



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
TOMASZ CHRÓSTNY**

[wersja jawna]

RŁO.610.2.2020.MD/AB

Łódź, 29 listopada 2021 r.

**DECYZJA Nr RŁO 6/2021**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

**- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -**

uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania **Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie, polegające na:

- 1) naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, co narusza art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 września 2020 r.,**
- 2) naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki, co narusza art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 września 2020 r.,**
- 3) wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083), związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie,

w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w art. 33a ww. ustawy o kredycie konsumenckim, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 29 lipca 2020 r.**,

- 4) sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, co narusza art. 29 ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 16 września 2020 r.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

**- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -**

nakłada na **Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością** z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

- 1) złożenie na oficjalnej stronie Cash Service 4 Home spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji i utrzymywania na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od daty opublikowania oświadczenia o treści:

*„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną dnia 29 października 2021 r. nr RŁO 6/2021 Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:*

*- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,*

*- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,*

*- wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim,*

*- sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką.*



W związku z tym istnieje możliwość zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu można złożyć w formie pisemnej - w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy lub przesyłką pocztową na adres siedziby lub oddziału Pożyczkodawcy, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Wizyty Pożyczkobiorcy w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy.

Jednocześnie informujemy, iż **prawomocne decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mają charakter prejudykату w postępowaniu sądowym**. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenti mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.

Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń

Treść decyzji nr RŁO 6/2021 jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
  - tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
  - tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl) i na każdej stronie internetowej Cash Service 4 Home spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie zastępującej te stronę w przyszłości, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika; pełna treść powyższego oświadczenia ma być widoczna przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (niezależnie od tego, czy strona jest przez użytkownika przewijana) i samodzielnie nie zamknie tej informacji (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
  - czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2 cm z każdej strony,
  - fragment oświadczenia o treści „na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji.
- 2) przekazanie, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, konsumentom, od których z tytułu zaległości w spłacie kredytu została pobrana opłata lub opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w zakresie przekraczającym limit ustawy wskazany w art. 33a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) wiadomości SMS o treści:

„Decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów możliwe jest uzyskanie zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Szczegóły na stronie [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)”,

w przypadku braku możliwości skutecznego doręczenia wiadomości SMS do danego konsumenta (w szczególności z powodu braku numeru telefonu komórkowego), konsumentowi temu zostanie przekazana osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem zwykłym w terminie 28 dni (dwudziestu

ośmiu) od dnia próby doręczenia wiadomości SMS sformułowana w sposób czytelny i zrozumiały pisemna informacja o treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną dnia 29 października 2021 r. nr RŁO 6/2021 Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,
- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,
- wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim,
- sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką.

W związku z tym istnieje możliwość zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu można złożyć w formie pisemnej - w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy lub przesyłką pocztową na adres siedziby lub oddziału Pożyczkodawcy, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Wizyty Pożyczkobiorcy w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy.

Jednocześnie informujemy, iż **prawomocne decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym**. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.

Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń

Treść decyzji nr RŁO 6/2021 jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”;

Informacja będzie:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką w rozmiarze co najmniej 11, w kolorze czarnym, na białym tle,
  - dostarczona konsumentom osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem zwykłym na ostatni, znany Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie adres konsumenta.
- 3) dokonanie zwrotu konsumentom, od których z tytułu zaległości w spłacie kredytu została pobrana opłata lub opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w zakresie przekraczającym limit ustawowy wskazany w art. 33a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) i którzy złożą reklamację, o której mowa w pkt II.1) sentencji niniejszej decyzji. Ww. zwrotu



Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie dokona w terminie 60 dni od dnia złożenia reklamacji na numer rachunku bankowego wskazany w reklamacji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada się na Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie:

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 53 693 zł (słownie: pięćdziesiąt trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt trzy złote)**, płatną do budżetu państwa,
2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.2) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 53 693 zł (słownie: pięćdziesiąt trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt trzy złote )**, płatną do budżetu państwa,
3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.3) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 335 580 zł (słownie: trzysta trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemdziesiąt złotych)**, płatną do budżetu państwa,
4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I.4) sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną w wysokości 67 116 zł (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy sto szesnaście złotych)**, płatną do budżetu państwa.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1, art. 263 § 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

postanawia obciążyć Cash Service 4 Home spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie kosztami niniejszego postępowania w wysokości 91,50 zł (słownie: dziewięćdziesiąt jeden złotych pięćdziesiąt groszy) oraz zobowiązać przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako „Prezes Urzędu”), postanowieniem z dnia 3 października 2018 r. wszczął postępowanie wyjaśniające o sygn. RŁO.403.10.2018.MD w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

w związku z działalnością prowadzoną przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej jako „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) lub przedsiębiorców powiązanych z tą spółką.

W dniu 8 lipca 2020 r. Postanowieniem Nr 1/610.2.2020 (*dowód: karty 2-7*) Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

1. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, co może naruszać art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki, co może naruszać art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
3. wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083), związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w art. 33a ww. ustawy o kredycie konsumenckim, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
4. sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, co może naruszać art. 29 ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Sprawa została przekazana przez Prezesa Urzędu Delegaturze Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi (*dowód: przekazanie sprawy z dnia 30 czerwca 2020 r. - karta 1*).

Postanowieniem Nr 2/610.2.2020 z dnia 8 lipca 2020 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.2.2020.MD dokumenty uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym o sygn. RŁO.403.10.2018.MD (*dowód: karta 9*).

Pismami z dnia 8 lipca 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO.403.10.2018.MD (*dowód: karty 8, 522*).

Spółka, w odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 29 lipca 2020 r. (*dowód: karty 524-528*), zadeklarowała, że dokona zmian w zakresie postanowień wzorca pn. „Umowa pożyczki” i „Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki”, w terminie najpóźniej do dnia 15 września 2020 r., przedstawiając jednocześnie treść zmienionych postanowień wzorców umów. Ponadto, Spółka, wyjaśniając zakres wprowadzanych zmian w następstwie wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazała swoje stanowisko w sprawie zarzucanych jej praktyk.

W zakresie praktyki z pkt I sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020, Spółka wskazała, że intencją Spółki absolutnie nie było naruszenie zbiorowych interesów konsumentów - przywołując obowiązujące przepisy prawa w zakresie określenia wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, Spółka działała w przeświadczeniu, że informacja ta jest wystarczająca dla wskazania stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Spółka wyjaśniła, że będzie dążyć do zaniechania stosowania wszelkich postanowień które mogą rodzić wątpliwości interpretacyjne (*dowód: karta 524-verte*).

W zakresie praktyki z pkt II sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020, tak jak zostało to już wskazane powyżej, Spółka wyjaśniła, że przywołując obowiązujące przepisy prawa w zakresie określenia wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie, Spółka działała w przeświadczeniu, że informacja ta jest wystarczająca dla wskazania stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Odnosząc się, że do zarzutu, zgodnie z którym fakt Wizyty automatycznej oraz opłata z tym związana, winny być ujawnione w pkt 3 wzorca pn. "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego", w rubryce "Skutek braku płatności", Spółka wyjaśniła, że w jej ocenie opłata za tzw. Wizytę automatyczną nie jest opłatą z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o której mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083, dalej również: "u.k.k." lub "ustawa o kredycie konsumenckim"), którą należałoby uznać w limicie ustawowym wskazanym w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. Spółka poinformowała ponadto, że od dnia 29 lipca 2020 r., już po szczątkowym wznowieniu sprzedaży zawieszanej z początkiem marca 2020 r. - w następstwie epidemii COVID-19, zaprzestała oferowania opcji opłaty za Wizyty automatyczne Przedstawiciela Spółki także dla aktualnych klientów (*dowód: karta 525*).

