



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER

DDK- 61-8/13/AS

Warszawa, dn. 30 listopada 2015 r.

DECYZJA NR DDK 16/2015

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660, Nr 171, poz. 1206, z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458, Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97, Nr 157, poz. 1241, z 2011 r. Nr 34, poz. 173) w związku z art. 3 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), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, polegające na niepodawaniu w umowach kredytu konsumenckiego kwoty odsetek w stosunku dziennym należnych Wonga.pl spółce z ograniczoną odpowiedzialnością w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2014 r., poz. 1497 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2014 r., poz. 827, 1585, Dz. U. z 2015 r., poz. 1662) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 24 lutego 2013 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, polegające na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co stanowi naruszenie 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. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206 ze zmianami: Dz. U. z 2014 r., poz. 827) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 20 sierpnia 2013 r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, polegające na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479 (45) Kodeksu postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r. poz. 101 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2014 r., poz. 293, 379, 435, 567, 616, 1091, 1161, 1296, 1585, Dz. U. z 2015 r., poz. 2, 4, 218, 945, 1296, 1741) o treści:

Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli opłat w przypadku:

I) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez GUS,

II) zmiany kosztów obsługi pożyczki, w tym zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych zmian opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą oraz w przypadku wprowadzenia nowych przepisów prawa i zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki,

III) nowych usług wprowadzonych przez Pożyczkodawcę. (§ 3 ust. 3 „Ramowej umowy pożyczki”),

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 20 sierpnia 2013 r.

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, polegające na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) Kodeksu postępowania cywilnego, o treści: *Personalizowana wiadomość elektroniczna, zawierająca ostrzeżenia i informacje o kolejnych krokach oraz ewentualnych kosztach windykacji – 40 zł - brak wpłaty na 1 dzień po terminie płatności*

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 29 marca 2013 r.

V. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie stosuje praktykę polegającą na stosowaniu opłaty za opóźnienie w spłacie kredytu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2004 r. Nr 96, poz. 959, Nr 162, poz. 1693, Nr 172, poz. 1804, Dz. U. z 2005 r. Nr 10, poz. 68, Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, Dz. U. z 2009 r. Nr 201, poz. 1540),

oraz po złożeniu w toku postępowania zobowiązania przez Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie do modyfikacji wzorca umownego stosowanego przez Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w umowach o kredyt konsumencki zawieranych z konsumentami poprzez wprowadzenie następującego sposobu naliczania opłat za opóźnienie w spłacie kredytu:

1. W przypadku zaległości w spłacie, Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do pokrycia kosztów następujących czynności upominawczych i windykacyjnych:

(a) koszty monitu telefonicznego – 3,90 zł za każdy monit telefoniczny, przy czym monit telefoniczny, z tytułu którego Pożyczkobiorca może zostać obciążony kosztami, będzie miał miejsce nie częściej niż 5 razy w okresie 30-dniowym;

(b) koszty przygotowania i wysyłki korespondencji upominawczej lub wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego lub listu poleconego wysłanego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru – według rzeczywiście poniesionych kosztów, nie więcej jednak niż 6,10 zł za każdy list, przy czym wysyłka będzie miała miejsce nie częściej niż 3 razy w okresie 30-dniowym;

przy czym okres 30-dniowy oznaczać będzie każdy kolejny okres 30-dniowy począwszy od pierwszego dnia po Terminie spłaty.

2. Czynności upominawcze i windykacyjne opisane w ust. 1, za które Pożyczkobiorca może być obciążany kosztami, będą podejmowane nie częściej niż jeden raz na 5 dni, po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne i Pożyczkobiorca nie dokonał spłaty należności w pełnej wysokości, zgodnie z zasadami określonymi w § 4 ust. 2 Regulaminu.

3. Łączne obciążenie z tytułu kosztów upominawczych i windykacyjnych opisanych w ust. 1 stanowić będzie sumę kosztów czynności upominawczych i windykacyjnych rzeczywiście podjętych w stosunku do zaległości w spłacie danego Pożyczkobiorcy. Łączne obciążenie Pożyczkobiorcy z tytułu kosztów upominawczych i windykacyjnych w okresie 30-dniowym, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie może przekroczyć kwoty 40 zł.

4. Niezależnie od powyższych czynności, na numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej Pożyczkobiorcy wskazane na Koncie Pożyczkobiorcy będą wysyłane krótkie wiadomości tekstowe („SMS”) oraz wiadomości elektroniczne przypominające o zadłużeniu oraz wzywające do spłaty. Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.

5. Jeżeli żadna z czynności opisanych w ust. 1, 3 oraz 4 nie przyniesie oczekiwanego rezultatu w postaci spłaty należności w pełnej wysokości, Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do pokrycia ewentualnych kosztów poniesionych w związku ze wszczęciem i prowadzeniem postępowania sądowego (w tym kosztów zastępstwa procesowego), zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, obowiązek wykonania ww. zobowiązania w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt V sentencji decyzji.

VI. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, Prezes Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów nakłada na Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek przekazania, w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt V sentencji decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie V sentencji decyzji, w tym do przesłania aktualnie stosowanego wzorca umowy o kredyt konsumencki oraz kopii dziesięciu umów o kredyt konsumencki zawartych po upływie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

VII. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 2 i 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji punktów I, II, III oraz IV sentencji niniejszej decyzji – uwzględniając numer oraz datę wydania decyzji – na stronie internetowej przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa: www.wonga.pl) w ten sposób, że:

- odnośnik do treści punktów I, II, III oraz IV sentencji decyzji zostanie umieszczony na stronie głównej w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji

- treść punktów I, II, III oraz IV sentencji decyzji wraz z ww. odnośnikiem będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca.

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego w związku z art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2013 r., poz. 267 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2014 r. poz. 183., Dz. U. z 2015 r., poz. 211) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (w zakresie określonym w punktach I-IV sentencji decyzji) oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia groszy), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie pkt I – IV sentencji decyzji.

UZASADNIENIE

W dniu 21 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-67/12) 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 (dalej także „uokik”) lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach.

Kontroli poddano m.in. działania i wzorce umów stosowane przez Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dalej także: „Spółka” lub „Pożyczkodawca”).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu, pismami z dni: 14 lutego 2013 r., 13 marca 2013 r. oraz 19 kwietnia 2013 r. wezwał m.in. do:

- przekazania wzorców umów, w tym regulaminów, tabeli opłat i prowizji oraz innych dokumentów wykorzystywanych przez Pożyczkodawcę w ramach procedury udzielania kredytu konsumenckiego.

- wskazania w jaki sposób Pożyczkodawca zawiera z konsumentami umowy o kredyt konsumencki.

- przedstawienia kopii 10 umów o kredyt konsumencki zawartych w dniu 15 stycznia 2013 r.

Stosowne dokumenty i wyjaśnienia Spółka złożyła w pismach z dni: 4 marca 2013 r., 25 marca 2013 r., 29 kwietnia 2013 r.

Analiza przedłożonych wyjaśnień i dokumentów wykazała, że Spółka może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 21 czerwca 2013 r., Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. niepodawaniu w umowach kredytu konsumenckiego kwoty odsetek w stosunku dziennym należnych Spółce w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co mogło stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (dalej także „ukk”), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

II. podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co mogło stanowić naruszenie 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 (dalej także „upnpr”), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

III. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) Kodeksu postępowania cywilnego (dalej także „kpc”), poprzez zawarcie we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli opłat w przypadku:

I) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez GUS,

II) zmiany kosztów obsługi pożyczki, w tym zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych zmian opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących

z Pożyczkodawcą oraz w przypadku wprowadzenia nowych przepisów prawa i zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki, III) nowych usług wprowadzonych przez Pożyczkodawcę. (§ 3 ust. 3 „Ramowej umowy pożyczki”)

co mogło stanowić naruszenie przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik. IV. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479(45) kpc, poprzez zawarcie we wzorcach umów wykorzystywanych przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:

Personalizowana wiadomość elektroniczna, zawierająca ostrzeżenia i informacje o kolejnych krokach oraz ewentualnych kosztach windykacji – 40 zł - brak wpłaty na 1 dzień po terminie płatności. (tabela opłat)

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

V. stosowaniu opłaty za opóźnienie w spłacie kredytu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co mogło stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (dalej także „uznk”), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

Prezes Urzędu na podstawie art. 123 Kodeksu postępowania administracyjnego (dalej także „kpa”) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ww. postanowieniem zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego wszczętego postanowieniem z dnia 21 grudnia 2012 r. (sygn. akt DDK-405-67/12).

