



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-12( )/13/AM

Łódź, dnia 17 marca 2016 r.

**DECYZJA Nr RŁO 1/2016**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy i § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu przeciwko Eurocent Spółce Akcyjnej w Krakowie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

**– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**po uprawdopodobnieniu stosowania przez Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:**

1) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101, ze zm.), poprzez zawarcie we wzorcu umów wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści: „*Oplata za monit telefoniczny 20 zł, oplata za monit pisemny 35 zł, (...) oplata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: „*Oplata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: „*Oplata za wypełnienie weksla 40 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

**i po zobowiązaniu się przez Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie do:**

**A.** rezygnacji ze stosowania we wzorcach umowy o kredyt konsumencki oraz w obowiązujących umowach o kredyt konsumencki postanowień wprowadzających opłaty windykacyjne,

**B.** publikacji decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie internetowej Eurocent spółki Akcyjnej w Krakowie ([www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl))

**nakłada się na Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie obowiązek wykonania tego zobowiązania:**

- w zakresie pkt I.A sentencji decyzji – w terminie jednego miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji,

- w zakresie pkt I.B sentencji decyzji – przez dwa miesiące od dnia uprawomocnienia się decyzji.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tejże ustawy w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945),

**– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

nakłada się na Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie **obowiązek złożenia, w terminie trzech miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, sprawozdania z wykonania zobowiązania**, zawierającego:

1. wzorce umów mające zastosowanie do zawierania przez Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie umów kredytu konsumenckiego, które zostały wprowadzone do obrotu w związku z wykonaniem decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
2. 10 umów (słownie: dziesięć) zawartych na podstawie wzorców, o których mowa w pkt II.1 sentencji decyzji, o ile umowy takie zostaną zawarte,
3. dowody rezygnacji ze stosowania w będących aktualnie w obrocie umowach kredytu konsumenckiego, zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców, zakwestionowanych postanowień, wymienionych w pkt I.1)-I.3) niniejszej decyzji,
4. dowody opublikowania i utrzymywania na stronie internetowej [www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl) decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### **Uzasadnienie**

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

konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” – lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach. Postępowanie zostało wszczęte z urzędu w związku z podjętym przez Prezesa Urzędu ogólnopolskim badaniem opłat stosowanych przez instytucje parabankowe.

W toku tego postępowania Prezes Urzędu przeprowadził analizę wzorców umów oraz formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami nadesłanych przez Eurocent Spółkę Akcyjną z siedzibą w Krakowie (dalej: Eurocent, albo Spółka). Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Eurocent może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym Prezes Urzędu Postanowieniem Nr 1/61-12/13 z dnia 19 czerwca 2013 r. wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez Eurocent praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1) niepodawaniu w zawieranych umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715, ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co może być nieuczciwą praktyką rynkową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) w związku z art. 5 pkt 6 cytowanej wyżej ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) przedstawianiu w zawieranych umowach nieprawdziwej rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co może być nieuczciwą praktyką rynkową określoną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101, ze zm.), poprzez zawarcie we wzorcu umów wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści: *„Oplata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł,”*, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: *„Oplata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł,”*, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

6) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: *„Oplata za wypełnienie weksla 40 zł,”*, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7) stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503, ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o czym zawiadomił Eurocent (dowód: karty Nr 7-8).