W zakresie praktyki z pkt III sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020, Spółka wskazała, że nie zgadza się z zarzutem, jakoby postępowanie Spółki miało na celu wprowadzenie konsumentów w błąd oraz stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową, w związku ze stwierdzonym przez Prezesa Urzędu przekroczeniem ustawowego limitu wskazanego w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim - intencją Spółki było jedynie wprowadzenie fakultatywnej opłaty za usługę świadczoną na rzecz konsumenta, której realizacja była warunkowa i zależna wyłącznie od cotygodniowej decyzji konsumenta. W ocenie Spółki opłata za tzw. Wizytę automatyczną nie powinna być uwzględniana w limicie wskazanym w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. Opłata za tzw. Wizytę automatyczną powstaje dopiero, gdy pożyczkobiorca nie dokonuje uiszczenia przelewem, w ustalonym terminie, raty pożyczki i w następstwie zaistnienia wymagalności raty wykonywana jest usługa Wizyty automatycznej. W ocenie Spółki, opłata z tytułu Wizyty automatycznej nie stanowi opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu, jest bowiem należna za konkretne i fizycznie wykonane, określone umową pożyczki czynności (wizyta Przedstawiciela w miejscu zamieszkania pożyczkobiorcy lub w innym miejscu uzgodnionym przez strony, w celu odbioru raty pożyczki - które to generowały wymierne koszty po stronie pożyczkodawcy) pożyczkodawcy na rzecz pożyczkobiorcy. Jednocześnie Spółka wskazała, że mając na uwadze zarówno niszowy (nieznaczący) charakter usługi dotyczący około [tajemnica przedsiębiorstwa]% odbieranych rat oraz wątpliwości interpretacyjne wskazane w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, podjęła działania mające na celu natychmiastową eliminację opłaty za Wizytę automatyczną (*dowód: karty 526-verte-528*).

W zakresie praktyki z pkt IV sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020, Spółka wskazała, że nie zgadza się z zarzutem naruszenia art. 29 ust 3 ustawy o kredycie konsumenckim na skutek stosowania przez Spółkę zbyt małej, w ocenie Prezesa Urzędu, czcionki we wzorcach umowy pn. „Umowa pożyczki” i „Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki”. Przepisy prawa nie precyzują wielkości czcionki, a oceniając obiektywnie czy przyjęta wielkość czcionki była dostatecznie zrozumiała i czytelna dla konsumenta, Spółka kierowała się tym, że przyjęta wielkość czcionki nie spotkała się dotąd z zastrzeżeniami, czy negatywnymi uwagami ze strony pożyczkobiorców. Kluczowe dla pożyczkobiorców informacje, jak wysokość opłat związanych z udzieloną pożyczką, ujęte zostały na pierwszej stronie wzorca pn. "Umowa pożyczki" w czytelnej tabelarycznej postaci, w dużym rozmiarze. W ocenie Spółki, wzorce umów przez nią stosowane zostały sformułowane w sposób jednoznaczny i zrozumiały. Wobec powyższego, intencją Spółki nie było naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, a ponieważ Spółka nie zamierza stosować wzorców umów mogących budzić jakiegokolwiek wątpliwości w zakresie zgodności z prawem, Spółka zadeklarował, że zwiększy wielkość stosowanej czcionki do 9 pkt (*dowód: karty 528*).

Mając na uwadze deklarację Spółki, że dokona zmian w zakresie postanowień wzorców umów, Prezes Urzędu skierował do Przedsiębiorcy w dniu 21 sierpnia 2020 r. pismo (*dowód: karty 538-539*), w którym wniósł o wyjaśnienie, czy pismo Spółki z dnia 29 lipca 2020 r. należy traktować, jako zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych jej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka, w piśmie z dnia 9 września 2020 r. (*dowód: karty 541-546*) oświadczyła, że jej pismo z dnia 29 lipca 2020 r., zawierające stanowisko Spółki wobec wszczęcia postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, należy traktować jako zobowiązanie do zaniechania stosowania zarzuczanych Spółce praktyk i mając powyższe na uwadze, Spółka, na podstawie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej jako "u.o.k.k." lub "**ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**"), wniósła o wydanie decyzji zobowiązującej, przedstawiając jednocześnie treść zobowiązania do zaniechania stosowania zarzuczanych jej praktyk w zakresie zmian postanowień w stosowanych przez Spółkę wzorcach pn.: "Umowa pożyczki", "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część umowy pożyczki", "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" oraz zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia. Ponadto Spółka załączyła nowe wzorce umów, wyjaśniając, że są one na etapie druku i czekają na dystrybucję, co ma na celu oferowanie ich konsumentom od dnia 16 września 2020 r. (*dowód: karty 543-verte, 547-553*).

Pismem z dnia 21 października 2020 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę, że dla rozważenia przyjęcia złożonego przez Spółkę zobowiązania, zasadnym jest dokonanie stosownych modyfikacji propozycji zobowiązaniowej złożonej przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 9 września 2020 r. (*dowód: karty 554-556*).

W piśmie z dnia 27 listopada 2020 r. (*dowód: karty 562-567*) Spółka przedstawiła zmodyfikowaną treść zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., wyjaśniając jednocześnie, że wszelkie zmiany, do wprowadzenia których Spółka zadeklarowała się w piśmie z dnia 9 września 2020 r. zostały wprowadzone od dnia 16 września 2020 roku, na dowód czego przekazała nowe wzorce umów pn.: "Umowa Pożyczki", "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki", "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" i "Tabela opłat" (*dowód: karty 568-574*).

W piśmie z dnia 22 lutego 2021r. Spółka dodatkowo zadeklarowała, że w wypadku gdy po przeanalizowaniu jej stanowiska, Prezes Urzędu uznałby, że zobowiązania Spółki zabezpieczą dostatecznie interesy konsumentów, Spółka jest otwarta na rozmowy w





zakresie dalszego rozszerzenia propozycji zobowiązaniowej w zakresie, w jakim będzie ona dotyczyła przyszłych świadczeń w ramach nowo zawartych umów z klientami (*dowód: karty 583-586*).

Pismem z dnia 23 marca 2021 r. (*dowód: karty 631-632*) Prezes Urzędu poinformował Spółkę, m.in., że w odniesieniu do zobowiązania Spółki dotyczącego usunięcia trwających skutków naruszeń w zakresie praktyki z pkt III sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020 - dla jego przyjęcia przez Prezesa Urzędu, zasadnym jest dokonanie modyfikacji zobowiązania. Ponadto w ww. piśmie wskazano, że w przypadku braku trwających skutków naruszeń w zakresie praktyki z pkt I, II i IV sentencji Postanowienia Nr 1/610.2.2020, Prezes Urzędu nie ma możliwości wydania decyzji, o której mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Spółka w piśmie z dnia 19 kwietnia 2021 r. (*dowód: karty 638-642*) przedstawiła zmodyfikowaną i ujednoczoną treść zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k. oraz wyjaśniła, że aktualnie w obrocie pozostaje [tajemnica przedsiębiorstwa] umów zawartych według wzorca stosowanego w okresie 31 stycznia 2020 r. - 15 września 2020 r., które będą obowiązywały maksymalnie do września 2021 r.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r., poz. 256 ze zm., dalej jako „k.p.a.”), pismem z dnia 8 lipca 2021 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karta 665*). Przedsiębiorca skorzystał z ww. uprawnienia (*dowód: karty 666-672*).

W końcowym stanowisku Spółki co do zebranych dowodów oraz przedstawionych zarzutów Spółka przekazała dane odnośnie wysokości obrotu osiągniętego w roku obrotowym 2020 z zastrzeżeniem, że sprawozdanie finansowe jest w trakcie badania przez biegłego rewidenta, co może mieć wpływ na ostateczną wysokość obrotu (*dowód: karta 673-verte i 674*). Spółka zaktualizowała również dane odnośnie liczby umów zawartych według wzorca stosowanego od dnia 31 stycznia 2020 r. do dnia 15 września 2020 r. pozostających aktualnie w obrocie. Jest ich [tajemnica przedsiębiorstwa] i obowiązują maksymalnie do końca września 2021 r. (*dowód: karta 674*).

W piśmie z dnia 29 lipca 2021 r. Prezes Urzędu przedstawił Spółce wątpliwości odnośnie złożonych propozycji zmian (*dowód: karta 678*).

W piśmie z dnia 19 sierpnia 2021 r. Spółka przedstawiła zmodyfikowaną i ujednoczoną treść zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k. (*dowód: karty 683-691*).

W piśmie z dnia 1 października 2021 r. Prezes Urzędu między innymi poinformował Spółkę, iż nie przewiduje uwzględnienia złożonego zobowiązania (*dowód: karty 698-699*).

W piśmie z dnia 15 października 2021 r. Spółka podniosła, że przedstawiła w toku postępowania warunki zobowiązania w pełnym przeświadczeniu, że zaproponowane działania usuną skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a treść zobowiązania nie została w toku postępowania, w trakcie wymiany stanowisk z Prezesem Urzędu, jednoznacznie przez Prezesa Urzędu zanegowana. Spółka wskazała, że stoi na stanowisku, że ostateczna treść zobowiązania w pełni realizuje cel w postaci usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i jednocześnie wyraziła otwartość na ponowne modyfikacje treści zobowiązania (*dowód: karty 700-701*).

Pismem z dnia 27 października 2021 r. Prezes Urzędu poinformował o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (*dowód: karta 706*).

