



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

Gdańsk, 20 grudnia 2019 r.

Znak: RGD.610.8.18/PC

Decyzja nr RGD -9/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4-6 tej ustawy - po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę **Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

po uprawdopodobnieniu stosowania przez Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na:

- 1) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie pożyczki gotówkowej pod nazwą Umowa Pożyczki Gotówkowej (wzór stosowany do 30 czerwca 2016 r.), pełnej i rzetelnej informacji nt.:
 - okresu, procedur i warunków zmiany stopy oprocentowania pożyczki,
 - wysokości wskaźnika Rocznej Rzeczywistej Stopy Oprocentowania,
 - rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunków jej zmiany,
 - skutków braku płatności,
 - kwoty odsetek dziennych w wypadku odstąpienia od umowy,
 - warunków rozwiązania umowy,
 - możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygnięcia sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi,
 - organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów;

- co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 6, 7, 11, 12, 15, 19, 20 i 21 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jednolity: Dz.U. 2018 poz. 993 ze zm.) i stanowić może naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

- 2) ustaleniu w umowach pożyczek gotówkowych (wzór stosowany od 1 lipca 2016 r.), iż konsument w razie odstąpienia od umowy pożyczki musi zwrócić kwotę kredytu nie później niż w ciągu 3 dni od odstąpienia od umowy
- co może być niezgodne z art. 54 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim (tekst jednolity: Dz.U. 2018 poz. 993) i stanowić może naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 3) niedopełnieniu obowiązku zamieszczenia na wekslu konsumenta, stosowanym przez przedsiębiorcę w celu spełnienia lub zabezpieczenia świadczenia wynikającego z umowy pożyczki gotówkowej (wzór stosowany od 1 lipca 2016 r.), klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej

co może być sprzeczne z art. 41 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jednolity: Dz.U. 2018 poz. 993) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 4) określeniu terminu odstąpienia od umowy kredytu na 1 dzień od jej zawarcia - co może stanowić naruszenie art. 53 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim (tekst jednolity: Dz.U. 2018 poz. 993) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) wprowadzeniu w błąd konsumentów co do konieczności poniesienia ewentualnych, przyszłych kosztów postępowania sądowego, w całości, poprzez wykorzystywanie w umowie pożyczki sformułowania: „(...) Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca”, sugerującego, iż dłużnik zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 2070) i może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i po przyjęciu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązania złożonego przez **Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** do podjęcia następujących działań zmierzających do usunięcia skutków opisanych wyżej naruszeń zbiorowych interesów konsumentów tj.:

1. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nią umowę na podstawie wzorca umowy obowiązującego do dnia 30 czerwca 2016 roku pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka **Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** nie dopełniła obowiązków informacyjnych poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umowy wszystkich elementów wymaganych przez ustawę o kredycie konsumenckim. W celu dopełnienia obowiązku informacyjnego poniżej przedstawiamy brakujące informacje:

- 1) *Rzeczywista roczna stopa oprocentowania pożyczki (RRSO), obliczana jest zgodnie ze wzorem zamieszczonym w załączniku nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim i wynosi dla pożyczki o wysokości [] na okres [][%]. Całkowity koszt pożyczki wyniesie []zł. (słownie: []). Całkowita kwota do zapłaty, czyli suma całkowitego kosztu pożyczki i całkowitej kwoty pożyczki wyniesie [] zł (słownie: []).*
- 2) *W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki, Pożyczkodawca zastrzega sobie możliwość naliczenia odsetek za czas opóźnienia w wysokości równej dwukrotności sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych w stosunku rocznym (odsetki maksymalne za opóźnienie). W sytuacji, gdyby zmiana wysokości odsetek maksymalnych za*

opóźnienie następująca w dowolnym momencie trwania Umowy miała prowadzić do pobierania przez Pożyczkodawcę odsetek umownych w wysokości przekraczającej wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, Pożyczkodawca samoistnie obniży oprocentowanie do wartości odpowiadającej nowej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie.

3) W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki, Pożyczkodawca ma prawo do podjęcia działań windykacyjnych mających na celu odzyskanie swojej wierzytelności, w tym w szczególności do:

- a) kontaktu telefonicznego z Pożyczkobiorcą (monit telefoniczny),
- b) wysyłania monitów listownych i sms,
- c) przekazania tej wierzytelności do obsługi przez zewnętrzny podmiot.

Po upływie terminu spłaty pożyczki, Pożyczkodawca ma prawo dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego, przy czym kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego może zostać obciążony Pożyczkobiorca w zależności od orzeczenia Sądu.

4) W przypadku odstąpienia od umowy Pożyczkobiorca zwraca Pożyczkodawcy kwotę Pożyczki Netto wraz z odsetkami wskazanymi w niniejszej umowie za okres od dnia wypłaty pożyczki (uruchomienia pożyczki) do dnia jej spłaty, nie później niż w terminie 30 dni od dnia prawidłowego złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Kwota odsetek należnych w stosunku dziennym wynosi [zł].

5) Pożyczkodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy i postawienia kwoty pożyczki wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami w stan natychmiastowej wymagalności w dniu rozwiązania Umowy, w wypadku:
(a) niezapłacenia przez Pożyczkobiorcę w terminie wskazanym w Umowie Pożyczki i Harmonogramie co najmniej jednej raty po uprzednim wezwaniu przez Pożyczkodawcę do zapłaty, zastrzegającego możliwość wypowiedzenia Umowy Pożyczki w razie niedokonania wpłaty w terminie nie krótszym niż 7 dni wskazanym w wezwaniu;

(b) niedotrzymania przez Pożyczkobiorcę innych warunków określonych w Umowie, w tym podania nieprawdziwych danych przy zawieraniu Umowy;

(c) w razie utraty lub pogorszenia się zdolności kredytowej Pożyczkobiorcy skutkującej opóźnieniami w spłacie zobowiązań wobec Pożyczkodawcy. Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej. Termin wypowiedzenia wynosi 7 dni. Pożyczkobiorca może pisemnie wypowiedzieć niniejszą Umowę z zachowaniem 7 dniowego terminu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Pożyczkobiorcę kwota pożyczki wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami staje się wymagalna w dniu rozwiązania Umowy. Zadłużenie z tego tytułu powinno być uiszczane na rachunek bankowy Pożyczkodawcy o numerze 84 1090 1870 0000 0001 2967 1403 lub w oddziale Pożyczkodawcy do rąk osób uprawnionych.

6) Pożyczkobiorca może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności z postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Pożyczkobiorca posiada również prawo do skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego)

rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Zasady dostępu do procedur pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać w siedzibach lub na stronach internetowych wyżej wskazanych podmiotów.

- 7) Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto informujemy o uprawnieniu wynikającym z art. 45 ustawy o kredycie konsumenckim (tzw. sankcja darmowego kredytu), który uprawnia do spłaty wyłącznie kwoty nominalnej pożyczki w przypadku złożenia przez Pożyczkobiorcę pisemnego oświadczenia Pożyczkodawcy. Jednocześnie wskazujemy, że powyższe uprawnienie wygasa po upływie roku od dnia wykonania umowy.

Istnieje również możliwość odstąpienia od umowy, na podstawie art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim w terminie 14 dni od otrzymania wszystkich elementów umowy, określonych w art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim. Zgodnie z art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim: Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.”.

2. Wysłania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają błędnie podany termin zwrotu udostępnionej pożyczki wraz z odsetkami w przypadku odstąpienia od umowy pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki błędnie określiła termin na zwrot udostępnionej pożyczki w przypadku odstąpienia od umowy wskazując, że konsument musi zwrócić pożyczkę nie później niż w ciągu 3 dni od odstąpienia od umowy, podczas gdy zwrot udostępnionej pożyczki wraz z odsetkami, zgodnie z art. 54 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim, powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy”.

3. Komisyjnego zniszczenia weksli *in blanco* nie posiadających klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, jak również wysłania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których weksle zostaną zniszczone pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie dopełniła wynikającego z ustawy o kredycie konsumenckim obowiązku zamieszczenia na wekslu konsumenta klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej.

Informujemy, iż w celu wykonaniu zobowiązania złożonego wobec Prezesa UOKiK, Spółka dokonała komisijnego zniszczenia weksli będących w jej posiadaniu i nieposiadających wymaganej przepisami prawa klauzuli. Protokół z przeprowadzonego zniszczenia weksla dostępny jest do wglądu w siedzibie Spółki po uprzednim złożeniu podania o jego udostępnienie.”

4. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają błędnie podany termin odstąpienia od umowy pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki błędnie określiła termin na odstąpienia od umowy jako „1 dzień od jej zawarcia”, podczas gdy termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Zgodnie z art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim odstąpienie od umowy przysługuje konsumentowi w terminie 14 dni od uzyskania wszystkich wymaganych elementów umowy, określonych w art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim, w tym prawidłowego określenia terminu na odstąpienie od umowy. Zgodnie z art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim: Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu”.

5. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają sformułowanie „(...) Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca” pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki używając sformułowania „(...) Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca”, mogła wprowadzić Pożyczkobiorcę w błąd, sugerując, że dłużnik niezależnie od wyniku postępowania sądowego zostanie obciążony kosztami tegoż postępowania, podczas gdy o obciążeniu kosztami postępowania sądowego decyduje Sąd w zależności od wyniku sprawy”.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz.U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na **Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie** obowiązek przekazania, w terminie 6 miesięcy liczonych od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, poprzez nadstanie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- 1) sprawozdania o liczbie wysłanych listem poleconym pism, o których mowa w pkt I. niniejszego zobowiązania wraz z przekazaniem potwierdzenia ich nadania do konsumentów;
- 2) sprawozdania o złożonych przez konsumentów oświadczeniach o odstąpieniu od umowy lub skorzystania z uprawnienia tzw. darmowego kredytu (na podstawie art. 45 ust. 1 lub art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim) wraz ze wskazaniem sposobu ich rozpatrzenia przez spółkę Ekspress Finanse sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie;
- 3) potwierdzonej za zgodność z oryginałem kopii protokołu z przeprowadzonego zniszczenia weksli - stosownie do pkt I. 2 niniejszego zobowiązania.