W pismach z dnia 5 sierpnia 2013 r., 2 września 2013 r. oraz 17 października 2013 r. oraz 24 grudnia 2014 r. oraz 14 września 2015 r. Spółka złożyła wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w zakresie wszystkich zarzutów wskazanych w postanowieniu z dnia 21 czerwca 2013 r., wyjaśniła treść zobowiązań i odniosła się do poszczególnych zarzutów w poniższy sposób.

Ad I

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. wskazała, że w umowach o kredyt konsumencki od dnia 30 października 2012 r. do dnia 23 lutego 2013 r. odsetki należne za okres od wypłaty kredytu do jego zwrotu na skutek odstąpienia od umowy były określane procentowo, a nie jako kwota pieniędzy. Spółka w dniu 24 lutego 2013 r. zmieniła sposób działania. Od tej daty wysokość odsetek podawana jest kwotowo.

Ponadto Spółka podniosła, iż nie było jej zamiarem utrudnianie konsumentom wykonania uprawnienia do odstąpienia od umowy. Podawanie odsetek jako procentu, jej zdaniem, nie uniemożliwia, ani istotnie nie utrudnia odstąpienia od umowy, gdyż konsument w celu obliczenia odsetek w stosunku dziennym musi jedynie przeprowadzić prostą operację matematyczną. Spółka wskazała także, że działała w ten sposób przez bardzo krótki okres czasu (niecałe 4 miesiące) oraz, że względu na niską liczbę odstąpień, problem dotyczył niewielkiej liczby konsumentów. Tym samym, zdaniem Spółki, nie doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka zobowiązała się do:

1. podawania w umowach kredytu konsumenckiego zawieranych przez Spółkę kwoty odsetek w stosunku dziennym należnych Spółce w przypadku odstąpienia przez konsumenta od Umowy,

2. poinformowania konsumentów, których w dniu wydania decyzji wiąże ze Spółką umowa kredytu konsumenckiego, w której nie podano kwoty odsetek w stosunku dziennym należnych Spółce w przypadku odstąpienia przez konsumenta od Umowy, w formie wiadomości elektronicznej, o wysokości kwoty odsetek oraz przyznanie tym z ww. konsumentów, którzy nie wywiązali się z obowiązku spłaty przyznanych im środków uprawnienia do odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, przy jednoczesnej rezygnacji z pobierania od nich jakichkolwiek kosztów w przypadku skorzystania z tego uprawnienia,

przy czym zobowiązanie opisane w pkt 1 będzie wykonane od chwili doręczenia decyzji (utrzymanie zmienionego modelu działania), a zobowiązanie, o którym mowa w pkt 2 zostanie wykonane przez Spółkę w terminie 2 miesięcy od dnia wydania decyzji zobowiązującej.

Ad II

Spółka zobowiązała się do podawania wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (dalej także „RRSO”) dla pierwszych wypłat oraz reprezentatywnego RRSO, wyliczonych przy przyjęciu założeń dla kredytu odnawialnego określonych w załączniku 4 do ukk (ust. 4 pkt 5). Nowy sposób obliczania RRSO został zaprezentowany przez Spółkę w arkuszu kalkulacyjnym załączonym do pisma z dnia 5 sierpnia 2013 r. Spółka zadeklarowała wdrożenie nowego sposobu obliczania RRSO niezwłocznie, nie później niż w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. W piśmie z dnia 4 grudnia 2013 r. Spółka oświadczyła, że od dnia 20 sierpnia 2013 r. podaje RRSO wyliczone na podstawie arkusza kalkulacyjnego załączonego do pisma Spółki z dnia 5 sierpnia 2013 r. Następnie w piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad III

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. wskazała, iż stosowane przez nią postanowienie nie jest identyczne z klauzulą nr 3181, zarówno pod względem językowym jak i merytorycznym. Spółka podniosła, iż w stosowanym przez nią postanowieniu występują następujące różnice w stosunku do klauzuli 3181:

- pierwsza przesłanka zmiany „Tabeli” odwołuje się wyłącznie do poziomu inflacji. W przeciwieństwie do przewidzianych w klauzuli nr 3181 bliżej nieokreślonych „parametrów rynkowych” czy „innych warunków makroekonomicznych” jest to czynnik wystarczająco sprecyzowany, obiektywny i sprawdzalny;

- drugą przesłanką zmiany „Tabeli” jest zmiana kosztów obsługi pożyczki. Może ona wiązać się ze zmianą ceny usług, z których Spółka korzysta (np. opłat telekomunikacyjnych, pocztowych, windykacyjnych) lub kosztów wynikających ze zmiany stanu prawnego (obowiązujących przepisów, wyroków sądowych), ale jedynie pod warunkiem, że wpływają one na koszty pożyczki;

- trzecia przesłanka zmiany „Tabeli”, której przyczyną jest wprowadzanie nowych usług odnosi się do sytuacji, w której Spółka oferuje klientom nowe usługi, jednak decyzja co do skorzystania z nich – i tym samym poniesienia określonej opłaty – należy wyłącznie do

samego konsumenta. Ponadto zważywszy na bardzo krótkie okresy, na jakie udzielane są pożyczki (tj. nie więcej niż 30 dni) oraz fakt, iż pożyczkodawca zobowiązany jest powiadomić pożyczkobiorcę o zmianie Tabeli z 30-dniowym wyprzedzeniem jest praktycznie niemożliwe, aby przesłanka ta mogła stać się podstawą do „automatycznego” obciążania dotychczasowych klientów kolejnymi opłatami za nowo wprowadzane usługi czy funkcje.

Spółka wskazała także, że dla oceny całokształtu sprawy mogą mieć znaczenie następujące okoliczności:

- w „Ramowej Umowie Pożyczki” została przewidziana odpowiednia procedura zmiany „Tabeli”. Pożyczkodawca powiadamia Pożyczkobiorcę z 30-dniowym wyprzedzeniem o zmianie „Tabeli”, a Pożyczkobiorca ma prawo wypowiedzieć umowę w terminie 14 dni od dnia doręczenia mu zawiadomienia o zmianie (§ 3 ust. 5 Ramowej Umowy Pożyczki);

- jakiegokolwiek zmiany wysokości kosztów w „Tabeli” nie mają wpływu na wysokość kosztów wypłat dokonanych przed zmianą „Tabeli” i mają zastosowanie wyłącznie do wypłat dokonanych po jej zmianie;

- procedura zmiany „Tabeli” nie była dotąd stosowana.

W związku z powyższym Spółka zaproponowała zmianę postanowienia i zadeklarowała jej dokonanie w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. Spółka w piśmie z dnia 4 grudnia 2013 r. poinformowała, że dokonała zmiany treści postanowienia z dniem 20 sierpnia 2013 r. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad IV

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. wskazała, że z dniem 29 marca 2013 r. zakwestionowana klauzula została usunięta z „Tabeli”. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad V

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. wskazała, że w zarzucie przedmiotowa opłata została błędnie określona jako „opłata za opóźnienie w spłacie kredytu”. Spółka wskazała, iż opłata ta stanowiła obciążenie konsumenta kosztami z tytułu faktycznie podjętych przez Spółkę czynności. Spółka wyjaśniła, że przedmiotowa opłata jest naliczana z dołu 31 dnia po terminie spłaty pożyczki i pobierana jest w związku z dokonaniem czynności windykacyjnych przewidzianych umową.