W piśmie z dnia 16 listopada 2021 r. Spółka podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko oraz ostateczną treść zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do

usunięcie skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w piśmie z dnia 19 sierpnia 2021 r. oraz deklarację ugodowego zakończenia sporu i gotowości do ewentualnej modyfikacji treści zobowiązania (*dowód: karty 707-707 verte*).

W piśmie tym Spółka wskazała, że jej zamiary w toku postępowania były rzetelne i uczciwe, zawsze działała w pełnym przekonaniu o zgodności zaproponowanych rozwiązań z sugestiami Prezesa Urzędu oraz przedstawiała propozycje działań Spółki w najlepiej pojętym interesie konsumentów, w tym takie, które wypełniałyby cel postępowania w postaci usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów (*dowód: karta 707 verte*). Wskazując na prokonsumencki charakter podejmowanych przez Spółkę decyzji, Spółka przekazała kierowane do konsumentów komunikaty o rezygnacji z przysługującego jej uprawnienia do podwyższenia opłat w okresie obowiązywania umowy, w związku z podwyżką stóp procentowych przez Narodowy Bank Polski w dniu 6 października oraz w dniu 3 listopada 2021 r. (*dowód: karta 708-709*).

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako: „KRS”) w dniu 19 lutego 2016 r. pod numerem 0000603569. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej są: pozostałe formy udzielania kredytów. Ponadto, Cash Service 4 Home Sp. z o.o. jest wpisana do rejestru instytucji pożyczkowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000038.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka prowadzi działalność w zakresie udzielania kredytów konsumenckich w charakterze kredytodawcy od dnia 10 marca 2016 r. (*dowód: karta 12*). Spółka prowadzi stronę internetową pod adresem [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl). Poza siedzibą, Spółka prowadzi działalność w oddziałach w Kaliszu, Bydgoszczy, Częstochowie, Chrzanowie, Lublinie, Łodzi, Rzeszowie i Wrocławiu. W okresie od dnia 1 września 2017 r. do dnia 31 sierpnia 2018 r., Spółka zawarła z konsumentami 22.276 umów (*dowód: karty 13-14*).

Spółka udziela kredytów konsumenckich w formie pożyczki, w rozumieniu art. 3 ust. 2 pkt 1 ustawy o kredycie konsumenckim. Spółka udziela pożyczek na: 28 tygodni, 38 tygodni, 47 tygodni oraz 52 tygodnie. Wysokość udzielanych pożyczek wynosi: minimalnie - 500 zł, a maksymalnie - 6.000 zł (*dowód: karty 14, 48*). Spółka zawiera umowy z konsumentami na podstawie wzorców umowy pn. "Umowa pożyczki", "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki" (dalej także jako: „Regulamin”), "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" i "Tabela opłat" (*dowód: wzorce obowiązujące od lutego i maja 2018 r.: karty 14, 44-48, wzorce obowiązujące od 31 stycznia 2020 r.: karty 275, 295-300*). Umowy pożyczki zawierane są z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, bezpośrednio w miejscu zamieszkania konsumenta (*dowód: karta 15*).

Na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu ustalił, że od dnia 16 września 2020 r. w obrocie z konsumentami stosowane są nowe wzorce umów pn. "Umowa pożyczki", "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki", "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" i "Tabela opłat" (*dowód: karty 563 - verte, 568-574*). Wprowadzając do obrotu konsumenckiego nowe wzorce umów Spółka zaniechała stosowania, zarzucanych jej w niniejszej decyzji, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W roku obrotowym 2020 Spółka osiągnęła obrót w wysokości [tajemnica

przedsiębiorstwa] zł (dowód: karta 673 verte).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.1) sentencji niniejszej decyzji.**

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka od maja 2018 r. we wzorcu umowy pn. "Umowa pożyczki" i umowach zawieranych na jego podstawie nie zawierała informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego (dowód: karty 44-45, 66-69, 74-77, 82-85, 90-93, 98-101, 106-109, 114-117, 122-125, 130-133, 138-141, 295-296, 305-308, 313-316, 321-324, 329-332, 337-340, 345-348, 353-356, 360-363, 368-371, 376-379) .

Ponadto, Spółka oświadczyła, że odsetki maksymalne za opóźnienie, w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie danej raty, nie były przez Spółkę naliczane. Spółka nie korzystała w praktyce z zastrzeżonego Umową pożyczki uprawnienia do naliczania tych odsetek od konsumentów (dowód: karty 17, 287, 524-verte).

Od dnia 16 września 2020 r., Spółka stosuje nowy wzorzec umowy pn. "Umowa pożyczki", w którym w miejsce pkt 16 zdanie pierwsze, określającego wysokość odsetek maksymalnych za opóźnienie zostało wprowadzone postanowienie (w nowym wzorcu jest to postanowienie punktu o numerze 13), o treści: „W przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie danej Raty Pożyczkodawca może naliczyć odsetki za opóźnienie w wysokości nieprzekraczającej w stosunku rocznym dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2(1) Kodeksu cywilnego (odsetki maksymalne za opóźnienie) w wysokości .....% w stosunku rocznym. Zmiana stopy procentowej odsetek za opóźnienie następuje automatycznie wraz ze zmianą wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego zgodnie z pkt 25 Regulaminu”. (dowód: karty 541-verte, 568-verte). Miejsce wypunktowane będzie uzupełniane według obowiązującej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie na dzień zawierania danej umowy pożyczki (poprzez konkretną wartość procentową oprocentowania, a nie poprzez odwołanie się do obowiązujących w tym zakresie przepisów prawa.

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.2) sentencji niniejszej decyzji.**

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka od lutego 2018 r. we wzorcu umowy pn. "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" w pkt 3 "KOSZTY KREDYTU" w rubryce "Skutek braku płatności" stosowała postanowienia, o treści (Formularz obowiązujący od lutego 2018 r., dowód: karty 14, 47 oraz Formularz obowiązujący od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 275, 298):

- „- w przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążony/a następującymi opłatami:
  1. Odsetki za opóźnienie
  2. Opłata z tytułu wezwań do spłaty pożyczki - wysokość opłaty [tajemnica przedsiębiorstwa] zł",
- „Stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego: odsetki maksymalne za opóźnienie  
W przypadku braku spłaty przez Pożyczkobiorcę całości lub części pożyczki zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Pożyczki, Pożyczkodawca uprawniony będzie do naliczania odsetek za opóźnienie od kwoty która nie została Pożyczkodawcy spłacona w terminie. Oprocentowanie za opóźnienie od kwoty zadłużenia jest zmienne i wynosi dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych.  
Zmiana stopy procentowej odsetek za opóźnienie następuje automatycznie wraz ze zmianą wysokości stopy referencyjnej NBP. W przypadku niewykonania przez Pożyczkobiorcę zobowiązań wynikających z umowy pożyczki zostanie on obciążony

dodatkowo kosztami sądowymi i kosztami postępowania egzekucyjnego. Brak spłaty zadłużenia może spowodować wszczęcie postępowania sądowego w przypadku konieczności dochodzenia należności w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym. Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 26 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych oraz ustawy z dnia 22 marca 2018 roku. o komornikach sądowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 771, ze zm.)

W przypadku, gdy w ocenie Pożyczkodawcy istnieje konieczność podjęcia czynności mających na celu windykację należności Pożyczkodawcy, jak również w trakcie trwania takich czynności, Pożyczkodawca w celu dochodzenia wymagalnych należności może korzystać z pośrednictwa wyspecjalizowanych firm windykacyjnych, które mogą podejmować wszelkie prawem dopuszczalne działania służące zaspokojeniu roszczeń Pożyczkodawcy. W takim przypadku podmiotom tym zostaną przekazane wszelkie niezbędne informacje związane z należnościami.

W przypadku zwłoki Pożyczkobiorcy z zapłatą kolejnych rat pożyczki za co najmniej dwa okresy płatności, w terminach wynikających z umowy Pożyczki, Pożyczkodawca będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy Pożyczki. Termin wypowiedzenia umowy pożyczki przez Pożyczkodawcę wynosi 14 dni. Po upływie terminu wypowiedzenia Pożyczkodawca ma prawo do wypełnienia wystawionego przez Pożyczkobiorcę weksla własnego in blanco na kwotę równą sumie niezwróconych kwot pożyczki, odsetek, opłat oraz powstałych kosztów, jeśli zostaną naliczone.