Uzasadnienie

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”), z uwagi na szczególne znaczenie ochrony i bezpieczeństwa konsumentów na rynku usług finansowych, przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie ustalenia, czy przy oferowaniu konsumentom pożyczek gotówkowych przez Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: „Spółka”, „Przedsiębiorca”) nie doszło do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów lub innych ustaw chroniących interesy konsumentów, sygn. RGD.405.16.17/MLM.
- [2] W trakcie podjętych działań Prezes Urzędu uzyskał zarówno stosowane przez Przedsiębiorcę wzorce umowne, jak i wybrane, zanonimizowane umowy, zawarte z konsumentami w 2016 r. Przedsiębiorca udzielał konsumentom krótkoterminowych pożyczek gotówkowych.
- [3] Wyniki analizy zgromadzonych dowodów wykazały, że działania Przedsiębiorcy mogą być bezprawne, sprzeczne z dobrymi obyczajami oraz stanowić przejawy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

- [4] Postępowanie w sprawie naruszenia przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów wszczęte zostało przez Prezesa Urzędu zgodnie z zarzutami określonymi w punktach 1) - 5) postanowienia nr 45 z dnia 31 lipca 2018 r., przytoczonymi również w pkt I sentencji niniejszej decyzji. Prezes UOKiK wezwał przy tym Spółkę do ustosunkowania się wobec podniesionych zarzutów.
- [5] Prezes Zarządu Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie ustosunkował się do stawianych zarzutów w dniu 24 sierpnia 2018 r. oraz przedstawił sytuację finansowo - organizacyjną Spółki, w tym okoliczność zaprzestania udzielania pożyczek gotówkowych konsumentom. Spółka wyraziła przy tym chęć współpracy z Prezesem UOKiK.
- [6] Przedsiębiorca pismem z dnia 3 września 2018 r. ustosunkował się do postawionych zarzutów uznając w części zasadność postawionych zarzutów, równocześnie kwestionując zasadność zarzutów Prezesa Urzędu w pozostałym zakresie.
- [7] W odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 14 grudnia 2018 r. zawierającego szczegółowe uzasadnienie zarzutów, Spółka sformułowała propozycję mającą na celu usunięcie trwających skutków naruszeń w postaci poinformowania konsumentów, z którymi zawarto umowę pożyczki o podjęciu działań naprawczych polegających na nadaniu prawidłowego brzmienia wadliwym punktom i/lub wprowadzenia brakujących elementów w postaci aneksów do każdej umowy.
- [8] Wychodząc naprzeciw gotowości współpracy Przedsiębiorcy z Prezesem Urzędu oraz woli usunięcia skutków naruszeń związanych z działalnością Spółki w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich, Prezes UOKiK wskazał na możliwość złożenia wniosku o przyjęcie zobowiązania, o którym mowa w art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), (dalej także: „u.o.k.i.k.”).
- [9] Pismem z dnia 26 sierpnia 2019 r. Przedsiębiorca złożył formalny wniosek o przyjęcie zobowiązania. Brzmienie zobowiązania, przyjęte przez Prezesa Urzędu, zostało nadane na skutek zmian redakcyjnych wskazanych w dodatkowym piśmie Spółki z dnia 30 września 2019 roku.
- [10] Pismem z dnia 27 listopada 2019 roku skierowano do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

- [11] Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000531394. W zakresie działalności gospodarczej Spółka zajmowała się m.in. udzielaniem pożyczek gotówkowych. Spółka jest również wpisana - pod nr RIP000287 - do rejestru instytucji pożyczkowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego.
- [12] Przedsiębiorca od sierpnia 2015 r. do grudnia 2016 r. oferował konsumentom pożyczki gotówkowe. Z uwagi na podjęte przez wspólników Spółki w grudniu 2016 r. na zgromadzeniu wspólników decyzje biznesowe, zaprzestano kontynuowania działalności w zakresie udzielania konsumentom pożyczek gotówkowych. Do czasu zaprzestania działalności w tym obszarze Spółka udzieliła konsumentom 21 (dwudziestu jeden) pożyczek.
- [13] W chwili obecnej Spółka nie posiada własnych biur/oddziałów, strony internetowej oraz nie oferuje konsumentom żadnych produktów finansowych.

- [15] W trakcie podjętych działań Prezes Urzędu uzyskał od strony postępowania zarówno stosowane przez przedsiębiorcę wzorce umowne dotyczące udzielanych pożyczek gotówkowych, jak i wybrane, zanonimizowane umowy, zawarte z konsumentami w 2016 r.
- [16] W konsekwencji wszczęto postępowanie w sprawie naruszenia przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów zgodnie z zarzutami określonymi w punktach 1) - 5) ww. postanowienia Prezesa Urzędu nr 45 z dnia 31 lipca 2018 r.

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

Interes publiczny

- [17] Prezes UOKiK, zgodnie z art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k., podejmuje się ochrony interesów konsumentów wyłącznie w interesie publicznym, tzn. wtedy, gdy daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.¹ Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.
- [18] Niniejsze postępowanie dotyczy podejrzenia stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie oferowania i zawierania umów pożyczki gotówkowej z konsumentami, a więc praktyki dotyczącej usług, z których konsumenci korzystają powszechnie.
- [19] Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowy interes konsumentów. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze postępowanie prowadzone jest w interesie publicznym.
- [20] Tym samym w niniejszym przypadku naruszenie interesu publicznego przyjmuje charakter naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania tego typu praktyk.