W dniu 11 grudnia 2013 r. Prezes Urzędu wydał Postanowienie Nr 3/61-12/13, którym zmienił Postanowienie Nr 1/61-12/13 z dnia 19 czerwca 2013 r. w ten sposób, że zarzucił Spółce stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy polegających na:

1) niepodawaniu w zawieranych umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) podawaniu w umowach o kredyt konsumencki nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu (nieuwzględniającej opłaty za obsługę w domu), co może być nieuczciwą praktyką rynkową zdefiniowaną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) w związku z art. 5 pkt 6 cytowanej wyżej ustawy o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) przedstawianiu w zawieranych umowach nieprawdziwej rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co może być nieuczciwą praktyką rynkową określoną w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej wyżej ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści: „Opłata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

5) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: „Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

6) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, postanowienia o treści: „Opłata za wypełnienie weksla 40 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

7) stosowaniu opłaty za obsługę w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr

153, poz. 1503, ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

8) stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki postanowienia o treści: *„W przypadku skorzystania przez Pożyczkobiorcę z prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uznaję się za niezawartą, a Pożyczkobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu całej kwoty do wypłaty wypłaconej mu na podstawie Umowy przez Pożyczkodawcę.”*, co może stanowić naruszenie art. 54 ust. 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

9) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: *„Sądem właściwym do rozstrzygania spraw spornych jest Sąd właściwy dla siedziby Pożyczkodawcy”*, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

10) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru, o treści: *„Dłużnik zobowiązany jest do informowania EUROCENT S.A. o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania. W przypadku nie poinformowania o zmianie tego adresu, doręczenie uważa się za skuteczne, jeśli zostało dokonane na adres dotychczasowy.”*, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

o czym zawiadomił Spółkę (dowód: karty Nr 229-232).

Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w dniu 31 grudnia 2015 r. Prezes Urzędu wydał decyzję częściową Nr RŁO 13/2015, mocą której przyjął zobowiązanie Eurocent do podjęcia następujących działań:

- A. podawania w zawieranych umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta,
- B. podawania w zawieranych umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitym koszcie kredytu, uwzględniającym opłatę za obsługę pożyczki w domu,
- C. podawania w zawieranych umowach o kredyt konsumencki informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, uwzględniającej opłatę za obsługę pożyczki w domu,
- D. pobierania od pożyczkobiorców opłat za obsługę pożyczki w domu w wysokości, która odpowiadać będzie kosztom rzeczywiście ponoszonym przez Eurocent przy świadczeniu tych usług,
- E. przekazania konsumentom, z którymi łączą Eurocent umowy pożyczki, informacji o nowych zasadach zawierania i wykonywania umów, które wynikają ze złożonego zobowiązania,
- F. publikacji decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie internetowej Eurocent ([www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl))

i nałożył na Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie obowiązek wykonania tego zobowiązania w zakresie pkt A-E w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji a w zakresie pkt F przez okres dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

W decyzji częściowej Nr RŁO 13/2015 Prezes Urzędu uznał jednocześnie za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Eurocent polegające na stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki postanowienia o treści: „*W przypadku skorzystania przez Pożyczkobiorcę z prawa do odstąpienia od Umowy, Umowę uznaję się za niezawartą, a Pożyczkobiorca jest zobowiązany do niezwłocznego zwrotu całej kwoty do wypłaty wypłaconej mu na podstawie Umowy przez Pożyczkodawcę.*”, co stanowi naruszenie art. 54 ust. 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji narusza art. 24 ust. 1 i 2 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 29 lipca 2014 r. Z tytułu stosowania tej praktyki Prezes Urzędu nałożył się na Eurocent karę pieniężną, płatną do budżetu państwa, w wysokości 10.212 zł.

Ponadto, w decyzji Nr RŁO 13/2015 Prezes Urzędu uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Eurocent polegające na stosowaniu postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowień o treści: „*Sądem właściwym do rozstrzygania spraw spornych jest Sąd właściwy dla siedziby Pożyczkodawcy*” oraz „*Dłużnik zobowiązany jest do informowania EUROCENT S.A. o każdorazowej zmianie adresu zamieszkania. W przypadku nie poinformowania o zmianie tego adresu, doręczenie uważa się za skuteczne, jeśli zostało dokonane na adres dotychczasowy.*”, co narusza art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 8 lipca 2013 r. i z dniem 1 listopada 2013 r.