Pożyczkodawca może przenieść swą wierzytelność wynikającą z umowy Pożyczki oraz zabezpieczenie, o którym mowa w pkt 3 Umowy pożyczki na osobę trzecią, a Pożyczkobiorca wyraża na to zgodę. Przeniesienia zabezpieczenia nastąpi w drodze przelewu praw z Weksla. Umowa Pożyczki wygasa z dniem całkowitej spłaty zobowiązań z niej wynikających. W terminie 14 dni od całkowitej spłaty zobowiązań tj. wygaśnięcia umowy pożyczki, Pożyczkodawca jest zobowiązany do zwrotu weksla.",

- „- stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego:  
Roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego wynosi dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych.”.

Ponadto we wzorcu umowy pn. "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" nie zostały zawarte postanowienia dotyczące Wizyt automatycznych oraz opłat z tym związanych (Formularz obowiązujący od lutego 2018 r., dowód: karty 14, 47 oraz Formularz obowiązujący od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 275, 298).

Od dnia 16 września 2020 r. Spółka stosuje nowy wzorzec umowy pn. "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego", w którym w miejsce dotychczas obowiązującej treści pkt 3 "KOSZTY KREDYTU" została wprowadzona następująca treść rubryki "Skutek braku płatności" (dowód: karty 525-526, 542-543, 573):

"- w przypadku braku lub opóźnienia płatności może Pan/Pani zostać obciążony/a następującymi opłatami:

1. Odsetki za opóźnienie:

W przypadku braku spłaty przez Pożyczkobiorcę całości lub części pożyczki zgodnie z warunkami określonymi w Umowie Pożyczki, Pożyczkodawca uprawniony będzie do naliczania odsetek za opóźnienie od kwoty, która nie została Pożyczkodawcy spłacona w terminie. Stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego: odsetki maksymalne za opóźnienie w wysokości .....% w stosunku rocznym (dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych). Zmiana stopy procentowej odsetek za opóźnienie następuje automatycznie wraz ze zmianą wysokości stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego

2. Opłata z tytułu wezwań do spłaty pożyczki:

wysokość opłaty [tajemnica przedsiębiorstwa] zł.

3. Koszty sądowe i egzekucyjne:

W przypadku niewykonania przez Pożyczkobiorcę zobowiązań wynikających z umowy pożyczki zostanie on obciążony dodatkowo kosztami sądowymi i kosztami postępowania egzekucyjnego. Brak spłaty zadłużenia może spowodować wszczęcie postępowania sądowego w przypadku konieczności dochodzenia należności w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym. Pożyczkobiorca będzie zobowiązany do poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności ustawą z dnia 26 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych oraz ustawy z dnia 22 marca 2018 roku o komornikach sądowych (Dz. U. z 2018 r., poz. 771, ze zm.). W przypadku, gdy w ocenie Pożyczkodawcy istnieje konieczność podjęcia czynności mających na celu windykację należności Pożyczkodawcy, jak również w trakcie trwania takich czynności, Pożyczkodawca w celu dochodzenia wymagalnych należności może korzystać z pośrednictwa wyspecjalizowanych firm windykacyjnych, które mogą podejmować wszelkie prawem dopuszczalne działania służące zaspokojeniu roszczeń Pożyczkodawcy. W takim przypadku podmiotom tym zostaną przekazane wszelkie niezbędne informacje związane z należnościami.

4. Wypowiedzenie Umowy Pożyczki przez Pożyczkodawcę:

W przypadku zwłoki Pożyczkobiorcy z zapłatą kolejnych rat pożyczki za co najmniej dwa okresy płatności, w terminach wynikających z umowy Pożyczki, Pożyczkodawca będzie uprawniony do wypowiedzenia Umowy Pożyczki. Termin wypowiedzenia Umowy Pożyczki przez Pożyczkodawcę wynosi 14 dni.

5. Dochodzenie roszczeń z weksla:

Po upływie terminu wypowiedzenia Pożyczkodawca ma prawo do wypełnienia wystawionego przez Pożyczkobiorcę weksla własnego in blanco na kwotę równą sumie niezwróconych kwot pożyczki, odsetek, opłat oraz powstałych kosztów, jeśli zostaną naliczone. Pożyczkodawca może przenieść swą wierzytelność wynikającą z umowy Pożyczki oraz zabezpieczenie, o którym mowa w pkt 3 Umowy pożyczki na osobę trzecią, a Pożyczkobiorca wyraża na to zgodę. Przeniesienie zabezpieczenia nastąpi w drodze przelewu praw z Weksla. Umowa Pożyczki wygasa z dniem całkowitej spłaty zobowiązań z niej wynikających. W terminie 14 dni od całkowitej spłaty zobowiązań tj. wygaśnięcia Umowy Pożyczki, Pożyczkodawca jest zobowiązany do zwrotu weksla Pożyczkobiorcy".

Miejsce wypunktowane, tj. "(...)odsetki maksymalne za opóźnienie w wysokości .....% w stosunku rocznym (dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych). (...)” - będzie uzupełniane według obowiązującej wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie na dzień zawierania danej umowy pożyczki.

Ponadto, z uwagi na fakt, że od dnia 29.07.2020 r. z oferty Spółki usunięta została opłata za usługę Wizyt automatycznych, w nowym wzorcu umowy pn. "Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego" nie zostały zawarte postanowienia dotyczące Wizyt automatycznych oraz opłat z tym związanych - usługa została całkowicie usunięta z oferty. (dowód: karty 525-verte, 543, 573).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.3) sentencji niniejszej decyzji.**

Analiza przekazanych przez Spółkę do Prezesa Urzędu wzorców umowy pn. Umowa pożyczki" oraz "REGULAMIN pożyczek udzielanych przez CASH SERVICE 4 HOME Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki", a także zawartych z konsumentami na ich podstawie umów pożyczki wykazała, że Spółka zamieszczała w nich postanowienia o następującej treści:

- "Z tytułu Wizyty automatycznej Pożyczkobiorca zobowiązany jest do uiszczenia

opłaty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększonej o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom [tajemnica przedsiębiorstwa] zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki." (pkt 15 Umowy pożyczki, obowiązującej od maja 2018 r., dowód: karty 44-verte, 67, 75, 83, 91, 99, 107, 115, 123, 131, 139),

- „Opłata za wizytę automatyczną\*\*\*\* [tajemnica przedsiębiorstwa] zł”, „\*\*\*\* należna wyłącznie w sytuacji określonej pkt 14 i 15 Umowy Pożyczki” (postanowienie na str. 1 Umowy pożyczki, obowiązującej od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 295, 305, 313, 321, 329, 337, 345, 353, 360, 368, 376),
- „Z tytułu Wizyty automatycznej Pożyczkobiorca zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł.” (pkt 15 Umowy pożyczki, obowiązującej od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 295-verte, 306, 314, 322, 330, 338, 346, 354, 361, 369, 377),
- „Po upływie terminu płatności, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela. Spłaty Rat Pożyczki dokonane przez Pożyczkobiorcę gotówką na ręce Przedstawiciela są odnotowane w Karcie Spłat, dostarczanej Pożyczkobiorcy przy pierwszym odbiorze Raty Pożyczki przez Przedstawiciela. Karta spłat jest jedynym dokumentem potwierdzającym spłatę Rat Pożyczki przez Pożyczkobiorcę, Pożyczkobiorca zobowiązany jest wobec powyższego do starannego przechowywania Karty spłat i nie udostępniania jej nieupoważnionym osobom.” (pkt 14 Umowy pożyczki, obowiązującej od maja 2018 r., dowód: karty 44-verte, 67, 75, 83, 91, 99, 107, 115, 123, 131, 139 oraz pkt 14 Umowy pożyczki obowiązującej od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 295-verte, 306, 314, 322, 330, 338, 346, 354, 361, 369, 377),
- "Wizyta automatyczna - wizyta Przedstawiciela w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony, następująca w przypadku braku skorzystania z możliwości terminowej wpłaty Raty Pożyczki na Rachunek bankowy, w okresie od dnia następującego po dniu płatności Raty Pożyczki, zgodnie z Terminarzem spłat, do dnia poprzedzającego dzień płatności kolejnej Raty, w celu odbioru wymagalnej w tym okresie Raty/Rat Pożyczki" (definicja zawarta w Rozdziale I Regulaminu obowiązującego od maja 2018 r., dowód: karty 45, 68, 76, 84, 92, 100, 108, 116, 124, 132, 140 oraz definicja zawarta w Rozdziale I Regulaminu obowiązującego od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 296, 307, 315, 323, 331, 339, 347, 355, 362, 370, 378),
- "Po upływie terminu płatności, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, oraz z zastrzeżeniem punktu powyższego zdanie pierwsze, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela." (pkt 20 Regulaminu obowiązującego od maja 2018 r., dowód: karty 45-verte, 69, 77, 85, 93, 101, 109, 117, 125, 133, 141 oraz pkt 20 Regulaminu obowiązującego od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 296-verte, 308, 316, 324, 332, 340, 348, 356, 363, 371, 379),
- "Opłatę z tytułu Wizyty automatycznej lub Wizyty dodatkowej Pożyczkobiorca uiszcza na ręce Przedstawiciela, w trakcie wizyty. Wpłaty z tego tytułu są odnotowywane w Karcie spłat." (pkt 21 Regulaminu obowiązującego od maja 2018 r., dowód: karty 45-verte, 69, 77, 85, 93, 101, 109, 117, 125, 133, 141 oraz pkt 21 Regulaminu obowiązującego od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 296-verte, 308, 316, 324, 332, 340, 348, 356, 363, 371, 379).