Wprowadzenie zryczałtowanej opłaty w wysokości 130 zł za podejmowanie czynności windykacyjnych było podyktowane przede wszystkim specyfiką działania Spółki – w Polsce zatrudniana była niewielka ilość osób. Większość kosztów związanych z funkcjonowaniem Spółki (w tym kosztów windykacyjnych, takich jak koszty telefonii, „zarządzania klientem”, wysyłki wiadomości tekstowych, wysyłki e-maili oraz tworzenia listów) była generowana w oddziałach w Wielkiej Brytanii, Irlandii i Szwajcarii.

Spółka wskazała, że ma świadomość, iż zgodnie z linią orzecznictwa, przedsiębiorca ma prawo obciążać konsumenta kosztami windykacyjnymi odpowiadającymi rzeczywiście

poniesionym koszcie. Taki koszt jest najczęściej opłatą zryczałtowaną, która bazuje na rzeczywistych kosztach wysłania listu poleconego lub smsa, przeprowadzenia rozmowy telefonicznej powiększonych o pewną kwotę, mającą w sposób zryczałtowany pokryć pozostałe koszty przeprowadzenia procesu windykacji (pracowników, systemów informatycznych, papieru itp.). Podkreśliła też, że - co do zasady - nie jest zwolennikiem obciążania klientów tymi kosztami i wychodzi naprzeciw każdemu przejawowi współpracy i chęci spłacenia pożyczki przez klienta, w szczególności, gdy klient uprawdopodobni, iż znalazł się w trudnej sytuacji finansowej, poprzez oferowanie opcji spłaty w ratach oraz przedłużenie terminu spłaty.

W związku z powyższym Spółka zaproponowała w pismach z dnia 5 sierpnia 2013 r., 2 września 2013 r., 24 grudnia 2014 r. oraz 14 września 2014 r. zmianę obecnie stosowanych zasad naliczania opłat upominawczych oraz windykacyjnych i zadeklarowała wprowadzenie stosowanej zmiany w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji.

Wraz z pismami z dnia 5 sierpnia 2013 r., 2 września 2013 r. oraz 17 października 2013 r. przedstawiono m.in. nowe wzorce umów, przykładowe potwierdzenie wypłaty pożyczki, plik arkusza kalkulacyjnego Excel zawierający: przykładowe wyliczenie RRSO według nowych zasad oraz kalkulator służący do wyliczania RRSO.

Następnie, pismem z dnia 21 listopada 2013 r., Prezes Urzędu wezwał Spółkę m.in. do: wskazania czy zaniechane zostały działania w zakresie zarzutów II, III oraz V, przekazania kopii trzech umów zawartych w dniu 15 listopada 2013 r.

Spółka w piśmie z dnia 4 grudnia 2013 r. wskazała, że:

a) w zakresie zarzutu II - od dnia 20 sierpnia 2013 r. zmieniona została metoda obliczania RRSO. Począwszy od tej daty RRSO jest obliczane w sposób wskazany w arkuszu kalkulacyjnym, który był załączony do pisma Spółki z dnia 5 sierpnia 2013 r.

b) w zakresie zarzutu III - od dnia 20 sierpnia 2013 r. Spółka stosuje postanowienie o treści wskazanej w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r.

c) w zakresie zarzutu V - nie dokonała dalszych zmian postanowień dotyczących opłat windykacyjnych.

Spółka przekazała także wskazane przez Prezesa Urzędu dokumenty.

Pismem z dnia 3 kwietnia 2013 r., Prezes Urzędu wezwał Spółkę m.in. do: przekazania sprawozdania finansowego i zeznania podatkowego za 2013 r., wskazania czy nastąpiła zmiana działania Spółki w zakresie przedstawionych zarzutów oraz czy modyfikowano wzorce umów w stosunku do wzorców przekazanych wraz z pismem z dnia 17 października 2013 r.

Spółka w piśmie z dnia 23 kwietnia 2014 r. wskazała, że:

a) nie zmieniała sposobu swojego działania;

b) wzorce umów nie uległy zmianie w stosunku do tych przekazanych wraz z pismem z dnia 17 października 2013 r.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego, Pożyczkodawca został poinformowany o możliwości

wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów. Pismem z dnia 12 listopada 2015 r. Prezes Urzędu zawiadomił pełnomocnika Spółki o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 5-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka w dniu 17 listopada 2015 r. skorzystała z przysługującej jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000412352. Przedmiotem jej działalności jest udzielanie kredytów konsumenckich. Spółka udziela pożyczek poprzez prowadzoną stronę internetową www.wonga.com. Umowy z konsumentami Spółka zawiera w oparciu o postanowienia wzorca umów o nazwie „Ramowa Umowa Pożyczki”. Integralną częścią umowy są wzorce o nazwach: „Regulamin udzielania i obsługi wypłat przez Wonga.pl sp. z o.o.” i „Tabela”. Załącznikiem (nr 4) do „Ramowej umowy pożyczki” jest także „Potwierdzenie wypłaty”, w którym znajdują się informacje o warunkach i kosztach kredytu. Na podstawie zawartej umowy możliwe jest dokonanie kolejnych wypłat (pod warunkiem spłaty poprzednio wypłaconej kwoty).

Ad I

Kredyty udzielane przez Spółkę są oprocentowane (dowody: oświadczenie Spółki z dnia 4 marca 2013 r., kopie umów o kredyt konsumencki załączone do pism z dnia 4 marca 2013 r. oraz 4 grudnia 2013 r.). Umowa przewiduje możliwość pobierania przez Spółkę odsetek również w okresie od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu w wypadku odstąpienia konsumenta od umowy. W załączniku nr 4 „Potwierdzenie wypłaty” do zawartych z konsumentami umów o kredyt konsumencki Spółka podawała (w rubryce „Kwota odsetek w stosunku dziennym w razie odstąpienia od umowy ramowej”) wysokość oprocentowania kredytu wskazaną w stosunku dziennym. Spółka nie podawała natomiast wysokości odsetek jako kwoty pieniężnej.

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. wskazała, że działała w ten sposób do 23 lutego 2013 r. i jednocześnie oświadczyła, że od dnia 24 lutego 2013 r. podaje wysokość odsetek w stosunku dziennym. Kontrola umów zawartych z konsumentami w dniu 15 listopada 2013 r. (załączniki do pisma Spółki z dnia 4 grudnia 2013 r.) potwierdziła oświadczenie Spółki. Obecnie Spółka wskazuje odsetki wyrażone kwotowo. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad II

Prezes Urzędu na podstawie umów stanowiących załącznik do pisma Spółki z dnia 4 marca 2013 r. ustalił, że Spółka wskazywała nieprawidłowe RRSO w umowach o kredyt konsumencki i formularzach informacyjnych. Przykładowo, w „Ramowej Umowie Pożyczki nr 533852278577” przy:

- a) całkowitej kwocie kredytu wynoszącej 500 zł,

b) całkowitej kwocie do zapłaty wynoszącej 648,14 zł,
c) 30 dniowym okresie spłaty pożyczki,
wskazano, że RRSO dla pierwszej wypłaty wynosi 360%. Zgodnie z wyliczeniem Prezesa Urzędu RRSO w tym wypadku wynosiło 2250,55%.

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. zaproponowała zmianę sposobu wyliczania RRSO. Następnie Spółka w piśmie z dnia 4 grudnia 2013 r. oświadczyła, że od dnia 20 sierpnia 2013 r. podaje RRSO wyliczone na podstawie arkusza kalkulacyjnego załączonego do pisma Spółki z dnia 5 sierpnia 2013 r. Kontrola tego arkusza, umów zawartych z konsumentami w dniu 15 listopada 2013 r. oraz wydanych przed ich zawarciem formularzy informacyjnych wykazała, że obecnie Spółka podaje prawidłowe wartości RRSO. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad III

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka w § 3 ust. 3 wzorca umowy o nazwie „Ramowa umowa pożyczki”, który był załączony do pisma Spółki z dnia 13 marca 2013 r., stosowała postanowienie o następującej treści:

Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli opłat w przypadku:

I) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez GUS,

II) zmiany kosztów obsługi pożyczki, w tym zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych zmian opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą oraz w przypadku wprowadzenia nowych przepisów prawa i zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki,

III) nowych usług wprowadzonych przez Pożyczkodawcę.