Status przedsiębiorcy

- [21] Zgodnie z art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., przez przedsiębiorcę rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2019 r. poz. 1292) (dalej także: p.p.). Stosownie do art. 4 ust. 1 p.p. przedsiębiorcą jest m.in. osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zgodnie z art. 3 p.p. działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły.
- [22] Stroną prowadzonego postępowania jest spółka Ekspres Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - przedsiębiorca wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, która prowadziła we własnym imieniu działalność gospodarczą w zakresie udzielania pożyczek gotówkowych konsumentom.

¹Por. Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

[23] Nie ulega zatem wątpliwości, że Ekspres Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przestanki wydania decyzji zobowiązującej z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

[24] Zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 ww. ustawy, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

[25] Istota decyzji zobowiązującej polega na zawarciu *quasi*-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą². W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie³.

[26] Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k. pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes UOKiK może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- uprawdopodobnienia w trakcie postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- uznania przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Ad A. Uprawdopodobnienie bezprawności działania przedsiębiorcy naruszającego zbiorowe interesy konsumentów

[27] Pojęcia bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jej literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to zachowanie sprzeczne z

² D. Miąsik (w:) T. Skoczny (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009 r., s. 1048.

³ J. Sroczyński, *Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda)*, IKAR 1/2012, s.99.

nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa⁴.

- [28] Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.i.k., zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle natomiast przepisu 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. Zgodnie art. 24 ust. 2 pkt. 3 u.o.k.i.k. za praktykę naruszającą zbiorowe interesy zalicza się w szczególności zachowanie przedsiębiorcy, który dopuszcza się nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.
- [29] Ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (j.t.: Dz. U. z 2019 poz. 1083; dalej także: u.k.k.) reguluje kwestie związane z kredytem konsumenckim tj. kredytem zaciągniętym na cele niezwiązane z prowadzeniem działalności gospodarczej (m.in. gotówkowym). Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 1 u.k.k. za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę pożyczki. Obowiązujące normy prawne szczegółowo określają obowiązki informacyjne stawiane przedsiębiorcy tak, aby konsument przed podjęciem decyzji o zaciągnięciu zobowiązania finansowego był w pełni świadomy warunków określających wysokość zobowiązania, realizację umowy, uprawnienia przysługujące konsumentowi oraz sankcje związane z brakiem spłaty zaciągniętej pożyczki. W niniejszej sprawie Spółka nie wypełniła w pełni stawianych przez ww. ustawę obowiązków informacyjnych.
- [30] Zgodnie z art. 30 ust. 1 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać:
- 1) imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
 - 2) rodzaj kredytu;
 - 3) czas obowiązywania umowy;
 - 4) całkowitą kwotę kredytu;
 - 5) terminy i sposób wypłaty kredytu;
 - 6) stopę oprocentowania kredytu, warunki stosowania tej stopy, a także okresy, warunki i procedury zmiany stopy oprocentowania wraz z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
 - 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
 - 8) zasady i terminy spłaty kredytu, w szczególności kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informację o prawie, o którym mowa w art. 37 ust. 1; jeżeli w ramach kredytu stosuje się różne stopy oprocentowania dla różnych należności kredytodawcy, należy także podać kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet różnych należnych sald, dla których stosuje się różne stopy oprocentowania;

⁴ por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwejki, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118;

- 9) zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, w przypadku gdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy udziela karencji w spłacie kredytu;
- 10) informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności o opłatach, w tym opłatach za prowadzenie jednego lub kilku rachunków, na których są zapisywane zarówno transakcje płatności, jak i wypłaty, łącznie z opłatami za korzystanie ze środków płatniczych zarówno dla transakcji płatności, jak i dla wypłat, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki, na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- 11) roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- 12) skutki braku płatności;
- 13) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
- 14) sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
- 15) termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym;
- 16) prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem oraz procedurę spłaty kredytu przed terminem;
- 17) informację o prawie kredytodawcy do otrzymania prowizji za spłatę kredytu przed terminem i o sposobie jej ustalania, o ile takie prawo zastrzeżono w umowie;
- 18) informację o prawie, o którym mowa w art. 59 ust. 1;
- 19) warunki rozwiązania umowy;
- 20) informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi;
- 21) wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.

Analiza materiału dowodowego zebranego w toku postępowania wyjaśniającego doprowadziła do wniosku, że w stosowanym w przez Spółkę wzorcu umowy (obowiązującym do 30 czerwca 2016 r.) nie zawarto wszystkich wymaganych elementów, określonych w art. 30 u.k.k tj. pkt 6, 7, 11, 12, 15, 19, 20 i 21.