Dodatkowo należy wskazać, że w Tabeli opłat obowiązującej od dnia 1 lutego 2018 r. (dowód: karta 48), przy każdej oferowanej Pożyczce, tj. 28-tygodniowej, 38-

tygodniowej, 47-tygodniowej oraz 52-tygodniowej, w zależności od wysokości Całkowitej kwoty pożyczki, przewidziana była opłata za Wizytę automatyczną w określonej wysokości, przykładowo:

Pożyczka 28-tygodniowa:

Całkowita kwota pożyczki I.	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
500	[tajemnica przedsiębiorstwa]
1 500	[tajemnica przedsiębiorstwa]
2 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Pożyczka 38-tygodniowa:

Całkowita kwota pożyczki I.	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
1 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]
2 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]
4 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Pożyczka 47-tygodniowa:

Całkowita kwota pożyczki I.	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
1 500	[tajemnica przedsiębiorstwa]
3 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]
5 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Pożyczka 52-tygodniowa:

Całkowita kwota pożyczki I.	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
--------------------------------	---



2 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]
4 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]
6 000	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Z kolei w Tabeli opłat A i Tabeli opłat B, obowiązujących od 31 stycznia 2020 r. (dowód: karty 299-300), przy każdej oferowanej Pożyczce, tj. 28-tygodniowej, 38-tygodniowej, 47-tygodniowej oraz 52-tygodniowej, bez względu na wysokość Całkowitej kwoty pożyczki, przewidziana była opłata w następującej wysokości:

- "Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie) [tajemnica przedsiębiorstwa]".

Poniżej zostały zamieszczone kwoty Rat Pożyczki w przykładowo wybranych Pożyczkach oferowanych przez Spółkę:

Tabela opłat A (dowód: karta 299)

Całkowita kwota pożyczki	Rata tygodniowa Pożyczki 28-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 38-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 47-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 52-tygodniowej	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
1000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
2000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
6000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Tabela opłat B (dowód: karta 300)

Całkowita kwota pożyczki	Rata tygodniowa Pożyczki 28-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 38-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 47-tygodniowej	Rata tygodniowa Pożyczki 52-tygodniowej	Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie)
1000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
2000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]
6000 zł	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]	[tajemnica przedsiębiorstwa]

Ponadto, Karta spłat pożyczki przewidywała tabelę z poszczególnymi rubrykami na



odnotowanie spłaty Rat Pożyczki, z zaznaczeniem w każdym tygodniu spłaty opcji przelewu lub doradcy:

- „Nr. Raty”, „Data wpłaty”, „Kwota wpłaty”, „Saldo do spłaty”, „Przelew|Doradca”, „Podpis doradcy” (nazwy kolumn w tabeli zamieszczonej w Karcie spłat pożyczki, dowód: karty 51-verte, 303-verte).

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka nie zastrzegła, iż opłaty z tytułu Wizyty automatycznej nie mogą przekroczyć kwoty odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c. Jednocześnie, Spółka uczyniła takie zastrzeżenie w odniesieniu do opłat dodatkowych, wskazując w Rozdziale I Wstępie Regulaminu, że „Opłaty dodatkowe - opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu w rozumieniu art. 30 ust.1 pkt 11 Ustawy o kredycie konsumenckim, w kwocie faktycznie poniesionej przez Pożyczkodawcę z tytułu monitu/wezwania Pożyczkobiorcy do spłaty zadłużenia, lecz nieprzekraczającej łącznie z naliczonymi Pożyczkobiorcy Odsetkami za opóźnienie na dzień pobrania tych odsetek lub Opłat dodatkowych - kwoty Odsetek za opóźnienie.” (definicja zawarta w Rozdziale I Regulaminu obowiązującego od maja 2018 r., dowód: karty 45, 68, 76, 84, 92, 100, 108, 116, 124, 132, 140 oraz definicja zawarta w Rozdziale I Regulaminu obowiązującego od 31 stycznia 2020 r., dowód: karty 296, 307, 315, 323, 331, 339, 347, 355, 362, 370, 378).

Ponadto, w piśmie z dnia 27 lutego 2020 r., Spółka oświadczyła, że czynności wykonywane przez Spółkę w związku z pobraniem "Opłaty za Wizytę automatyczną" obejmują: przyjazd przedstawiciela Spółki (Doradcy) do pożyczkobiorcy (do miejsca zamieszkania lub w inne miejsce wskazane przez pożyczkobiorcę), odbiór raty pożyczki, przeliczenie wpłaty i pokwitowanie wpłaty w karcie spłat pożyczkobiorcy, dostarczenie otrzymanej od pożyczkobiorcy wpłaty do banku, wpłata gotówki do banku, rozliczenie przedstawiciela Spółki (Doradcy) i kontrola prawidłowości odbioru rat, dokonywana przez etatowych pracowników Spółki - Menadżerów (dział sprzedaży). Ponadto wykonywanych jest cały szereg działań kontrolnych (Dział Kontroli) nad pracownikami Spółki, w celu zapewnienia odpowiedniej jakości i prawidłowości usług świadczonych dla klientów. Wykazując uzasadnienie dla przyjętej wysokości opłaty za Wizytę automatyczną, Spółka wskazała, że z uwagi na fakt, iż opłata ta pobierana jest w głównej mierze z tytułu czynności wykonywanych przez zatrudnionego na rzecz Spółki przedstawiciela (Doradcę), zasadniczym kosztem ponoszonym przez Spółkę, a zarazem uzasadniającym przyjętą wysokość opłaty, jest koszt pracy zatrudnionych osób (dowód: karty 283-284).

W piśmie tym Spółka wskazała także że, zakres czynności w związku z pobieranymi opłatami może się różnić w znaczący od siebie sposób (np. w zależności od miejsca zamieszkania pożyczkobiorcy), a dla ustalenia wysokości opłat trzeba przyjąć daleko idące uśrednienia i uproszczenia. Spółka podniosła, że pomimo tego klienci nie są obciążeni przeszacowanymi kwotami opłat, o czym świadczyć ma to, że na najwyższym poziomie marży [„Zysk (strata) ze sprzedaży”] sprawozdania Spółki wykazują rentowność [tajemnica przedsiębiorstwa] % (w tym [tajemnica przedsiębiorstwa] % stanowią przychody odsetkowe). Zatem skorygowana o odsetki marża wynosi [tajemnica przedsiębiorstwa] %, co nie wystarcza nawet na pokrycie strat kapitałowych z tytułu złych długów (dowód: karta 285).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę, w piśmie z dnia 22 lutego 2021 r., szacunkowych danych o liczbie pobranych od konsumentów opłat za Wizyty automatyczne oraz sumie ich wartości, Prezes Urzędu ustalił następującą wartość opłat pobranych przez Spółkę (dowód: karta 588), tj.: dla 2019 roku: [tajemnica przedsiębiorstwa] wizyt tygodniowych oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (suma wartości naliczonych przez Spółkę od konsumentów opłat za Wizyty automatyczne); dla 2020 roku: [tajemnica przedsiębiorstwa] wizyt tygodniowych oraz [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (suma wartości naliczonych przez Spółkę od konsumentów opłat za Wizyty automatyczne).

Spółka podjęła decyzję o całkowitej eliminacji opcji usługi Wizyty automatycznej z

oferty Spółki. Z dniem 29.07.2020 roku opłata za Wizytę automatyczną została zniesiona (wartość 0 zł - także u aktualnych pożyczkobiorców) - (dowód: karty 528,543-verte). W piśmie z dnia 9 września 2020 r., Spółka oświadczyła, że od chwili wprowadzenia zmian konsumenci nie ponoszą opłaty z tytułu ewentualnych Wizyt automatycznych, przy czym spłata Raty Pożyczki jest możliwa - w drodze przelewu (w przypadku dokonania przelewu za pośrednictwem Banku Pocztowego lub Poczty Polskiej S.A. - bez dodatkowych opłat), lub w siedzibie lub w Oddziale Pożyczkodawcy, bądź też do rąk Przedstawiciela - bez dodatkowych opłat. Spółka do czasu zakończenia obecnie obowiązujących umów pożyczek, w dalszym ciągu świadczy przyjęte zobowiązania umowne w zakresie Wizyt automatycznych (o ile powstaną przesłanki do ich wykonania) - nieodpłatnie (dowód: karta 545).