Spółka w piśmie z dnia 5 sierpnia 2013 r. zaproponowała zmianę powyższego postanowienia i zadeklarowała wdrożenie zmian w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Zaproponowane postanowienie miało następującą treść:

3. Pożyczkodawca może domagać się pokrycia poniesionych kosztów, określonych w Tabeli. Rodzaj i wysokość kosztów, do pokrycia których zobowiązany jest Pożyczkobiorca, określone są w Tabeli obowiązującej na dzień dokonania danej wypłaty.

4. Z zastrzeżeniem postanowień § 5 Umowy Ramowej [zmiana oprocentowania], Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli w przypadku: (i) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez Główny Urząd Statystyczny; (ii) zmiany kosztów obsługi pożyczki, wynikających ze zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, niezależnej od Pożyczkodawcy zmiany kosztów ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą lub w przypadku zmiany przepisów prawa, stanowiska organu nadzoru bądź zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki; (iii) wprowadzenia przez Pożyczkodawcę nowych usług do oferty, o ile skorzystanie z nowej usługi jest dobrowolne, przy czym jakakolwiek zmiana Tabeli nie może mieć wpływu na warunki obsługi wypłaty dokonanej przed jej wejściem w życie.

Spółka w piśmie z dnia 4 grudnia 2013 r. oświadczyła, że ww. postanowienie wprowadzone zostało do wzorca w dniu 20 sierpnia 2013 r. Kontrola umów zawartych z konsumentami w dniu 15 listopada 2013 r. potwierdziła dokonanie tej zmiany. „Ramowa umowa pożyczki” może być podstawą wielu wypłat. Nowe postanowienie pozwala naliczać opłaty określone w „Tabeli” obowiązującej na dzień dokonania danej wypłaty, a jakakolwiek zmiana „Tabeli” nie może mieć wpływu na warunki obsługi wypłaty dokonanej przed jej wejściem w życie. Oznacza, to że zmiana Tabeli, w sytuacji gdy pożyczka została już udzielona, nie ma wpływu na wysokość opłat jakie mogą być naliczone w związku z tą pożyczką. W piśmie z dnia 24 grudnia 2014 r. Spółka wskazała, że zobowiązuje się do utrzymania zmienionego modelu działania.

Ad IV i V

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcu umowy o nazwie „Tabela”, który był załączony do pisma Spółki z dnia 13 marca 2013 r., stosowała postanowienie o następującej treści:

Personalizowana wiadomość elektroniczna, zawierająca ostrzeżenia i informacje o kolejnych krokach oraz ewentualnych kosztach windykacji – 40 zł - brak wpłaty na 1 dzień po terminie płatności.

Przypomnienie kierowane poprzez SMS i drogą elektroniczną, ponaglenia SMS i drogą elektroniczną, ostateczne wezwanie do zapłaty kierowane SMS i drogą elektroniczną oraz pisemne wezwanie do zapłaty oraz skierowanie do BIG – 130 zł - brak wpłaty na 31 dzień po terminie płatności.

Spółka w pismach z dnia 5 sierpnia 2013 r. i 2 września 2013 r. oświadczyła, że w dniu 29 marca 2013 r. usunęła powyższe postanowienie z wzorca i od tego dnia stosuje postanowienie o treści:

Koszty za czynności upominawcze i windykacyjne podejmowane między 1 i 3 dniem po Terminie spłaty, naliczane w przypadku braku spłaty w 3 dniu po Terminie spłaty Całkowity koszt, którym zostanie obciążony Pożyczkobiorca wynosi 40 zł		
Lp.	Tytuł	Kwota
1.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie SMS	3 zł
2.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie e-mail	2 zł
3.	Koszt telefonicznego upomnienia	35 zł
4.	Koszt sporządzenia i wysłania monitu (upomnienia i wezwania do zapłaty) w formie listu	10 zł
Koszty za czynności upominawcze i windykacyjne podejmowane między 4 i 31 dniem po Terminie spłaty naliczane w przypadku braku spłaty w 31 dniu po Terminie spłaty Całkowity koszt, którym zostanie obciążony Pożyczkobiorca wynosi 130 zł		
Lp.	Tytuł	Kwota
1.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie SMS	3 zł
2.	Koszt upomnienia wysłanego drogą elektroniczną w formie e-mail	2 zł
3.	Koszt telefonicznego upomnienia	35 zł
4.	Koszt sporządzenia i wysłania monitu (upomnienia i wezwania do zapłaty) w formie listu	10 zł

Ponadto, postanowienie to poprzedzone jest wstępem o nazwie „Tabela – wprowadzenie”, w którym wskazywane są następujące informacje:

W poniższej tabeli znajdziesz informację na temat prowizji, oprocentowania i związanych z wypłatą i przedłużeniem Terminu spłaty oraz kosztów związanych nieterminową spłatą. W praktyce, należy pamiętać o następujących rzeczach:

[...]

Koszt, który możesz ponieść w przypadku opóźnienia w spłacie:

- 40 zł- naliczane 3-go dnia po Terminie spłaty
- 130 zł - naliczane 31-go dnia po Terminie spłaty

Na przykład:

- jeżeli dokonasz spłaty dzień po Terminie spłaty, nie poniesiesz żadnych kosztów czynności upominawczych i windykacyjnych;
- jeżeli dokonasz spłaty 23 dni po Terminie spłaty, będziesz zobowiązany pokryć koszty czynności upominawczych windykacyjnych w wysokości 40 zł (naliczone w 3-im dniu po Terminie spłaty);
- jeżeli dokonasz spłaty 40 dni po Terminie spłaty, będziesz zobowiązany pokryć koszt czynności upominawczych i windykacyjnych w wysokości 170 zł (40 zł naliczone w 3-im dniu i 130 zł naliczone w 31-szym dniu po Terminie spłaty).

Spółka w pismach z dnia 5 sierpnia 2013 r., 2 września 2013 r. oraz 24 grudnia 2014 r. oraz 14 września 2015 r. zaproponowała zmianę obecnie stosowanych zasad przeprowadzenia czynności upominawczych i windykacyjnych oraz zadeklarowała ich wdrożenie w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. Zasady te miały prezentować się następująco:

1. *W przypadku zaległości w spłacie, Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do pokrycia kosztów następujących czynności upominawczych i windykacyjnych:*
 - (a) koszty monitu telefonicznego – 3,90 zł za każdy monit telefoniczny, przy czym monit telefoniczny, z tytułu którego Pożyczkobiorca może zostać obciążony kosztami, będzie miał miejsce nie częściej niż 5 razy w okresie 30-dniowym,
 - (b) koszty przygotowania i wysyłki korespondencji upominawczej lub wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego lub listu poleconego wysłanego za zwrotnym potwierdzeniem odbioru – według rzeczywiście poniesionych kosztów, nie więcej jednak niż 6,10 zł za każdy list,*przy czym wysyłka będzie miała miejsce nie częściej niż 3 razy w okresie 30-dniowym.*
2. *Czynności upominawcze i windykacyjne opisane w ust. 1, za które Pożyczkobiorca może być obciążany kosztami, będą podejmowane nie częściej niż jeden raz na 5 dni, po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne i Pożyczkobiorca nie dokonał spłaty należności w pełnej wysokości, zgodnie z zasadami określonymi w § 4 ust. 2 Regulaminu.*
3. *Łączne obciążenie z tytułu kosztów upominawczych i windykacyjnych opisanych w ust. 1 stanowić będzie sumę kosztów czynności upominawczych i windykacyjnych rzeczywiście podjętych w stosunku do zaległości w spłacie danego Pożyczkobiorcy. Łączne obciążenie Pożyczkobiorcy z tytułu kosztów upominawczych i windykacyjnych w okresie 30-dniowym, o którym mowa w ust. 1 powyżej, nie może przekroczyć kwoty 40 zł.*
4. *Niezależnie od powyższych czynności, na numer telefonu oraz adres poczty elektronicznej Pożyczkobiorcy wskazane na Koncie Pożyczkobiorcy będą wysyłane*

krótkie wiadomości tekstowe („SMS”) oraz wiadomości elektroniczne przypominające o zadłużeniu oraz wzywające do spłaty. Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.