Pismem z dnia 31 grudnia 2015 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę, że w zakresie pozostałych do rozstrzygnięcia zarzutów postawionych Spółce tj.

1) stosowania postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści: „*Oplata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) stosowania postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: „*Oplata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) stosowania postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, poprzez zawarcie we wzorcu umów postanowienia o treści: „*Oplata za wypełnienie weksla 40 zł,*”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

uzależnia możliwość wydania decyzji zobowiązującej od ustalenia przez Spółkę wysokości opłat windykacyjnych w wysokości kosztów rzeczywiście ponoszonych, a ponadto od określenia przez Spółkę łącznego limitu opłat windykacyjnych (uwzględniającego opłaty z tytułu wizyty windykacyjnej w domu) oraz określenia ilości wezwań do zapłaty i wizyt windykacyjnych oraz odstępu czasu między nimi przed skierowaniem sprawy na drogę sądową.

W odpowiedzi na stanowisko Prezesa Urzędu Spółka, w piśmie z dnia 4 lutego 2016 r., złożyła wniosek o wydanie względem niej decyzji zobowiązującej i oświadczyła, że jej zamiarem jest całkowite zrezygnowanie ze stosowania opłat windykacyjnych. W piśmie z dnia 29 lutego 2016 r. Spółka sprecyzowała dodatkowo, że zobowiązanie dotyczy zarówno wycofania postanowień o opłatach windykacyjnych ze wzorców umów, jak i ze znajdujących się aktualnie w obrocie umów, które zostały zawarte na podstawie wzorców zawierających takie postanowienia. W piśmie tym Spółka potwierdziła także, że jest gotowa opublikować decyzję Prezesa Urzędu na swojej stronie internetowej [www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl) oraz wskazała, że może wykonać powyższe zobowiązania z taką samą datą, jak zobowiązania nałożone na nią decyzją Prezesa Urzędu nr RŁO 13/2015 z dnia 31 grudnia 2015 r.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Eurocent jest wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000422501. Eurocent prowadzi działalność na terenie 11 województw w kraju (lubelskie, wielkopolskie, dolnośląskie, łódzkie, opolskie, śląskie, małopolskie, podkarpackie, lubelskie, świętokrzyskie, południowa część mazowieckiego). Przedmiotem działalności Eurocent jest działalność usługowa, która polega na udzielaniu kredytów konsumenckich.

Prowadząc działalność kredytową Spółka posługuje się formularzem informacyjnym kredytu konsumenckiego, o jakim mowa w art. 14 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, wzorcami umowy pn. „Umowa o pożyczkę gotówkową”, „Umowa o pożyczkę gotówkową Chwilówka”, „Regulamin pożyczek gotówkowych Eurocent S.A.”, „Deklaracją wystawcy weksla in blanco”, a także drukami o nazwie „Wniosek o pożyczkę gotówkową”, „Druk rozliczenia do Umowy Nr ”. Spółka stosuje ponadto tabele opłat pożyczek gotówkowych – osobne dla pożyczek udzielanych na 39 tygodni, 34 tygodnie, 29 tygodni, 16 tygodni, 52 tygodnie, 55 tygodni oraz pożyczek Chwilówek udzielanych na 2 i 4 tygodnie.

Spółka w okresie od grudnia 2011 r. do 8 lipca 2013 r. stosowała we wzorcu umów pn. „Regulamin pożyczek gotówkowych Eurocent S.A.” wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

- „Opłata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł”,
- „Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł”,
- „Opłata za wypełnienie weksla 40 zł”.

Z dniem 8 lipca 2013 r. Spółka wprowadziła do „Regulaminu pożyczek gotówkowych Eurocent S.A.” zmiany, które polegały na zmniejszeniu wysokości opłat windykacyjnych w ten sposób, że opłaty te wynoszą odpowiednio: za monit telefoniczny 7 zł, za monit pisemny 10 zł, za ostateczne wezwanie do zapłaty 10 zł, za wizytę windykacyjną 90 zł, za wypełnienie weksla 20 zł.