- [31] W toku postępowania zostało uprawdopodobnione, że Spółka mogła naruszyć także art. 53 ust. 1 u.k.k. oraz 54 ust. 2 u.k.k. poprzez błędne określenia terminu odstąpienia od umowy oraz terminu zwrotu kwoty kredytu, w razie odstąpienia od umowy. W obu przepisach ustawodawca wyraźnie określił oba ww. terminy na odpowiednio 14 i 30 dni, a które to zostały skrócone przez Przedsiębiorcę.
- [32] W toku postępowania zostało także uprawdopodobnione, że Przedsiębiorca mógł nie dopełnić wynikającego z art. 41 ust. 1 u.k.k. obowiązku zamieszczenia na wekslu konsumenta klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej. Ustawodawca w ten sposób ograniczył możliwość obrotu wekslem lub czekiem wręczonych kredytodawcy przez konsumenta celem zabezpieczenia roszczeń wynikających z umowy. Użyte w przepisie słowo „powinien” należy rozumieć nie jako jedną z możliwości do wyboru przez przedsiębiorcę, a nakaz konkretnego zachowania. W przypadku, gdy weksel lub czek nie są opatrzone klauzulą „nie na zlecenie” lub inną równoznaczną mogą one stać się przedmiotem obrotu poprzez jego indosowanie a tym samym narażają konsumenta na ujemne następstwa w sferze majątkowej.
- [33] Ponadto Spółka wykorzystywała w umowie pożyczki sformułowanie: „(...) *Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca*”. Sugeruje to, iż dłużnik zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego niezależnie od orzeczenia Sądu, co należy uznać za wprowadzenie konsumentów

w błąd co do konieczności poniesienia ewentualnych, przyszłych kosztów postępowania sądowego, w całości. Takie działanie Przedsiębiorcy może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017, poz. 2070, dalej także: u.p.n.p.r.). W tym miejscu trzeba wyraźnie podkreślić, że to na Sądzie spoczywa obowiązek orzeczenia o kosztach postępowania, co związane jest w wyniku danej sprawy.

- [34] Zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Ustawodawca w art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. wskazał, że praktyką rynkową wprowadzającą w błąd jest działanie, które jakimkolwiek sposobem powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Odnosząc powyższe do okoliczności sprawy wskazać należy, że umieszczenie we wzorcu umownym postanowienia sugerującego, że pożyczkobiorca zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego niezależnie od orzeczenia mieści się w ustawowym pojęciu praktyk rynkowych. Nie ulega wątpliwości, że wskazana w art. 2 pkt 4 upnpr definicja praktyki rynkowej obejmuje również działanie Spółki polegające na rozpowszechnianiu przez nią informacji o ponoszonych przez konsumenta kosztach związanych z prowadzeniem postępowania sądowego, co może wpływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Decyzja konsumenta może być podjęta w celu uniknięcia dodatkowych kosztów związanych z postępowaniem sądowym, będąc przekonanym, że ich poniesienie jest nieuniknione.

- [35] Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przeciętny konsument jest to konsument dostatecznie poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny, zgodnie z brzmieniem ustawy, dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności do okoliczności konkretnego przypadku. Jak wynika z powyższej definicji przeciętnego konsumenta, ustawodawca wymaga od konsumenta rozsądku i uwagi, jednakże daje mu jednocześnie prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia produktu.

Określając model przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowej sprawy, należy przyjąć, że - jak wynika to z doświadczenia Prezesa Urzędu, jego wiedzy oraz ustaleń w podobnych, innych sprawach - adresatem działań Spółki są konsumenci, którzy posiadają określone cechy wspólne. Zwykle są to osoby pozbawione zdolności kredytowej, które, nie mając możliwości uzyskania kredytów w instytucjach bankowych, poszukują środków na sfinansowanie swoich wydatków lub zadłużeń w innych źródłach. Są to również osoby, które z uwagi na różne okoliczności, np. zawansowany wiek lub poziom wykształcenia, nie

znają uregulowań prawnych lub słabo rozróżniają i rozumieją różnice w rodzajach produktów finansowych. Są to więc konsumenci przeciętni, którzy jednak potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz umieją podjąć - w oparciu o ten przekaz - świadomą decyzję co do oferty i produktów, jeżeli tylko wiedza ta przekazana jest im w sposób zrozumiały i jednoznaczny.

- [36] Reasumując, zostało uprawdopodobnione, że praktyka stosowana przez Spółkę mogła pozbawiać konsumentów możliwości zapoznania się ze wszystkimi informacjami, jakie powinny znaleźć się w umowie kredytu konsumenckiego, jak również na wekslu stanowiącym zabezpieczenie udzielonej pożyczki. Ponadto, jak zostało opisane powyżej, Przedsiębiorca skrócił termin odstąpienia od umowy, jak również termin zwrotu pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy. Spółka mogła wprowadzać także w błąd konsumentów w zakresie obciążania ich kosztami postępowania sądowego w całości, niezależnie od wyniku sprawy.
- [37] W ocenie Prezesa UOKiK, z uwagi na to, że działanie Przedsiębiorcy mogło naruszać obowiązujące przepisy ustawy o kredycie konsumenckim oraz ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, jak również za uprawdopodobnione należy uznać, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.i.k..

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

- [38] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 u.o.k.i.k. należy zatem przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich - aktualnych lub potencjalnych klientów - traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę.⁵ Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r.⁶ stwierdził, iż: *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów.*
- [39] W ocenie Prezesa UOKiK, praktyka zarzucana Przedsiębiorcy dotyczyła wszystkich konsumentów, którzy skorzystali z usług finansowych oferowanych przez Spółkę. Należy również wskazać, że przedmiotowa praktyka mogła dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.
- [40] Na poparcie powyższego należy przytoczyć pogląd, jaki zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r., zgodnie z którym *jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty*

⁵ D. Miąsik [w:] T. Skoczny (red.), *Ustawa (...)*, op. cit., s. 962; por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt: VI ACa 306/08.