5. *Jeżeli żadna z czynności opisanych w ust. 1, 3 oraz 4 nie przyniesie oczekiwanego rezultatu w postaci spłaty należności w pełnej wysokości, Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do pokrycia ewentualnych kosztów poniesionych w związku ze wszczęciem i prowadzeniem postępowania sądowego (w tym kosztów zastępstwa procesowego), zgodnie z przepisami Kodeksu postępowania cywilnego.*

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Artykuł 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22(1) Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) jest bezprawne;
- C) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Natomiast zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 uokik, lub innych informacji 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, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Przytoczony przepis ustanawia przesłanki warunkujące możliwość wydania decyzji przez Prezesa Urzędu: uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniu.

Z uwagi na złożenie przez Spółkę wniosku o wydanie decyzji na podstawie art. 28 uokik niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy.

Ad A.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy uokik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2013 r., poz. 672 tekst jednolity ze zmianami: Dz. U. z 2013 r., poz. 675, 983, 1036, 1238, 1304, 1650, Dz. U. z 2014 r., poz. 822, 1133, 1138, 1146, 1885, Dz. U. z 2015 r., poz. 222, 227). W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Wonga.pl spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców pod numerem 0000412352, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą polegającą na udzielaniu kredytów konsumenckich. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. 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.

Ad B.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Przesłanka bezprawności wykazana zostanie odrębnie dla każdej z przypisanych Spółce praktyk, przy czym jeśli chodzi o zarzuty z pkt V sentencji decyzji wskazane zostanie uprawdopodobnienie wystąpienia bezprawności.

Wykazanie bezprawności w odniesieniu do praktyki Spółki określonej w pkt I sentencji decyzji

Bezprawność działań Spółki wynika z naruszenia art. 30 pkt 15 ustawy o kredycie konsumenckim. Zgodnie z tym przepisem umowa o kredyt konsumencki powinna określać

mi. in. kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym. W wypadku odstąpienia od umowy konsument zobowiązany jest do zwrotu kwoty kredytu wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu (art. 54 ust. 1 ukk). Podanie informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym umożliwia zatem konsumentowi samodzielne wyliczenie kwoty jaką powinien zwrócić przedsiębiorcy w wypadku odstąpienia od kredytu.

W zawieranych umowach kredytu Spółka zamiast kwoty odsetek należnych w stosunku dziennym podawała wysokość stopy oprocentowania w stosunku dziennym. Tym samym konsument był zmuszony sam obliczyć wysokość odsetek (poprzez pomnożenie kwoty kredytu przez podaną przez Spółkę stopę oprocentowania w stosunku dziennym). Tak sformułowanej informacji nie można uznać za pełną, a przekazania jej w takiej formie nie można uznać za wypełnienie ustawowego obowiązku.

Odnosząc się do twierdzenia Pożyczkodawcy, że brak podania kwoty odsetek w stosunku dziennym nie utrudnia konsumentom odstąpienia od umowy należy przytoczyć stanowisko Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „SOKiK”) wyrażone w wyroku z dnia 13 czerwca 2005 r. sygn. akt XVII Ama 30/04, odnoszące się wprawdzie do poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 20 lipca 2001 r. o kredycie konsumenckim, ale zachowujące aktualność także w obowiązującym stanie prawnym: *skoro ustawodawca wyraźnie określił zakres niezbędnych danych zawartych w umowie kredytu konsumenckiego, to oczywistym jego celem było zagwarantowanie konsumentowi wiedzy w tym zakresie jako niezbędnej dla ochrony jego praw i interesów. Bez znaczenia jest przy tym, czy konsument z informacji tych uczyni użytek czy nie.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym przypadku naruszone zostały przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów, poprzez ograniczenie prawa konsumentów do rzetelnej i pełnej informacji na temat odsetek w stosunku dziennym.

Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 24 lutego 2013 r.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Wykazanie bezprawności w odniesieniu do praktyki Spółki określonej w pkt II sentencji decyzji

Bezprawność działań Spółki wynika z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Art. 3 tej ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 upnpr). Niewątpliwie działania Spółki polegające na oferowaniu konsumentom kredytów gotówkowych mieszczą się w pojęciu praktyki rynkowej.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych

i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Adresatem działań Pożyczkodawcy, polegających na udzielaniu kredytów gotówkowych, jest ogół konsumentów. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Pożyczkodawca kierował swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie za przeciętnego uznano konsumenta dostatecznie dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Taki konsument nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Przeciętny konsument ma prawo zakładać, że przedsiębiorca przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

W art. 4 ust. 1 upnpr określono dwie przesłanki, których łączne spełnienie pozwala na zakwalifikowanie praktyki przedsiębiorcy jako nieuczciwej, a mianowicie: sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rzeczywiste lub potencjalne zniekształcenie w istotny sposób zachowań rynkowych przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 ustawy zawiera otwarty katalog nieuczciwych praktyk rynkowych, wyróżnia m.in. praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Praktyki te mogą polegać zarówno na działaniu (art. 5) jak i zaniechaniu (art. 6), przy czym nie są one zakazane w każdych okolicznościach (art. 7). Oznacza to, że przypisanie przedsiębiorcy stosowania praktyk rynkowych wprowadzających w błąd wymaga odniesienia zarówno do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej zawartej w art. 4 ust. 1 ustawy, jak również definicji praktyki wprowadzającej w błąd zawartej w art. 5 lub art. 6 ustawy.

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr).

W toku postępowania Prezes Urzędu dokonał analizy formularzy informacyjnych wręczanych przed zawarciem umów o kredyt konsumencki oraz umów zawartych przez przedsiębiorcę z konsumentami. W wyniku analizy przesłanych dokumentów Prezes Urzędu ustalił, że podane tam informacje były nieprawidłowe, wysokość RRSO była znacznie zaniżona. Przykładowo, przy pożyczce udzielonej na następujących warunkach:

- pożyczka w wysokości: 500 zł
- całkowity koszt pożyczki: 148,14 zł
- całkowita kwota do zapłaty: 648,14 zł

- okres spłaty kredytu: 30 dni

Wysokość RRSO została błędnie określono na poziomie 360% zamiast 2250,55 %.

Rzeczywista roczna stopa oprocentowania to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym (art. 5 pkt 12 ukk). Obowiązek podawania RRSO w formularzu informacyjnym i umowie o kredyt konsumencki został wprowadzony w całej Unii Europejskiej (w Polsce kwestię tą uregulowano w art. 14 w zw. z art. 13 ust 1 pkt 7 ukk oraz w art. 30 pkt 7 ukk) w celu zapewnienia możliwie największej przejrzystości i porównywalności ofert.

W ocenie Prezesa Urzędu ww. działania Spółki polegające na podawaniu nieprawdziwej informacji o RRSO mogły wprowadzać konsumentów w błąd. Niska wartość RRSO wskazana w formularzu i umowie może wywołać u konsumenta wrażenie, iż zawarcie umowy na zasadach zaproponowanych przez Spółkę jest wyjątkowo korzystne. Tym samym, konsument mógł na podstawie tej informacji dokonać wyboru mniej korzystnej dla niego oferty kredytowej (czyli do podjęcia decyzji, której w niezakłóconych warunkach konsument nie podjąłby). Na podstawie tej informacji zachowanie konsumenta mogło być istotnie zniekształcone przed zawarciem umowy dotyczącej produktu (błędna informacja w formularzu informacyjnym) oraz w trakcie jej zawierania (błędna informacja w umowie).