W toku postępowania w odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu Spółka wyjaśniła, że przedstawienie dokumentów obrazujących rzeczywistą wysokość kosztów działań windykacyjnych podejmowanych przez Spółkę jest wysoce utrudnione, o ile w ogóle możliwe. Istotne jest to, że Spółka zasadniczo prowadzi jedynie działalność pożyczkową, której przychody stanowią ponad 90% wszystkich przychodów. Wszystkie ponoszone przez Spółkę koszty są więc kosztami związanymi z prowadzoną działalnością polegającą na

udzielaniu pożyczek. Charakter działalności Spółki jest masowy zatem opłaty w tej skali muszą mieć wartość uśrednioną. Spółka wskazała jednocześnie w sposób ogólny, że na sposób skalkulowania poszczególnych opłat składają się:

- w przypadku monitu listowego: analiza przypadku klienta i podjęcie decyzji czy wysłać monit, czy nie, materiały eksploatacyjne takie jak papier, toner, znaczki, koperty, czas pracy pracownika na przygotowanie monitu, koszt amortyzacji drukarki,
- w przypadku monitu telefonicznego: koszt połączenia telefonicznego, czas pracy pracownika, miejsce pracy pracownika, komputer, program IT,
- w przypadku wizyty windykacyjnej: uśredniony koszt dojazdu do klienta, czas pracy managera, czas pracy managera regionalnego, materiały eksploatacyjne, papier, toner, prąd, drukarka. Spółka obciąża klientów tylko skutecznymi wizytami windykacyjnymi. Spółka traci korzyści, gdy pracownicy zamiast działań generujących zyski prowadzą działania windykujące zaległości (dowód: pismo z dnia 22 kwietnia 2014 r. Karty Nr 316-323).

W dniu 1 czerwca 2015 r. Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązaniowej w trybie art. 28 ustawy o ochrony konkurencji i konsumentów, w którym zobowiązała się do pobierania od pożyczkobiorców opłat z tytułu:

- monitów telefonicznych w kwocie 7 zł, monitów pisemnych w kwocie 10 zł, ostatecznych wezwań do zapłaty w kwocie 10 zł,
- wizyt windykacyjnych w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy w kwocie 90 zł,
- za wypełnienie weksla w kwocie 20 zł,
- za obsługę pożyczki w domu w ryczałtowej wysokości 70 zł.

Jednocześnie Spółka zobowiązała się do przekazania konsumentom, z którymi będą łączyły ją umowy pożyczki informacji o nowych zasadach zawierania i wykonywania umów, które wynikają ze złożonego zobowiązania oraz do publikacji decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie internetowej Eurocent Spółki Akcyjnej w Krakowie ([www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl)) (dowód: karty Nr 418-422).

Pismem z dnia 24 czerwca 2015 r. (dowód: karty Nr 423-424), a następnie pismem z dnia 31 lipca 2015 r. (dowód: karty Nr 431-433) Prezes Urzędu zwrócił się do Spółki o sprecyzowanie złożonego wniosku i wskazał jednocześnie te propozycje zobowiązaniowe Spółki, które nie mogą spotkać się z jego akceptacją.

Pismami z dnia 14 lipca 2015 r. (dowód: karty Nr 427-430) i 19 sierpnia 2015 r. (dowód: karty Nr 434- 438) Spółka dokonała sprecyzowania złożonego wcześniej wniosku zobowiązaniowego w ten sposób, że zobowiązała się do zmiany wysokości pobieranych opłat w następujący sposób: monit telefoniczny – 2,90 zł, monit pisemny – 9 zł, ostateczne wezwanie do zapłaty – 9 zł, wizyta windykacyjna w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy - 70 zł, opłata za wypełnienie weksla - 20 zł.

