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji Spółka naruszyła prawo konsumenta do uzyskania informacji o możliwości i warunkach kwestionowania jej działań. Jak zaznaczono powyżej, art. 4 ust. 1 ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym precyzuje zakres informacji, jakie muszą być zawarte w umowie kredytu konsumenckiego, gwarantując tym samym konsumentowi określony poziom wiedzy o stosowanej przez podmiot rynku finansowego procedurze reklamacyjnej, w tym możliwości składania reklamacji. Z tego względu zaniechanie Spółki w tym zakresie może naruszać przede wszystkim pozaekonomiczne interesy konsumenta. Prezes Urzędu uwzględnił także w ramach ww. czynników lokalny zasięg praktyki Spółki.

Stwierdzoną praktykę Spółka stosowała ponad 1 rok. Umowy pożyczki nie spełniające omawianego wymogu Spółka zawierała z konsumentami od dnia 11 października 2015r., tj. od dnia wejścia w życie przepisów ww. ustawy.

Biorąc pod uwagę wskazane okoliczności Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [usunięto] % obrotu Spółki uzyskanego w 2018r., tj. [usunięto] zł.

Prezes Urzędu uznał, że w niniejszym przypadku nie ma okoliczności obciążających, które uzasadniałyby podwyższenie ustalonej kwoty bazowej kary. Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał, podobnie jak w przypadku naruszeń omówionych powyżej, zaniechanie stosowania praktyki przez Spółkę. Z dokonanych ustaleń wynika, że niezwłocznie po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu nowy wzorzec umowy, zgodnie z którym zawiera umowy z konsumentami, w którym

zamieszczono informacje dotyczące składania i rozpatrywania reklamacji. Z tej przyczyny Prezes Urzędu obniżył kwotę kary o [usunięto] %, do kwoty 2.075 zł.

W rezultacie przeprowadzonej kalkulacji, za stosowanie praktyki określonej w pkt IV sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 2.075 zł.

4.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów wskazana w pkt V sentencji polega na sporządzaniu przez Spółkę zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej. Praktyka ta dotyczy bezpośrednio etapu zawierania kontraktu, ale pośrednio może wywierać wpływ także na jego wykonanie.

Prezes Urzędu stwierdził, że poprzez zastosowanie zbyt małej czcionki Spółka nie dotrzymała ustawowego wymogu odnoszącego się do formy umów o kredyt konsumencki i nie zapewniła ich transparentności. Wielkość zastosowanej czcionki, przy jednoczesnym ujęciu i rozplanowaniu treści umów, tj. zwartości tekstu, braku odstępów pomiędzy poszczególnymi jednostkami redakcyjnymi, mogła powodować, że przeciętny konsument zapoznający się z umową mógł mieć trudności z odczytaniem jej treści oraz zrozumieniem zamieszczonych w niej regulacji. Zastosowana przez Spółkę forma graficzna mogła też powodować, że odczytanie umowy było dla konsumenta szczególnie uciążliwe. Oceniając szkodliwość ww. praktyki Prezes Urzędu wziął również pod uwagę jej lokalny zasięg.

Prezes Urzędu uznał, że na stopień szkodliwości praktyki Spółki wpływa też okres jej stosowania, który przekroczył 1 rok. Umowy, w których stwierdzono ww. uchybienie, Spółka zawierała z konsumentami co najmniej od października 2013r.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [usunięto] % obrotu Spółki w 2018r., tj. [usunięto] zł.

W kolejnym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu uwzględnił fakt zaniechania stosowania przez Spółkę ww. praktyki bezpośrednio po wszczęciu niniejszego postępowania. Z uwagi na tę okoliczność Prezes Urzędu obniżył wysokość kary o [usunięto] %, do kwoty 2.594 zł. Prezes Urzędu nie znalazł okoliczności obciążających, które powinny decydować o modyfikacji kwoty kary.

Za stosowanie praktyki wskazanej w pkt V sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył zatem na Spółkę karę pieniężną w wysokości 2.594 zł.

Zdaniem Prezesa Urzędu, nałożone na Spółkę kary pieniężne uwzględniają w należyтым stopniu przesłanki wpływające na ich wysokość, wymienione w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy. Kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu uznał, że orzeczone kary powinny stanowić przede wszystkim odczuwalną dla Spółki dolegliwość. Kary te spełniają także funkcje prewencyjne i wychowawcze wobec Spółki oraz wobec innych przedsiębiorców udzielających pożyczek konsumentom, zapobiegając w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z uwagi na powyższe, orzeczono jak w pkt VI sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić 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 1010 0078 7822 3100 0000.

VII.

Art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów 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 powołanej

ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 ww. ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. - Kodeks postępowania administracyjnego. 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.

Do kosztów przeprowadzonego w niniejszej sprawie postępowania zaliczono, zgodnie z art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, poniesione koszty doręczenia pism Spółce w wysokości 16,30 zł.

Ww. koszty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na podany powyżej rachunek bankowy.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 1460 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VII sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479³² § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, Spółce przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2019r. poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Poznaniu
Jarosław Krüger