Takie działanie przedsiębiorcy naruszało dobre obyczaje, polegające na obowiązku rzetelnego informowania słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, czyli konsumenta o istotnych parametrach kredytu (cenie).

Nawet uważny, ostrożny i należycie poinformowany konsument narażony był na podjęcie błędnej decyzji polegającej na zawarciu umowy o kredyt konsumencki pod wpływem działań Spółki, gdyż wyliczenie RRSO wymaga zastosowania skomplikowanego wzoru matematycznego (znajdującego się w załączniku nr 4 do ukk). Umiejętność dokonania tego obliczenia wykracza poza wiedzę jaką może posiadać przeciętny konsument. Nie bez znaczenia jest również fakt, że w Internecie są dostępne liczne kalkulatory RRSO, których użycie prowadzi do uzyskania różnych, często błędnych wyników. Tym samym konsument nie ma możliwości dokonania weryfikacji obliczeń Spółki. Ponadto należy zauważyć, że konsument nie ma obowiązku weryfikacji prawidłowości danych, które podaje mu podmiot profesjonalny. W tych okolicznościach należy wymagać od przedsiębiorców przywiązywania szczególnej wagi do prawidłowego informowania konsumentów w tym zakresie. Działanie Spółki można było zatem uznać za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 unpr.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w tym przypadku zagrożone są przede wszystkim interesy niemajątkowe konsumentów, poprzez ograniczenie ich prawa do rzetelnej i pełnej informacji na temat jednego z parametrów kredytu.

Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 20 sierpnia 2013 r.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji

Wykazanie bezprawności w odniesieniu do praktyki Spółki określonej w pkt III sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt III sentencji decyzji Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik.

W myśl art. 24 ust. 2 pkt 1 uokik 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(45) kpc.

Uchwałą z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. III SZP 3/2006 Sąd Najwyższy uznał, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) *stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych (...).* *Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przeciw tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.*

Nie jest zatem konieczna dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej, stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Mając na uwadze powyższe rozważania Prezes Urzędu zakwestionował stosowane przez Spółkę w Umowie Pożyczki postanowienie o treści:

Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli opłat w przypadku:

- I) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez GUS,*
- II) zmiany kosztów obsługi pożyczki, w tym zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych zmian opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą oraz w przypadku wprowadzenia nowych przepisów prawa i zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki,*
- III) nowych usług wprowadzonych przez Pożyczkodawcę. (§ 3 ust. 3 „Ramowej umowy pożyczki”)*

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod nr. 3181, której brzmienie jest następujące: *Bank zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w okresie obowiązywania umowy kredytu, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych przyczyn: 1) zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych, stosowanych w sektorze bankowym, 2) zmiana poziomu inflacji bądź innych warunków makroekonomicznych, 3) zmiana zakresu lub formy świadczonych usług.*

W uzasadnieniu powołanego wyroku Sąd wskazał, że przedsiębiorca na jego podstawie może zmienić opłaty i prowizje zawarte w cenniku praktycznie w dowolnie wybranym przez siebie momencie, gdyż przesłanki zmiany zostały określone w tej klauzuli tak szeroko, że w każdej chwili może uznać, że jedna z nich została spełniona. SOKiK zauważył, że niektóre z wymienionych przesłanek ziszczą się stale a dotyczy to chociażby parametrów rynkowych czy zmiany poziomu inflacji bądź innych warunków makroekonomicznych. Parametry rynkowe są bardzo różne (prawne, ekonomiczne, socjologiczne itd.) i tylko od oceny banku zależy, jakie w konkretnej sytuacji mogą mieć zastosowanie. SOKiK zakwestionował również brak określenia okresu, w jakim miałyby nastąpić zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, inflacji i innych parametrów rynkowych oraz tego, o jaką wielkość mogłoby to nastąpić. Jako przykład SOKiK wskazał zmianę inflacji, co do której nie wiadomo, czy chodzi o inflację średnioroczną czy liczoną w inny sposób. Umożliwia to zmianę cennika w każdym dowolnie wybranym przez przedsiębiorcę momencie. SOKiK zauważył, że przesłanka zmiany zakresu lub formy świadczonych usług zależy wyłącznie od woli przedsiębiorcy przy czym nawet niewielka zmiana skutkuje uprawnieniem go do zmiany cennika. Jak podkreślił SOKiK, konsument jest narażony na niemożliwe do przewidzenia zmiany wysokości lub wprowadzenie nowych opłat i prowizji pobieranych przez przedsiębiorcę w związku z wykonywaniem umowy, bez możliwości ich zweryfikowania w oparciu o jakiegokolwiek obiektywne kryteria. W związku z powyższym, SOKiK orzekł, że ww. klauzula jest sprzeczna z art. 385³ pkt 9 i 10 Kodeksu cywilnego. Przyznaje bowiem prawo dokonania wiążącej interpretacji umowy oraz dopuszcza zmianę umowy bez ważnej przyczyny, wskazanej w umowie. Narusza ponadto zasadę określoną w art. 385 § 2 zd. 1 Kodeksu cywilnego, nakazującą formułowanie wzorca umowy jednoznacznie i w sposób zrozumiały. SOKiK stwierdził zarazem, że możliwość wypowiedzenia umowy przez konsumenta nie wyklucza uznania, że ww. klauzula spełnia przesłanki klauzuli niedozwolonej określonej w art. 385³ pkt 10 Kodeksu cywilnego. Odmienne stanowisko prowadziłoby bowiem do przyjęcia, że prawo to wyłącza w każdej sytuacji możliwość orzekania o abuzywności danej klauzuli na podstawie ww. przepisu.

W przedmiotowej sprawie Pożyczkodawca w analogiczny sposób zastrzegł sobie możliwość zmiany wysokości opłat. Zasady zmiany opłat nie są dokładnie określone, nie wiadomo jak zmiana danego parametru wpłynie na wysokość opłat. Konsument jest narażony na nieprzewidywalne zmiany wysokości lub wprowadzenie nowych opłat bez możliwości zweryfikowania ich zasadności w oparciu o jakiegokolwiek obiektywne kryteria. Spółka ma prawo do zmiany opłat i prowizji zawartych w cenniku w dowolnie wybranym przez nią momencie, gdyż przesłanki zmiany zostały określone tak szeroko, że w każdej chwili pożyczkodawca może uznać, że jedna z nich została spełniona. Na podstawie postanowienia nie można stwierdzić jaka zmiana inflacji (pierwsza przesłanka) uprawnia Spółkę do dokonania zmiany „Tabeli”, konsument nie wie też o ile wzrosną opłaty. Druga przesłanka uprawnia Spółkę do zmiany „Tabeli” w wypadku zmiany *kosztów obsługi pożyczki*. Należy stwierdzić, że *koszty obsługi pożyczki* należą do kategorii *parametrów rynkowych*, o których mowa w drugiej przesłance z klauzuli 3181. Nie wiadomo jaki poziom zmiany kosztów uprawnia Spółkę do podniesienia cen i w jakiej wysokości nastąpi podwyższenie opłat. Spółka może zatem dowolnie zmienić opłaty, gdy nastąpi jakakolwiek zmiana jakichkolwiek kosztów, które ponosi w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej. W wypadku zaś

trzeciej przesłanki Spółka podnosiła, że odnosi się ona do sytuacji, w której Spółka oferuje klientom nowe usługi, z których konsument nie musi korzystać, a co za tym idzie ponosić ich kosztów. Jednakże, powyższe nie wynika z treści samego postanowienia. Możliwa jest zatem sytuacja, w której na podstawie tego postanowienia wprowadzana jest nowa, płatna usługa. Ponadto, już sama treść przesłanek zmiany „Tabeli” opisanych w punktach I i II postanowienia wystarcza do stwierdzenia ich tożsamości z klauzulą 3181.