Pismami z dnia 15 września 2015 r. (dowód: karty Nr 439-440) i z dnia 21 września 2015 r. (dowód: karty Nr 441-442) Spółka sprecyzowała natomiast, że zobowiązuje się do pobierania od pożyczkobiorców opłat z tytułu:

- monitów telefonicznych, monitów pisemnych, ostatecznych wezwań do zapłaty,
- wizyt windykacyjnych w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy,
- za wypełnienie weksla,



- za obsługę pożyczki w domu

w wysokości, która odpowiadać będzie kosztom rzeczywiście ponoszonym przez Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie przy świadczeniu tych usług tj. w kwotach: monit telefoniczny – 2,90 zł, monit pisemny – 9 zł, ostateczne wezwanie do zapłaty – 9 zł, wizyta windykacyjna w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy - 20 zł, opłata za wypełnienie weksla - 20 zł. Jednocześnie Spółka podtrzymała zobowiązanie do przekazania konsumentom, z którymi łączy ją umowy pożyczki informacji o nowych zasadach zawierania i wykonywania umów, które wynikają ze złożonego zobowiązania oraz do publikacji decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na stronie internetowej Eurocent Spółki Akcyjnej w Krakowie ([www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl)).

Ostatecznie, precyzując swoje zobowiązanie w zakresie wysokości opłat windykacyjnych, w piśmie z dnia 4 lutego 2016 r. Spółka złożyła wniosek o wydanie względem niej decyzji zobowiązującej i oświadczyła, że jej zamiarem jest całkowite zrezygnowanie ze stosowania opłat windykacyjnych. W piśmie z dnia 29 lutego 2016 r. Spółka sprecyzowała dodatkowo, że zobowiązanie dotyczy zarówno wycofania postanowień o opłatach windykacyjnych ze wzorców umów, jak i ze znajdujących się aktualnie w obrocie umów, które zostały zawarte na podstawie wzorców zawierających takie postanowienia. W piśmie tym Spółka potwierdziła także, że jest gotowa opublikować decyzję Prezesa Urzędu na swojej stronie internetowej [www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl) oraz wskazała, że może wykonać powyższe zobowiązania z taką samą datą, jak zobowiązania nałożone na nią decyzją Prezesa Urzędu nr RŁO 13/2015 z dnia 31 grudnia 2015 r. W związku z tym, że decyzja Nr RŁO 13/2015 została doręczona pełnomocnikowi Spółki w dniu 22 stycznia 2016 r. Prezes Urzędu ustalił, że Spółka jest gotowa wykonać ww. zobowiązania w terminie do dnia 23 kwietnia 2016 r. (tj. w terminie dwóch miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji RŁO Nr 13/2015).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w jej art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogli być klientami Eurocent. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Ad I. sentencji niniejszej decyzji**

W toku postępowania, w dniu 18 stycznia 2015 r. weszła w życie ustawa z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945). W dniu 26 stycznia 2015 r. Marszałek Sejmu Rzeczypospolitej Polskiej wydał obwieszczenie w sprawie ogłoszenia jednolitego tekstu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2015 r., poz. 184). Jednakże z art. 3 wskazanej powyżej ustawy o zmianie ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego wynika, że do spraw, w których postępowanie wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy (to jest przed dniem 18 stycznia 2015 r.) stosuje się przepisy dotychczasowe, o ile przepisy art. 4, art. 7, art. 10 i art. 11 nie stanowią inaczej. W tym stanie rzeczy, mając na uwadze, że postępowanie w tej sprawie zostało wszczęte w dniu 19 czerwca 2013 r. podstawę rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stanowią przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed nowelizacją.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r. poz. 101 ze zm.),
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku wydawania decyzji zobowiązującej, przy jej wykazywaniu należy ponadto uwzględnić art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z tym przepisem: *„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 przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.”*

W związku z powyższym, dla wydania decyzji zobowiązującej wystarczające jest jedynie uprawdopodobnienie naruszenia przez Spółkę art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Wymaga to wykazania kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- 1) działania lub zaniechania przedsiębiorcy,
- 2) bezprawność działań lub zaniechań,
- 3) godzenie w zbiorowy interes konsumentów.

### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity Dz. U. z 2015 r., poz. 584 ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu

działalność gospodarczą. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Eurocent jest spółką prawa handlowego, osobą prawną i jest wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000422501. Prowadzi działalność gospodarczą polegającą na udzielaniu kredytów konsumenckich. Eurocent posiada zatem status przedsiębiorcy w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jako osoba prawna prowadząca w sposób zorganizowany i ciągły w celach zarobkowych działalność usługową.

W związku z powyższym, **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez Eurocent praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów została spełniona.**

#### **Ad 2)**

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Porządek prawny, którego naruszenie może skutkować naruszeniem artykułu 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Tym samym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 czerwca 2006 r. - sygn. akt XVIII AmA 32/05). W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał natomiast przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest wyczerpujący.

#### **Bezprawność praktyk opisanych w pkt I sentencji decyzji**

Postanowienia umowne, które zostały uznane prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone są wpisywane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Z kolei,

stosownie do art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

Wszczynając postępowanie Prezes Urzędu postawił Eurocent zarzut podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Opłata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

3) stosowaniu postanowienia wzorca umów, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Opłata za wypełnienie weksla 40 zł”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Uzasadniając postawienie Spółce tego rodzaju zarzutów Prezes Urzędu wskazał, że tak jak w przypadku postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, postanowienia stosowane przez Spółkę uprawniają ją do pobierania opłat za czynności tj. wezwania do zapłaty, wypełnienie weksla, wizyty windykacyjne, których wartość nie odpowiada kosztom rzeczywiście ponoszonym przy wykonywaniu tych czynności przez Spółkę. Jest to tym bardziej prawdopodobne, że np. wysokości opłat są zróżnicowane w zależności od tego, czy dotyczą pierwszego, czy kolejnego monitu, podczas gdy koszty tych czynności są takie same. Opłaty za te czynności powinny odpowiadać kosztom rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę, który nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Nie można uznać za uzasadnione ustalanie przez przedsiębiorców opłat windykacyjnych w wysokości, która poza zwrotem kosztów podjętych czynności przewiduje dodatkowy zysk dla przedsiębiorcy. Reasumując - w ocenie Prezesa Urzędu zastrzegane w umowach opłaty windykacyjne powinny odzwierciedlać jedynie koszty

przedsiębiorcy bezpośrednio związane z poinformowaniem konsumenta o zadłużeniu i kształtować się w wysokości nie wyższej niż faktycznie poniesiony przez przedsiębiorcę koszt korespondencji kierowanej do konsumenta przesyłką pocztową (wynikający z umowy o świadczenie usług pocztowych łączącej przedsiębiorcę z operatorem pocztowym), czy też koszt monitu telefonicznego odnoszący się do uśrednionego czasu połączenia telefonicznego z konsumentem, niezbędnego do przekazania informacji o zaległości w spłacie zadłużenia (według taryfy operatora telekomunikacyjnego, z którym przedsiębiorca ma zawartą umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych).