⁶ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r., sygn. akt: I CKN 504/01.

każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów.⁷

- [41] Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu *przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to „odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny”*. Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Ponadto Sąd ten wskazał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy* ⁸. Stanowisko to pozostaje w dalszym ciągu aktualne⁹.
- [42] W niniejszej sprawie możliwość naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polega przede wszystkim na pozbawieniu konsumentów prawa do pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowie pożyczki oraz na wekslu *in blanco* wymaganych elementów, określonych w ustawie o kredycie konsumenckim. Dodatkowo należy wskazać, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów polegało także na ograniczeniu prawa do odstąpienia od umowy, naruszeniu prawa do uczestniczenia w jasnych warunkach rynkowych, jak również naruszeniu ekonomicznych interesów konsumentów. Przedsiębiorca wprowadził w błąd konsumentów poprzez błędne podanie w umowie pożyczki terminu na odstąpienie od umowy, jak również terminu zwrotu udostępnionej kwoty pieniędzy w przypadku odstąpienia od umowy, poprzez znaczne skrócenie tych terminów. Stosowane przez Spółkę postanowienie dotyczące obciążania konsumenta kosztami postępowania sądowego mogło również wprowadzić go w błąd, ponieważ sugerowało, że konsument - niezależnie od wyniku sprawy - zostanie obciążony tymi kosztami.
- [43] Mając powyższe na uwadze, należy stwierdzić, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostało uprawdopodobnione.

Ad B. Złożenie zobowiązania przez przedsiębiorcę

- [44] Oprócz uprawdopodobnienia wyżej omówionych przesłanek, warunkiem pozwalającym Prezesowi UOKiK na wydanie decyzji zobowiązującej jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.
- [45] Zobowiązanie to może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.
- [46] W przedmiotowej sprawie, Przedsiębiorca 27 stycznia 2019 r. (w odpowiedzi na otrzymane szczegółowe uzasadnienie zarzutów) wyraził wolę podjęcia działań mających na celu wyeliminowanie skutków zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK praktyk oraz

⁷ Wyrok SOKiK z 13 stycznia 2009r., sygn. akt: XVII Ama 26/08.

⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z 10.09.2008r., sygn. akt: III SK 27/07;

⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 05.09.2013r., sygn. Akt: VI ACa 67/13;

zapropował wstępne rozwiązania mające na celu usunięcie trwałych skutków naruszeń. Spółka wskazała, że do chwili zaprzestania działalności w zakresie oferowania pożyczek konsumenckich udzieliła łącznie 21 (dwudziestu jeden) pożyczek, z czego do dnia sporządzenia przedmiotowego pisma siedem z nich, z uwagi na brak spłaty, było na etapie windykacji. Zobowiązanie Przedsiębiorcy było następnie modyfikowane i doprecyzowywane w drodze kolejnych pism przekazywanych Prezesowi Urzędu.

[47] Ostatecznie Spółka zobowiązała się do następującego:

1. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nią umowę na podstawie wzorca umowy obowiązującego do dnia 30 czerwca 2016 roku pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie dopełniła obowiązków informacyjnych poprzez niezamieszczenie w stosowanym wzorcu umowy wszystkich elementów wymaganych przez ustawę o kredycie konsumenckim. W celu dopełnienia obowiązku informacyjnego poniżej przedstawiamy brakujące informacje:

- 1) *Rzeczywista roczna stopa oprocentowania pożyczki (RRSO), obliczana jest zgodnie ze wzorem zamieszczonym w załączniku nr 4 do ustawy o kredycie konsumenckim i wynosi dla pożyczki o wysokości [] na okres [][%]. Całkowity koszt pożyczki wyniesie []zł. (słownie: []). Całkowita kwota do zapłaty, czyli suma całkowitego kosztu pożyczki i całkowitej kwoty pożyczki wyniesie [] zł (słownie: []).*
- 2) *W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki, Pożyczkodawca zastrzega sobie możliwość naliczenia odsetek za czas opóźnienia w wysokości równej dwukrotności sumy stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych w stosunku rocznym (odsetki maksymalne za opóźnienie). W sytuacji, gdyby zmiana wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie następująca w dowolnym momencie trwania Umowy miała prowadzić do pobierania przez Pożyczkodawcę odsetek umownych w wysokości przekraczającej wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie, Pożyczkodawca samoistnie obniży oprocentowanie do wartości odpowiadającej nowej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie.*
- 3) *W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki, Pożyczkodawca ma prawo do podjęcia działań windykacyjnych mających na celu odzyskanie swojej wierzytelności, w tym w szczególności do:*
 - d) *kontaktu telefonicznego z Pożyczkobiorcą (monit telefoniczny),*
 - e) *wysyłania monitów listownych i sms,*
 - f) *przekazania tej wierzytelności do obsługi przez zewnętrzny podmiot.*

Po upływie terminu spłaty pożyczki, Pożyczkodawca ma prawo dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego, przy czym kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego może zostać obciążony Pożyczkobiorca w zależności od orzeczenia Sądu.