Od dnia 16 września 2020 r. w obrocie z konsumentami Spółka stosuje nowe wzorce umów pn. "Umowa pożyczki" oraz "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki", w których (dowód: karty 543-544, 563-verte, 568-571):

- w zakresie wzorca umowy pn. "Umowa pożyczki":

- postanowienie na str. 1, o treści: „Opłata za wizytę automatyczną\*\*\*\* [tajemnica przedsiębiorstwa] zł”, „\*\*\*\* należna wyłącznie w sytuacji określonej pkt 14 i 15 Umowy Pożyczki” zostało wykreślone (dowód: karta 568),
- zdanie pierwsze postanowienia pkt 14, o treści: „Po upływie terminu płatności, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela.” zostało wykreślone (dowód: karta 568-verte),
- postanowienie pkt 15, o treści: „Z tytułu Wizyty automatycznej Pożyczkobiorca zobowiązany jest do uiszczenia opłaty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł.” zostało wykreślone (dowód: karta 568-verte);

- w zakresie wzorca pn. "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część umowy pożyczki":

- definicja "Wizyty automatycznej" zawarta w Rozdziale I "Wstęp" , o treści: "Wizyta automatyczna - wizyta Przedstawiciela w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony, następująca w przypadku braku skorzystania z możliwości terminowej wpłaty Raty Pożyczki na Rachunek bankowy, w okresie od dnia następującego po dniu płatności Raty Pożyczki, zgodnie z Terminarzem spłat, do dnia poprzedzającego dzień płatności kolejnej Raty, w celu odbioru wymagalnej w tym okresie Raty/Rat Pożyczki" została wykreślona (dowód: karta 570),
- postanowienie pkt 20, o treści: "Po upływie terminu płatności, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, oraz z zastrzeżeniem punktu powyższego zdanie pierwsze, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela." zostało wykreślone (dowód: karta 571),
- postanowienie pkt 21, o treści "Opłatę z tytułu Wizyty automatycznej lub Wizyty dodatkowej Pożyczkobiorca uiszcza na ręce Przedstawiciela, w trakcie wizyty. Wpłaty z tego tytułu są odnotowywane w Karcie spłat." zostało wykreślone (dowód: karta 571).

- w zakresie Tabeli opłat:

- rubryki o treści: "Wizyta automatyczna/Wizyta dodatkowa (za zdarzenie) [tajemnica przedsiębiorstwa]" zostały usunięte (dowód: karta 574).

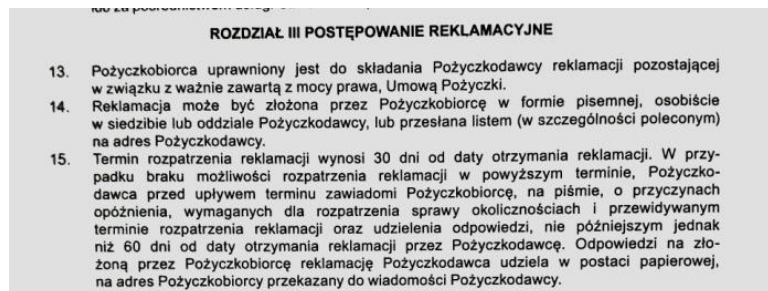
**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z**



#### punktu I.4) sentencji niniejszej decyzji.

Wzorce umowy pn.: „Umowa pożyczki” oraz "REGULAMIN pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. - integralna część Umowy Pożyczki" - stosowane przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. od maja 2018 r. przy zawieraniu umów pożyczek z konsumentami zostały sporządzone przy użyciu małej czcionki, której wielkość wynosiła ok. 1 mm (*dowód: wzorce obowiązujące od maja 2018 r. i umowy zawarte na ich podstawie: karty 14, 44-45, 66-69, 74-77, 82-85, 90-93, 98-101, 106-109, 114-117, 122-125, 130-133, 138-141 oraz wzorce obowiązujące od 31 stycznia 2020 r. i umowy zawarte na ich podstawie: karty 275, 295-296, 305-308, 313-316, 321-324, 329-332, 337-340, 345-348, 353-356, 360-363, 368-371, 376-379).*

Poniżej został zamieszczony skan fragmentu wzorca umowy stosowanego przez Spółkę:



Od dnia 16 września 2020 r. w obrocie z konsumentami Spółka stosuje nowe wzorce umów pn. "Umowa pożyczki" oraz "Regulamin pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - integralna część Umowy Pożyczki", w których wielkość czcionki została zwiększona do 9 punktów (ok. 2 mm) - (*dowód: karty 544, 563 - verte, 568-571).*

#### Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

#### Interes publiczny

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

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, tj. którzy zawarli z Przedsiębiorcą Umowę pożyczki. Jednakże podkreślić należy, że w tym kręgu może znaleźć się każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów mógłby być objęty zachowaniem rynkowym Przedsiębiorcy kwestionowanym przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu.

Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja

jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Przesłanki stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

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 u.o.k.k., przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił m.in.: naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k.) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe ( art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.).

Dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Status przedsiębiorcy**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z obowiązującym w dniu wszczęcia niniejszego postępowania art. 4 pkt 1 u.o.k.k. pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2021 r. poz. 162, dalej jako „Prawo przedsiębiorców”). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje m. in. osobę prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k. Jest bowiem osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą i jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem działalności Przedsiębiorcy są pozostałe formy udzielania kredytów. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami**

Odnosząc się do kolejnej z przesłanek - stwierdzić należy, że bezprawność działania przedsiębiorcy rozumiana jest jako sprzeczność zachowania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa lub sprzeczność z dobrymi obyczajami. Należy przyjąć, że „zachowanie sprzeczne z prawem” to działanie lub zaniechanie bezprawne, sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność, rozumiana jako sprzeczność z prawem, jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet

świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>1</sup>.

W odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.1) i I.2) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie można wywieść z naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji określonego w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. Obowiązek informacyjny wynika z art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim oraz z art. 13 ust. 1 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim.

Z kolei, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.3) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie można wywieść z naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, dalej jako: „u.p.n.p.r.” lub „**ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym**”), co w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wymienioną w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.

Zgodnie z art. 3 u.p.n.p.r., stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Produktem w rozumieniu art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

Zaznaczyć należy, że dokonanie oceny, czy dana praktyka rynkowa może być uznana za nieuczciwą, wymaga odniesienia do adresata, którym jest przeciętny konsument. Jednocześnie ustawa definiując pojęcie przeciętnego konsumenta nakazuje przez nie rozumieć konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, przy czym oceny powyższych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r.).

W świetle przedstawionej legalnej definicji przeciętnego konsumenta, należy wskazać, że polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta „świadomego oraz rozważnego” z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym swoistą segmentację konsumentów. Modelowi przeciętnego konsumenta należy zatem przypisać cechy charakterystyczne, takie jak dostateczne poinformowanie, uważność, ostrożność. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Stąd też ma on prawo do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji, która, przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia jej istoty, nie będzie wprowadzać konsumenta w błąd. Nie można również oczekiwać, że przeciętny konsument będzie posiadał wiedzę, pozwalającą mu na pełną weryfikację treści informacji przekazanych przez Spółkę.

---

<sup>1</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajgi, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118.

Adresatem działań Spółki polegających na oferowaniu i udzielaniu pożyczek jest ogół konsumentów. Oferta Spółki nie wskazuje, aby działania te były kierowane do szczególnej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Spółka oferuje swoje usługi nieograniczonemu kręgowi odbiorców. De facto każda osoba zainteresowana usługami Spółki może z nich skorzystać, tj. zawrzeć ze Spółką umowę pożyczki na określonych warunkach.

W przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką, jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, ma ogólną wiedzę o przysługujących jej uprawnieniach w zakresie zawierania umów. Potrafi zrozumieć kierowane do niej informacje oraz umie podjąć - w oparciu o ten przekaz - świadomą decyzję co do oferty i produktów, jeżeli tylko wiedza ta przekazana jest w sposób rzetelny, zrozumiały i jednoznaczny. Osoba ta ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe.