Ponadto Prezes Urzędu wskazuje, że za nieuzasadnione uznać należy kolejne działania windykacyjne mające na celu poinformowanie o długu/wezwanie do zapłaty (np. „wizyta windykacyjna”, „windykacja terenowa”), których koszty przerzucane są na konsumenta, w sytuacji, gdy poprzednie działania (mniej ingerujące i mniej kosztowne, tj. monit telefoniczny, monit pisemny) były skuteczne, gdyż dłużnik został już poinformowany o zadłużeniu i wezwany do jego uiszczenia. W ocenie Prezesa Urzędu, pozostałe koszty, jakie przedsiębiorca ponosi w związku z przygotowaniem i „obsługą” procesu upominania konsumenta o opóźnieniu w spłacie należności, należy zaliczyć do tzw. kosztów ogólnego zarządu (kosztów związanych z prowadzeniem przedsiębiorstwa bądź z wykonywaniem działalności gospodarczej). Są to koszty pośrednie, związane z utrzymywaniem i funkcjonowaniem komórek organizacyjnych przedsiębiorstwa, stanowisk pracy, mediów oraz materiałów biurowych (m. in. opłaty czynszowe, opłaty za energię, wynagrodzenie pracowników, amortyzacja sprzętu biurowego, koszt zużytego papieru i innych materiałów biurowych). Ponoszone przez przedsiębiorcę koszty ogólnego zarządu, jako koszty związane z prowadzoną działalnością gospodarczą, powinny być uwzględnione w zaplanowanych ogólnych przychodach przedsiębiorcy, a nie rozdzielane na jednostkowe koszty ponoszone w związku z dokonywaniem poszczególnych czynności w ramach prowadzonej działalności gospodarczej.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu wskazał, że w tym stanie rzeczy postanowienia stosowane przez Spółkę mogą wywoływać takie same skutki jak niedozwolone postanowienia wpisane do rejestru.

W toku postępowania Spółka wyjaśniła, że składowymi wpływającymi na wysokość ustalonych przez nią opłat windykacyjnych są:

- w przypadku monitu listownego: analiza przypadku klienta i podjęcie decyzji – cyt.: czy wysyłamy, czy nie; materiały eksploatacyjne (papier, toner, znaczki, koperty), czas pracy pracownika na przygotowanie monitu, koszt amortyzacji drukarki,
- w przypadku monitu telefonicznego: koszt połączenia telefonicznego, czas pracy pracownika (aby się dodzwonić trzeba wykonać kilkanaście połączeń), miejsce pracy pracownika, komputer, program IT,
- w przypadku wizyty windykacyjnej: uśredniony koszt dojazdu do klienta (aby wykonać skuteczną wizytę i zastać klienta niejednokrotnie trzeba wykonać kilka lub kilkanaście wizyt), czas pracy menagera (który ten czas mógłby poświęcić na sprzedaż i inne aspekty działalności, gdyby nie brak wpłat klienta), materiały eksploatacyjne (papier, toner, drukarka, prąd), czas pracy menagera regionalnego, który analizuje i selekcjonuje wizyty windykacyjne.

Spółka wskazała jednocześnie, że nie jest możliwe wyliczenie przez nią kosztów poszczególnych podejmowanych przez nią działań windykacyjnych. Ustalona wysokość opłat jest wartością uśrednioną.

W ocenie Prezesa Urzędu zastrzeżenie pobierania opłat windykacyjnych może stanowić dla Spółki źródło dodatkowego dochodu. Spółka w toku postępowania nie wykazała, jak kształtują się rzeczywiste koszty podejmowanych przez nią czynności windykacyjnych, wskazała jedynie składowe wpływające na ustalenie wysokości opłat windykacyjnych tj. wynagrodzenie pracowników, wysłanie listu, połączenie telefoniczne, papier, drukarka, prąd. Tego rodzaju składowe co do zasady wpływają jednakże na ogólne koszty prowadzenia działalności gospodarczej, które Spółka winna wpisywać w ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej. Nie uzasadniają one wprowadzenia do umowy pożyczkowej obowiązku ponoszenia przez konsumenta dodatkowych świadczeń z tytułu podejmowania przez Spółkę czynności windykacyjnych zgodnie z przyjętym przez nią modelem postępowania windykacyjnego. Jak wskazano w uzasadnieniu zarzutów postawionych Spółce, przedsiębiorca nie powinien bezzasadnie obciążać konsumentów opłatami windykacyjnymi. Spółka stosując niedozwolone postanowienia przyznaje sobie prawo do bezzasadnego obciążania konsumentów opłatami windykacyjnymi, albowiem kalkuluje je w oparciu o wydatki, które nie mają wyłącznego i bezpośredniego związku z wykonaniem usługi na rzecz konsumenta. Już samo zastrzeżenie przez Spółkę we wzorcu umowy możliwości pobrania opłat stanowi przejaw niedozwolonej praktyki i narusza interesy konsumentów.