Spółka wyjaśniła, że nigdy nie korzystała z przedmiotowego postanowienia. Należy jednak zauważyć, że już samo zamieszczanie we wzorcu stosowanym do umów z konsumentami postanowienia o treści tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru stanowi naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Bez znaczenia dla sprawy pozostaje fakt, czy Spółka korzystała z tego uprawnienia czy też nie.

Spółka twierdzi także, że jakiegokolwiek zmiany wysokości kosztów w „Tabeli” nie mają wpływu na wysokość kosztów wypłat dokonanych przed zmianą „Tabeli” i mają zastosowanie wyłącznie do wypłat dokonanych po jej zmianie. Jednakże zasada ta nie wynika z treści przedmiotowego postanowienia lub też innego będącego częścią umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu uznał, że porównywane postanowienia są tożsame.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym przypadku naruszone są przede wszystkim interesy majątkowe konsumentów. Kredytodawca na mocy przedmiotowego postanowienia ma bowiem możliwość ustalania wysokości opłat windykacyjnych według własnego uznania.

Spółka w dniu 20 sierpnia 2013 r. dokonała zmiany przedmiotowego postanowienia w ten sposób, że obecnie naliczane mogą być opłaty określone w „Tabeli” obowiązującej na dzień dokonania danej wypłaty, a jakakolwiek zmiana „Tabeli” nie może mieć wpływu na warunki obsługi wypłaty dokonanej przed jej wejściem w życie. Ewentualne zmiany „Tabeli” nie mają zatem wpływu na już dokonane wypłaty. W związku z tym stwierdzono, że Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 20 sierpnia 2013 r.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji decyzji

Wykazanie bezprawności w odniesieniu do praktyki Spółki określonej w pkt IV sentencji decyzji

Bezprawność działań Spółki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik, w związku z tym zastosowanie znajdują uwagi ogólne na temat tożsamości postanowień wpisanych do rejestru przedstawione w uzasadnieniu do punktu III decyzji.

Prezes Urzędu zakwestionował stosowane przez Spółkę w Umowie Pożyczki postanowienie o treści: *Personalizowana wiadomość elektroniczna, zawierająca ostrzeżenia i informacje o kolejnych krokach oraz ewentualnych kosztach windykacji – 40 zł - brak wpłaty na 1 dzień po terminie płatności.*

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie mieści się w hipotezie klauzul zamieszczonych pod nr. 3852 oraz 4090:

Oplata za sporządzenie i wysłanie lub doręczenie wezwania do zapłaty raty (rat) kredytu lub odsetek - od każdego wezwania - 20 zł.

Oplata za wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy (pożyczkobiorca) - 20 zł.

Porównując powyższe klauzule z postanowieniem stosowanym przez Spółkę w sposób jednoznaczny można stwierdzić, że są one tożsame. Spółka pobierała opłaty od konsumentów w tych samych okolicznościach, których dotyczą klauzule wpisane do rejestru tj. w sytuacji podjęcia przez przedsiębiorcę działań (wysłania wezwania do zapłaty) z tytułu niedokonania wpłaty należności w określonych umową terminach. Oplata określona została w sposób ryczałtowy, zależny jedynie od uznania kredytodawcy, bez przekazania informacji o tym, jak została skalkulowana i co ma wpływ na jej wysokość. Wysokość opłat za czynności windykacyjne powinna odzwierciedlać rzeczywiste koszty tych czynności poniesione przez przedsiębiorcę, który nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Tymczasem, zarówno na mocy klauzul wpisanych do rejestru, jak i przedmiotowego postanowienia możliwe jest generowanie dochodów kredytodawcy kosztem konsumentów. W przypadku postanowienia stosowanego przez Spółkę opłata za wezwanie do zapłaty wynosiła aż 40 zł. Natomiast w przypadku klauzul wpisanych do rejestru Sąd uznał za abuzywną opłatę już w wysokości 20 zł. Zakwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie mieści się zatem w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu uznał, że porównywane postanowienia są tożsame.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym przypadku naruszone są przede wszystkim interesy majątkowe konsumentów. Pożyczkodawca na mocy przedmiotowego postanowienia miał bowiem możliwość pobierania opłat, której wysokość nie odpowiadała kosztom dokonania czynności.

Ponieważ postanowienie zostało usunięte z „Tabeli” z dniem 29 marca 2013 r., to należało stwierdzić, że Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji

Wykazanie bezprawności w odniesieniu do praktyki Spółki określonej w pkt V sentencji decyzji

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli

zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. W art. 3 ust. 2 ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami¹. Powyższy przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II uznk².

W rozumieniu tejsze ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto, do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania³. Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁴. W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do

¹ J. Szwaia, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, s. 135.

² Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95 – *Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie.*

³ J. Szwaia, Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, s. 147.

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym⁵. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców - przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądaných przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów.

Przepis art. 3 ust. 1 uznk odsyła również do przesłanki zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu uokik⁶. Interesy konsumenta należy rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym, to znaczy, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby interes ekonomiczny nie doznał nieusprawiedliwionego uszczerbku na skutek nierzetelnych działań przedsiębiorcy.

Spółka w umowach kredytu określa w sposób ryczałtowy opłatę za opóźnienie w spłacie kredytu w związku ze stosowaniem postanowienia o treści: *Przypomnienie kierowane poprzez SMS i drogą elektroniczną, ponaglenia SMS i drogą elektroniczną, ostateczne wezwanie do zapłaty kierowane SMS i drogą elektroniczną oraz pisemne wezwanie do zapłaty oraz skierowanie do BIG – 130 zł - brak wpłaty na 31 dzień po terminie płatności*. Postanowienie pozwalało zatem na naliczanie opłaty w stałej wysokości niezależnie od tego, jakie i ile czynności windykacyjnych przedsiębiorca podjął w stosunku do konsumenta co powodowało, że opłata ta mogła być nieproporcjonalna w stosunku do podjętych działań.

Następnie Spółka zaczęła stosować dwie opłaty o stałej wysokości:

- 40 zł po 3 dniach od upływu terminie spłaty (opłata upominawcza),
- 130 zł, którą naliczana jest 31-go dnia po terminie spłaty (opłata windykacyjna).

W ramach tych opłat dokonywane są czynności, które zostały osobno wycenione (upomnienie telefoniczne, smsem, listem, e-mailem). Jednakże, niezależnie od podjętych czynności konsumentowi i tak zostaną naliczone opłaty w ww. wysokościach. Oznacza to, że opłaty te także mogą mieć ryczałtowy charakter. Potwierdza to treść wstępu do „Tabeli” zatytułowanego „Tabela – wprowadzenie”. Nie bez znaczenia pozostaje także fakt nieuregulowania zasad wykonywania czynności upominawczych i windykacyjnych (np. kolejności podejmowanych czynności i ich terminów), wysoki koszt monitu telefonicznego (35 zł) oraz, w wypadku opłaty upominawczej, krótki czas podejmowania tych czynności, co może uniemożliwić konsumentowi reakcję na upomnienie.

Spółka wyjaśniła, że metoda regulacji opłat windykacyjnych wynika ze specyfiki prowadzenia przez nią działalności na terenie Polski. Spółka rozwija dopiero swoją działalność i w związku z tym inne uregulowanie tej kwestii jest utrudnione. W odniesieniu

⁵ A. Kraus, F. Zoll, Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Poznań 1929, s. 26 i 171.