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.4) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie można wywieść wprost z naruszenia przepisów obowiązującego prawa, a konkretnie z art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim.

Bezprawność zachowań Przedsiębiorcy zostanie rozważona oddzielnie w odniesieniu do każdej z praktyk w dalszej części niniejszej decyzji.

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

W tym miejscu zostanie omówiona łącznie dla wszystkich czterech praktyk przesłanka godzenia w zbiorowe interesy konsumentów.

Przez zbiorowy interes należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy. Efektem naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również *stricte* ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu zachowania Przedsiębiorcy naruszają ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów. Skutkami działań Przedsiębiorcy dotknięty jest określony krąg podmiotów, co w odniesieniu do zarzucanych Przedsiębiorcy praktyk oznacza konsumentów, którzy zawarli z Przedsiębiorcą Umowę pożyczki. Jednakże podkreślić należy, że w tym kręgu może znaleźć się każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z Przedsiębiorcą. Potencjalnie zatem każdy z konsumentów mógłby być objęty zachowaniem rynkowym Przedsiębiorcy kwestionowanym przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu.

Konsumenci poddani działaniom Przedsiębiorcy opisanym w punktach I.1), I.2) i I.4) sentencji niniejszej decyzji mają ograniczoną możliwość podjęcia świadomej decyzji

dotyczącej zawarcia i wykonywania umowy pożyczki, bowiem nie otrzymują oni rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a zastosowana w umowach czcionka jest na tyle mała, że przy zwartym tekście umowy i długości poszczególnych postanowień, może negatywnie wpływać na transparentność i czytelność umowy oraz utrudniać konsumentom zapoznanie się z jej treścią czy jej zrozumienie. Z tych względów, ww. praktyki naruszają pozaekonomiczne interesy konsumentów. Z kolei skutek działania Spółki opisanego w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji, konsumenci są narażeni na poniesienie dodatkowych kosztów, wynikających z konieczności zapłaty ponad limit dopuszczalny przez ustawodawcę, opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, co narusza przede wszystkim ekonomiczne interesy.

W rozpatrywanej sprawie mamy więc do czynienia z działaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Praktyka określona w punkcie I.1) sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt konsumencki powinna określać m.in: roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Strony bowiem mogą ustalić wysokość odsetek za opóźnienie w spłacie kredytu, tj. roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Wartość ta nie może być jednak wyższa niż określona w ustawie z dnia 23 kwietnia 1963 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2020 r., poz.1740, 2320, dalej również: „k.c.” lub „Kodeks cywilny”) maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie.

Zgodnie z art. 481 Kodeksu cywilnego, jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi (§ 1). Jeżeli stopa odsetek za opóźnienie nie była oznaczona, należą się odsetki ustawowe za opóźnienie w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych. Jednakże gdy wierzytelność jest oprocentowana według stopy wyższej, wierzyciel może żądać odsetek za opóźnienie według tej wyższej stopy (§ 2). Maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie) (§ 2<sup>1</sup>).

Koniecznym jest podawanie w umowie o kredyt konsumencki stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego poprzez wskazanie konkretnej wysokości, wartości procentowej, a nie poprzez wskazywanie punktu odniesienia dla obliczenia tego oprocentowania. Tymczasem z ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu wynika, że Spółka nie wskazywała w umowie pożyczki jaka jest faktyczna wielkość oprocentowania, zamiast tego podawała metodę wyliczenia oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, wskazując, że „W przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie danej Raty Pożyczkodawca może naliczyć odsetki za opóźnienie w wysokości nieprzekraczającej w stosunku rocznym dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego (odsetki maksymalne za opóźnienie). (...)”. Powyższy sposób podawania przez Spółkę informacji o wysokości odsetek za opóźnienie zmusza konsumenta do odszukania odpowiednich danych i samodzielnego wyliczenia tej wielkości.

Brak liczbowego wskazania oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w umowie pożyczki stanowi naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim, a tym samym może świadczyć o naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając powyższe na uwadze, wobec stwierdzenia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I.1) sentencji niniejszej decyzji.

### **Praktyka określona w punkcie I.2) sentencji niniejszej decyzji.**



Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z tymi informacjami: informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Stosowanie do art. 14 ust. 1 u.k.k., Kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2, na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ustawy.

Jak zostało to już wskazane, koniecznym jest podawanie stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego poprzez wskazanie konkretnej wysokości, wartości procentowej, a nie poprzez wskazywanie punktu odniesienia dla obliczenia tego oprocentowania. Tymczasem z ustaleń dokonanych przez Prezesa Urzędu wynika, że Spółka w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego nie wskazywała konkretnej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, wskazując jedynie że jest to "(...) dwukrotność wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie, przy czym odsetki ustawowe za opóźnienie są równe sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych".

Ponadto na pożyczkodawcy ciąży także obowiązek wskazania w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu. W związku z brakiem definicji opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu (pożyczki), czy też zamkniętego katalogu takich opłat, w ocenie Prezesa Urzędu, za opłaty te należy uznać wszelkie koszty, jakie mogą powstać po stronie kredytodawcy (pożyczkodawcy), w związku z dochodzeniem należności wynikających z zawartej umowy kredytu (pożyczki), w tym koszty wizyt u kredytobiorcy (pożyczkobiorcy).

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Spółka nie wskazywała w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego wszystkich konsekwencji, jakie poniesie konsument w przypadku opóźnienia w płatnościach. Jak zostało to wykazane w części ustalającej niniejszej decyzji, w Umowie pożyczki oraz w Regulaminie, stanowiącym integralną część umowy, znajdowały się postanowienia przewidujące, że w przypadku nieuiszczenia raty w terminie na rachunek bankowy następuje wizyta Przedstawiciela w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy, a Pożyczkobiorca zobowiązany jest do uiszczenia opłaty z tytułu Wizyty automatycznej w wysokości "[tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększonej o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom [tajemnica przedsiębiorstwa] zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki." (Umowa pożyczki obowiązująca od maja 2018 r.), a w Umowie pożyczki obowiązującej od 31 stycznia 2020 r.: „Opłata za wizytę automatyczną\*\*\*\*[tajemnica przedsiębiorstwa] zł”.

Przepis art. 13 ust. 1 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim nakłada na przedsiębiorcę obowiązek wskazania m.in. opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Niewątpliwie opłata z tytułu Wizyty automatycznej stanowi opłatę z tytułu zaległości w spłacie kredytu, powinna więc być wymieniona. Tymczasem opłata ta nie została wskazana w Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego stosowanym przez Spółkę.

Brak liczbowego wskazania oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłat z tytułu zaległości w spłacie pożyczki w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, a tym samym świadczy o naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I.2) sentencji niniejszej decyzji.

### **Praktyka określona w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji**





Zgodnie z art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim, w przypadku gdy łączna wysokość opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11, oraz odsetek za opóźnienie naliczonych konsumentowi przekracza kwotę odpowiadającą kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego, obliczonych od kwoty zaległości w spłacie kredytu, należnych na dzień pobrania tych opłat lub odsetek, należy się tylko kwota opłat i odsetek odpowiadająca kwocie tych odsetek maksymalnych za opóźnienie. Wskazana regulacja art. 33a u.k.k. wprowadza łączny limit dla odsetek za opóźnienie i innych opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu.

Art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k., do którego odnosi się art. 33a u.k.k. nie precyzuje, o jakich opłatach konkretnie jest tu mowa. Jak zostało to już wskazane, w związku z brakiem definicji opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu (pożyczki), czy też zamkniętego katalogu takich opłat, w ocenie Prezesa Urzędu, za opłaty te należy uznać wszelkie koszty, jakie mogą powstać po stronie kredytodawcy (pożyczkodawcy), w związku z dochodzeniem należności wynikających z zawartej umowy kredytu (pożyczki), w tym koszty wizyt u kredytobiorcy (pożyczkobiorcy).

Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zawierała z konsumentami umowy pożyczki, w których zamieszczone były postanowienia ustalające Opłatę za Wizytę automatyczną w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (do dnia 30 stycznia 2020 roku były to opłaty w wysokości: [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększone o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom [tajemnica przedsiębiorstwa] zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki). Jak zostało to wykazane w części ustalającej niniejszej decyzji, opłata w ww. wysokości była należna za każdą Wizytę automatyczną Przedstawiciela w związku z odbiorem zaległej Raty Pożyczki.

Prezes Urzędu nie zgadza się ze stwierdzeniem Spółki, że opłata za tzw. Wizytę automatyczną nie jest opłatą z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o której mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim.