**W związku z powyższym, Prezes Urzędu uznał, że zostało uprawdopodobnione, że stosowane przez Spółkę praktyki są bezprawne.**

### **Ad 3)**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż „... *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów.*”<sup>1</sup>

Dla udowodnienia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. 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 zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie znacznej liczby konsumentów tj. tych, którzy mogli zawrzeć umowę pożyczki z Eurocent. W tej sytuacji bezprawne działanie Eurocent nie dotyczy interesów poszczególnych konsumentów, których sprawy mają charakter jednostkowy,

---

<sup>1</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Eurocent.

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

W omawianej sprawie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów przejawia się w możliwości naruszenia interesu ekonomicznego konsumentów poprzez pobieranie opłat z tytułu umowy, których wysokość nie ma bezpośredniego związku z rzeczywistymi kosztami ponoszonymi przez Eurocent tytułem świadczenia tych usług.

**Wobec tego Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia** stosowania przez Eurocent praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona.**

*Zgodnie z art. 28 ust. 1 i 2 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 przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań”.*

W toku postępowania Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązaniowej w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w którym zobowiązała się do rezygnacji ze stosowania postanowień umownych uprawniających ją do pobierania opłat windykacyjnych zarówno w stosowanych wzorcach umownych, jak i obowiązujących dotychczas umowach.

Dokonując oceny złożonego przez Spółkę zobowiązania Prezes Urzędu zważył, że zabezpiecza ono interesy konsumentów, z którymi Spółka zawarze umowy w przyszłości, jak i konsumentów, z którymi aktualnie łączą ją umowy pożyczkowe.

W związku z powyższym, korzystając z uprawnień określonych w art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu przyjął zobowiązania Spółki w powyższym zakresie i określił termin miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji na wykonanie zobowiązania w zakresie zmiany wzorców umów i umów oraz termin dwóch miesięcy na wykonanie zobowiązania w zakresie publikacji decyzji na stronie internetowej Spółki.

W ocenie Prezesa Urzędu – mając na uwadze deklarację Spółki zawartą w piśmie z dnia 29 lutego 2016 r. - tak określone terminy są wystarczające do wykonania zobowiązania i prowadzą do szybkiego wyeliminowania z obrotu bezprawnych praktyk.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu uznał, że brak jest przeciwwskazań do przyjęcia tego zobowiązania w omawianym zakresie.**

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

## **Ad II. sentencji niniejszej decyzji**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji zobowiązującej Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Eurocent została zobowiązana do złożenia, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, sprawozdania z wykonania zobowiązania, zawierającego:

1. wzorce umów mające zastosowanie do zawierania przez Eurocent Spółkę Akcyjną w Krakowie umów kredytu konsumenckiego, które zostały wprowadzone do obrotu w związku z wykonaniem decyzji zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
2. 10 umów (słownie: dziesięć) zawartych na podstawie wzorców, o których mowa w pkt II.1 sentencji decyzji, o ile umowy takie zostaną zawarte,
3. dowody rezygnacji ze stosowania w będących aktualnie w obrocie umowach kredytu konsumenckiego, zawartych z konsumentami na podstawie dotychczasowych wzorców, zakwestionowanych postanowień, wymienionych w pkt I.1)-I.3) niniejszej decyzji,
4. dowody opublikowania i utrzymywania na stronie internetowej [www.eurocent.pl](http://www.eurocent.pl) decyzji zobowiązaniowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.

### Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2014 r., poz. 101 ze zm.) w zw. z art. 3 i art. 11 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 945) 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 Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury*

Tomasz Dec