⁶ wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07.

do powyższego należy stwierdzić, że przyjęcie przez przedsiębiorcę modelu naliczania opłat windykacyjnych wynikającego z jego systemu organizacji nie powinno mieć negatywnego wpływu na konsumenta, gdyż oznaczałoby to częściowe przerzucenie na niego ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej. W przedmiotowej sprawie mogły zostać naruszone dobre obyczaje poprzez brak przestrzegania zasad lojalnego kontraktowania. Przedsiębiorca wykorzystując swoją silniejszą pozycję może narzucać konsumentom opłaty, których wysokość nie zależy od dokonanych przez niego czynności, a w związku z tym nie są one powiązane z kosztami ich dokonania. Naruszony mógł zostać także interes ekonomiczny klienta (konsumenta), który musi ponosić opłaty nieodzwierciedlające wartości realizowanych świadczeń. Biorąc pod uwagę powyższe należało stwierdzić, że uprawdopodobniono, iż działania Spółki stanowią praktykę, o której mowa w art. 24 ust 1 i 2 pkt 3 uokik.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym przypadku naruszone mogą być przede wszystkim interesy majątkowe konsumentów. Pożyczkodawca na mocy przedmiotowego postanowienia ma bowiem możliwość pobierania opłat, której wysokość może nie odpowiadać kosztom dokonania czynności.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji decyzji

Ad C.

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*⁷.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie

⁷ wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁸. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Spółkę odnosiły się do wszystkich klientów Spółki. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. 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, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Biorąc pod uwagę powyższe należy stwierdzić, iż zagrożone były tutaj interesy niemajątkowe konsumentów, poprzez ograniczenie prawa do rzetelnej i pełnej informacji. Przedsiębiorca nie dostarczał konsumentowi informacji wymaganych przepisami ustawy (zarzut I) albo przekazywał informację w sposób, który mógł wprowadzać błąd (zarzut II). W wypadku zarzutów III i IV zagrożony był interes *stricte* ekonomiczny, a praktyka opisana w zarzucie V mogła zagrażać temu interesowi. Pożyczkodawca na podstawie postanowienia umowy mógł ustalać opłaty zawarte w Tabeli w sposób dowolny (zarzut III) oraz żądać od konsumentów opłat windykacyjnych, które zostały uregulowane w sposób niezgodny z prawem (zarzut IV oraz V).

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku Spółki w sprawie wydania decyzji w trybie art. 28 uokik

W toku postępowania administracyjnego Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 uokik. Zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 uokik *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 innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się*

⁸ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791

do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Do wydania decyzji zobowiązującej konieczne jest zatem istnienie dwóch elementów: uprawdopodobnienie w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca stosuje tę praktykę oraz zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom.

Prezes Urzędu oceniając zobowiązanie wziął pod uwagę skutki praktyk stosowanych przez Spółkę, a także możliwość ich usunięcia w związku z wydaniem decyzji zobowiązującej. Spółka w zakresie zarzutów I i II zadeklarowała, że przekaze konsumentom prawidłowe informacje o wysokości odsetek i RRSO. Nie usunie to jednak skutków praktyki, gdyż ww. błędne informacje przekazane były w ramach wypłat pożyczek, które zostały już wykonane w 2012 i 2013 roku. Dostarczenie konsumentom w obecnej chwili prawidłowych informacji o wysokości odsetek w stosunku dziennym i RRSO dla tych pożyczek nie będzie mieć zatem znaczenia, gdyż ewentualne niedoinformowania albo wprowadzenie w błąd konsumentów już nastąpiło. Ponadto, w zakresie zarzutu I Spółka wskazała, że umożliwi bezkosztowe odstąpienie od umowy tym konsumentom, którzy zawarli umowę w której nie podano kwoty odsetek w stosunku dziennym. Należy jednakże wziąć pod uwagę fakt, iż umowy zawierane z konsumentami co prawda umożliwiają ponowne wypłaty pożyczek, ale mogą zostać w każdej chwili wypowiedziane przez konsumenta. W takim wypadku przyjęcie tego zobowiązania nie poprawi sytuacji konsumentów oraz nie usunie skutków naruszenia.

Natomiast w wypadku zarzutów III oraz IV przedsiębiorca zaniechał praktyki. Wobec powyższego Prezes Urzędu nie wydał w tym zakresie decyzji zobowiązującej. Należy także zauważyć, iż niezasadnym byłoby przyjęcie zobowiązania dotyczącego utrzymywania prawidłowego sposobu działania przez Spółkę, gdyż nie usuwałoby to trwających skutków praktyki, a stanowiło jedynie zapewnienie Spółki, iż nie będzie stosować wskazanych praktyk w przyszłości.

W wypadku zarzutu V opłaty windykacyjne po zmianie postanowienia w sposób proponowany przez Spółkę nie będą już miały charakteru ryczałtowego. Jednocześnie określone będą zasady naliczania tych opłat oraz górna granica sumy opłat. W związku z tym przyjęto zobowiązanie Spółki.

Rozstrzygnięcie w pkt VI sentencji decyzji. Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie zaś obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Pożyczkodawca powinien zatem w terminie trzech miesięcy od uprawomocnienia się decyzji przekazać Prezesowi Urzędu informację o stopniu realizacji zobowiązań nałożonych w punkcie V sentencji decyzji.

Wyznaczony na złożenie sprawozdania termin jest terminem odpowiednim, wystarczającym do wykonania nałożonego obowiązku.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VI sentencji decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt VII sentencji decyzji. Obowiązek publikacji.

Prezes Urzędu nałożył na Spółkę, na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 2 i 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego, wskazany w sentencji obowiązek publikacji punktów I, II, III oraz IV sentencji niniejszej decyzji – uwzględniającego numer oraz datę wydania decyzji.

Decyzja o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów oraz stwierdzająca zaniechanie jej stosowania może zawierać elementy dodatkowe, m.in. w postaci: zobowiązania przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o określonej treści lub formie lub zobowiązania do publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zobowiązaniu przedsiębiorcy do poinformowania konsumentów o stosowanych przez niego praktykach. Jak ustalono, Spółka zaniechała stosowania wskazanych w punktach I-IV sentencji decyzji praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, niezbędne jest nałożenie obowiązku publikacji punktów I, II, III oraz IV sentencji niniejszej decyzji – uwzględniając numer oraz datę wydania decyzji – na stronie internetowej przedsiębiorcy (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa: www.wonga.pl) w ten sposób, że:

- odnośnik do treści punktów I, II, III oraz IV sentencji zostanie umieszczony na stronie głównej w ciągu 30 (trzydziestu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji

- treść punktów I, II, III oraz IV wraz odnośnikiem będzie utrzymywana na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 1 (jednego) miesiąca.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. obowiązek publikacyjny zmierza do przekazania szerokiemu kręgowi odbiorców (konsumentów – również tych niebędących klientami Spółki, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o działaniu przedsiębiorcy uznanym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną; ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób należy przekazywać konsumentom informacje. Jednocześnie ma ostrzegać, że w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i zastosowania podobnych praktyk muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, że nałożony obowiązek publikacyjny na stronie internetowej nie będzie wiązał się z koniecznością poniesienia przez Spółkę dodatkowych istotnych kosztów i pozostanie irrelevantny dla jej sytuacji ekonomicznej. Podkreślenia wymaga również, że w niniejszej sprawie doszło do naruszenia podstawowego prawa konsumenta do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych. Czynnikiem kompensującym konsumentowi jego słabszą pozycję rynkową jest natomiast prawo do uzyskania od przedsiębiorcy rzetelnej i pełnej informacji, stanowiącej główny czynnik podejmowania przez konsumenta racjonalnych decyzji rynkowych.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie VII sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie w pkt VIII sentencji decyzji. Koszty postępowania.

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze Spółką. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia groszy).

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego w związku z art. 479²⁸ § 2 kpc – 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.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. VII niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy - Kodeks postępowania cywilnego w związku z 479³² § 1 i § 2 k.p.c., przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Otrzymują:

1. Pan
Maciej Trąbski
Radca prawny
Gessel, Koziorowski sp. k.
ul. Sienna 39
00-121 Warszawa
Pełnomocnik:
Wonga.pl sp. z o.o.
2. a/a