- 4) W przypadku odstąpienia od umowy Pożyczkobiorca zwraca Pożyczkodawcy kwotę Pożyczki Netto wraz z odsetkami wskazanymi w niniejszej umowie za okres od dnia wypłaty pożyczki (uruchomienia pożyczki) do dnia jej spłaty, nie później niż w terminie 30 dni od dnia prawidłowego złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy. Kwota odsetek należnych w stosunku dziennym wynosi [zł].
- 5) Pożyczkodawca jest uprawniony do wypowiedzenia Umowy i postawienia kwoty pożyczki wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami w stan natychmiastowej wymagalności w dniu rozwiązania Umowy, w wypadku:
 - (a) niezapłacenia przez Pożyczkobiorcę w terminie wskazanym w Umowie Pożyczki i Harmonogramie co najmniej jednej raty po uprzednim wezwaniu przez Pożyczkodawcę do zapłaty, zastrzegającego możliwość wypowiedzenia Umowy Pożyczki w razie niedokonania wpłaty w terminie nie krótszym niż 7 dni wskazanym w wezwaniu;
 - (b) niedotrzymania przez Pożyczkobiorcę innych warunków określonych w Umowie, w tym podania nieprawdziwych danych przy zawieraniu Umowy;
 - (c) w razie utraty lub pogorszenia się zdolności kredytowej Pożyczkobiorcy skutkującej opóźnieniami w spłacie zobowiązań wobec Pożyczkodawcy.Wypowiedzenie wymaga zachowania formy pisemnej. Termin wypowiedzenia wynosi 7 dni. Pożyczkobiorca może pisemnie wypowiedzieć niniejszą Umowę z zachowaniem 7 dniowego terminu wypowiedzenia. W przypadku wypowiedzenia Umowy przez Pożyczkobiorcę kwota pożyczki wraz z należnymi odsetkami, opłatami i prowizjami staje się wymagalna w dniu rozwiązania Umowy. Zadłużenie z tego tytułu powinno być uiszczane na rachunek bankowy Pożyczkodawcy o numerze 84 1090 1870 0000 0001 2967 1403 lub w oddziale Pożyczkodawcy do rąk osób uprawnionych.
- 6) Pożyczkobiorca może skorzystać z pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń, w tym w szczególności z postępowania polubownego prowadzonego przez Rzecznika Finansowego. Pożyczkobiorca posiada również prawo do skorzystania z pomocy powiatowego (miejskiego) rzecznika konsumentów lub organizacji społecznej, do której zadań statutowych należy ochrona konsumentów. Zasady dostępu do procedur pozasądowych sposobów rozpatrywania reklamacji i dochodzenia roszczeń można uzyskać w siedzibach lub na stronach internetowych wyżej wskazanych podmiotów.
- 7) Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Ponadto informujemy o uprawnieniu wynikającym z art. 45 ustawy o kredycie konsumenckim (tzw. sankcja darmowego kredytu), który uprawnia do spłaty wyłącznie kwoty nominalnej pożyczki w przypadku złożenia przez Pożyczkobiorcę pisemnego

oświadczenia Pożyczkodawcy. Jednocześnie wskazujemy, że powyższe uprawnienie wygasa po upływie roku od dnia wykonania umowy.

Istnieje również możliwość odstąpienia od umowy, na podstawie art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim w terminie 14 dni od otrzymania wszystkich elementów umowy, określonych w art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim. Zgodnie z art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim: Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.”.

2. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają błędnie podany termin zwrotu udostępnionej pożyczki wraz z odsetkami w przypadku odstąpienia od umowy pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki błędnie określiła termin na zwrot udostępnionej pożyczki w przypadku odstąpienia od umowy wskazując, że konsument musi zwrócić pożyczkę nie później niż w ciągu 3 dni od odstąpienia od umowy, podczas gdy zwrot udostępnionej pożyczki wraz z odsetkami, zgodnie z art. 54 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim, powinien nastąpić niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy”.

3. Komisijnego zniszczenia weksli *in blanco* nie posiadających klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej, jak również wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których weksle zostaną zniszczone pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspres Finans sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie nie dopełniła wynikającego z ustawy o kredycie konsumenckim obowiązku zamieszczenia na wekslu konsumenta klauzuli „nie na zlecenie” lub innej równoznacznej.

Informujemy, iż w celu wykonaniu zobowiązania złożonego wobec Prezesa UOKiK, Spółka dokonała komisijnego zniszczenia weksli będących w jej posiadaniu i nieposiadających wymaganej przepisami prawa klauzuli. Protokół z przeprowadzonego zniszczenia weksla dostępny jest do wglądu w siedzibie Spółki po uprzednim złożeniu podania o jego udostępnienie.”.

4. Wystania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają błędnie podany termin odstąpienia od umowy pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki błędnie określiła termin na odstąpienia od umowy jako „1 dzień od jej zawarcia”, podczas gdy termin na odstąpienie od umowy wynosi 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Zgodnie z art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim odstąpienie od umowy przysługuje konsumentowi w terminie 14 dni od uzyskania wszystkich wymaganych elementów umowy, określonych w art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim, w tym prawidłowego określenia terminu na odstąpienie od umowy. Zgodnie z art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim: Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu”.

5. Wysłania listem poleconym ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji do wszystkich konsumentów, których umowy zawierają sformułowanie „(...) Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca” pisma o następującej treści:

„Szanowni Państwo,

w związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RGD-9/2019 z dnia 20 grudnia 2019 roku informujemy, że spółka Ekspress Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w umowie pożyczki używając sformułowania „(...) Kosztami dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego zostanie obciążony Pożyczkobiorca”, mogła wprowadzić Pożyczkobiorcę w błąd, sugerując, że dłużnik niezależnie od wyniku postępowania sądowego zostanie obciążony kosztami tegoż postępowania, podczas gdy o obciążeniu kosztami postępowania sądowego decyduje Sąd w zależności od wyniku sprawy”.

- [48] Realizacja złożonego przez Spółkę zobowiązania spowoduje w konsekwencji wysłanie do konsumentów oraz zniszczenie weksli in blanco nieopatrzonych klauzulą „nie na zlecenie” lub równoznaczną, które to były wystawione w celu zabezpieczenia spłaty pożyczek.

Ad C. Uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

- [49] Wobec woli usunięcia skutków naruszeń oraz złożonej propozycji zobowiązania wyrażonej przez Spółkę w odpowiedzi na pismo Prezesa UOKiK z 14 grudnia 2018 r. zawierające szczegółowego uzasadnienia zarzutów, doprecyzowanej następnie na dalszym etapie postępowania, a także zaniechanie stosowania kwestionowanych praktyk, Prezes UOKiK uznał za zasadne przyjęcie zobowiązania w przedstawionym zakresie. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa UOKiK praktykami.
- [50] W tym stanie faktycznym i prawnym, mając również na względzie powyższe rozważania związane z celami wynikającymi z niniejszego postępowania, Prezes UOKiK uznał, że zasadne jest przyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy.

[51] W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przez Spółkę rozwiązanie, szczególnie zważywszy na zaprzestanie działalności w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich, usuwa trwające skutki naruszeń. Przedsiębiorca zobowiązał się do wysłania konsumentom listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru wiadomości, które nie tylko czynią zadość obowiązkowi informacyjnemu, ale dodatkowo wskazują na uprawnienia przysługujące konsumentom w związku z pierwotnym brakiem przedstawienia rzetelnej informacji. Będące w posiadaniu Spółki weksele in blanco nieopatrzone klauzulą „nie na zlecenie” zostać komisyjnie zniszczone, a z czynności zostanie sporządzony protokół. Należy wskazać, że w przypadku naruszenia wskazanych w art. 45 u.k.k. przepisów ustawodawca przewidział, aby konsument (pożyczkobiorca) - po złożeniu pisemnego oświadczenia - był zobowiązany zwrócić wyłącznie nominalną wartość zaciągniętej pożyczki - bez ponoszenia kosztów odsetkowych i pozaodsetkowych, w tym w szczególności prowizji. Niniejsze uprawnienie wygasa w terminie roku od wykonania umowy. Dodatkowo Prezes Urzędu uznaje za zasadne, aby Spółka informując konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy na podstawie art. 53 ust. 2 u.k.k., jednocześnie wyjaśniała, że w przypadku skorzystania z tego uprawnienia konsument będzie zobowiązany do zwrotu nominalnej wysokości pożyczki wraz z odsetkami należnymi od momentu udostępnienia pożyczki do chwili jej zwrotu. Dzięki temu konsument, po otrzymaniu brakujących informacji, będzie uświadomiony o przysługujących mu uprawnieniach, z których będzie mógł skorzystać.

[52] Wobec powyższego stwierdzić należy, iż przesłanka złożenia przez Przedsiębiorcę wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.i.k. została spełniona.

[53] **Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

Ad II. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

[54] Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa UOKiK obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania.

[55] Mając na uwadze powyższe dyspozycje, nakłada się na Spółkę obowiązek poinformowania Prezesa UOKiK o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie w postaci:

- 1) sprawozdania o liczbie wysłanych listem poleconym pism, o których mowa w pkt I. niniejszego zobowiązania wraz z przekazaniem potwierdzenia ich nadania do konsumentów;
- 2) sprawozdania o złożonych przez konsumentów oświadczeniach o odstąpieniu od umowy lub skorzystania z uprawnienia tzw. darmowego kredytu (na podstawie art. 45 ust. 1 lub art. 53 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim) wraz ze wskazaniem sposobu ich rozpatrzenia przez spółkę Ekspress Finanse sp. z o. o. z siedzibą w Warszawie;
- 3) potwierdzonej za zgodność z oryginałem kopii protokołu z przeprowadzonego zniszczenia weksli - stosownie do pkt I. 2 niniejszego zobowiązania.

[56] **Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.**

POUCZENIA:

- I. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 Gdańsku.
- II. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (tekst jednolity.: Dz. U. z 2019 r. poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.
- III. Zgodnie z art. 103 ust. 1 i 2 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.
- IV. 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.
- V. 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 wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.
- VI. 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.

Otrzymują:

1. **Ekspress Finanse sp. z o.o.**
ul. Belgijska 11/8, 02-511 Warszawa
2. a/a