Stanowisku Spółki zaprzecza sama treść postanowień wzorców umów stosowanych przez Przedsiębiorcę, z których wprost wynika, że opłata za Wizytę automatyczną należna jest wyłącznie w przypadku nieuiszczenia przez konsumenta raty pożyczki w terminie płatności:

- *„Po upływie terminu płatności<sup>2</sup>, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela. (...)”* (pkt 14 Umowy pożyczki),
- *“Wizyta automatyczna - wizyta Przedstawiciela w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy lub w innym miejscu uzgodnionym przez Strony, następująca w przypadku braku skorzystania z możliwości terminowej wpłaty Raty Pożyczki na Rachunek bankowy, w okresie od dnia następującego po dniu płatności Raty Pożyczki, zgodnie z Terminarzem spłat, do dnia poprzedzającego dzień płatności kolejnej Raty, w celu odbioru wymagalnej w tym okresie Raty/Rat Pożyczki”* (definicja zawarta w Rozdziale I Regulaminu),
- *“Po upływie terminu płatności, zgodnie z Terminarzem spłat, Rat Pożyczki, oraz z zastrzeżeniem punktu powyższego zdanie pierwsze, Pożyczkobiorca dokonuje pełnej spłaty Raty Pożyczki gotówką do rąk Przedstawiciela, w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela.”* (pkt 20 Regulaminu).

O tym, że opcja opłaty za Wizytę automatyczną nie była opcją dobrowolną i fakultatywną, a była związana z dochodzeniem należności wynikających z zawartej umowy świadczy nie tylko powyżej powołana treść umowy, ale również sposób jej

<sup>2</sup> Podkreślenia własne Prezesa Urzędu.

wykonywania, który zobrazowany jest w skargach konsumentów kierowanych do Spółki i przez nią rozpatrywanych.

Przedmiotem skargi konsumenta z dnia 21 maja 2018 r. było „opóźnienie” w zaksięgowaniu wpłaconej przez konsumenta raty oraz związane z tym obciążenie opłatą za Wizytę automatyczną. Cyt. „Nadmieniam, iż nie zgadzam się na bezpodstawne obciążanie mnie dodatkowymi kosztami, które zgodnie z Regulaminem Państwa Firmy doliczane są w związku z tzw. wizytą automatyczną, a która to wizyta w dniu dzisiejszym odbyła się po raz pierwszy. W związku z powyższym proszę o szczegółowe wyjaśnienia dotyczące mojej sprawy, a także odstąpienie od naliczenia w/w opłat.” (dowód: karta 175). W odpowiedzi na reklamację Spółka wyjaśniła konsumentowi m.in., że cyt. „Zgodnie z umową pożyczki z dnia 21 grudnia 2017 roku, zobowiązana jest Pani do dokonywania - celem spłaty zobowiązania z tytułu pożyczki - wpłat tygodniowych rat pożyczki, przelewem na indywidualny rachunek bankowy Pożyczkodawcy, w wysokości i w terminach określonych Terminarzem spłat, (...) W przypadku braku terminowej zapłaty raty pożyczki w wymaganej wysokości, spłata raty miała być dokonana przez Panią do rąk Przedstawiciela Wierzyciela (Doradcy), w trakcie tzw. wizyty automatycznej (...)” (dowód: karta 176).

W odpowiedzi z dnia 29 marca 2018 r. na inną reklamację Spółka wyjaśniła konsumentowi, że cyt. „Wobec braku regulowania wymaganej kwoty przez Panią rat pożyczki przelewem na konto bankowe Pożyczkodawcy, Pani saldo do spłaty zwiększyło się, poprzez należne Pożyczkodawcy opłaty z tytułu Wizyt Automatycznych Przedstawiciela - zgodnie z Regulaminem pożyczek - stanowiącego integralną część Umowy.” (dowód: karta 161).

W odpowiedzi z dnia 17 lipca 2018 r. na pismo konsumenta powołującego się na tzw. sankcję kredytu darmowego, Spółka wyjaśniła, że cyt. „Należy zauważyć, że z samego tytułu zawarcia umowy pożyczki pożyczkobiorca nie jest zobowiązany do poniesienia opłaty z tytułu tzw. wizyty automatycznej, bowiem opłata za tzw. wizytę automatyczną powstaje dopiero, gdy pożyczkobiorca nie dokonuje uiszczenia przelewem, w terminie, raty pożyczki.” (dowód: karta 185).

W związku z powyższym, opłatę za Wizytę automatyczną w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za opłatę z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o której mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. W takim przypadku wysokość opłat za Wizytę automatyczną powinna mieścić się w limicie ustawowym wskazanym w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Stosownie do art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c., obowiązującym od dnia 1 stycznia 2016 r.<sup>3</sup>, maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie nie może w stosunku rocznym przekraczać dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki maksymalne za opóźnienie). Obecnie, od dnia 29 maja 2020 r. wysokość odsetek ustawowych za opóźnienie, na podstawie art. 481 § 2 k.c. wynosi 5,6% w stosunku rocznym (poprzednio 6% - od 9 kwietnia do 28 maja 2020 r., 6,5% - od 18 marca do 8 kwietnia 2020 r. oraz 7% - od 1 stycznia 2016 r. do 17 marca 2020 r.). A zatem, maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie, na podstawie art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c. nie może przekroczyć w stosunku rocznym 11,2% od dnia 29 maja 2020 r. (poprzednio 12% - od 9 kwietnia do 28 maja 2020 r., 13% - od 18 marca do 8 kwietnia 2020 r. oraz 14% - od 1 stycznia 2016 r. do 17 marca 2020 r.).

Należy zauważyć, że wprowadzony przez Spółkę sposób naliczania opłaty za Wizytę automatyczną, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł<sup>4</sup> za każdą Wizytę, bez względu na wysokość kwoty zaległości, mógł powodować przekroczenie kwoty odpowiadającej maksymalnej wysokości odsetek za opóźnienie.

<sup>3</sup> Patrz art. 2 pkt 2 b ustawy z dnia 9 października 2015 r. o zmianie ustawy o terminach zapłaty w transakcjach handlowych, ustawy - Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r., poz. 1830).

<sup>4</sup> Do dnia 30 stycznia 2020 roku były to opłaty w wysokości: [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększone o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom [tajemnica przedsiębiorstwa] zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki.

W części ustaleń faktycznych w zakresie praktyki z punktu I.3) sentencji niniejszej decyzji zostały zamieszczone - w Tabeli opłat A i Tabeli opłat B, obowiązujących od 31 stycznia 2020 r. - kwoty rat pożyczki w przykładowo wybranych pożyczkach oferowanych przez Spółkę. W związku z powyższym, biorąc przykładowo pod uwagę okres, kiedy obowiązywała najwyższa maksymalna wysokość odsetek za opóźnienie, tj. 14% w skali roku (do 17 marca 2020 r.) oraz uwzględniając najwyższą dostępną Ratę tygodniową Pożyczki w wysokości 200,17 zł z Tabeli opłat A (przy Pożyczce 52-tygodniowej na kwotę 6000 zł), to w przypadku jej nieterminowej wpłaty na rachunek bankowy i uiszczenia w trakcie Wizyty automatycznej Przedstawiciela w dniu poprzedzającym dzień płatności kolejnej Raty, Spółce należna byłaby kwota odpowiadająca kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie przewidzianej w art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c. w wysokości 46 groszy po zaokrągleniu ( $200,17 \times 14\% = 28,0238$  w skali roku;  $28,0238 : 365 = 0,07677$  za dzień;  $0,07677 \times 6 = 0,4606$  wartość odsetek maksymalnych za opóźnienie za 6 dni). W takim przypadku opłata za Wizytę automatyczną w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł rażąco (ponad pięćdziesięciokrotnie) przekracza limit ustawy wskazany w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Dokonując oceny praktyki rynkowej stosowanej przez Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., 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. Z kolei przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. stanowi, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Z kolei art. 4 ust. 2 stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

W niniejszym postępowaniu koniecznym stało się rozważenie przez Prezesa Urzędu, czy działania Przedsiębiorcy w zakresie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i tym samym mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Należy zauważyć, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Jak zostało to już wcześniej wskazane, w przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką, jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy kontaktach z przedsiębiorcami, ma ogólną wiedzę o przysługujących jej uprawnieniach w zakresie zawierania umów. Potrafi zrozumieć kierowane do niej informacje oraz umie podjąć - w oparciu o ten przekaz - świadomą decyzję co do oferty i produktów, jeżeli tylko wiedza ta przekazana jest w sposób rzetelny, zrozumiały i jednoznaczny. Osoba ta ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe. Taki profil konsumenta należy zastosować do oceny praktyki stosowanej przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie.

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi przez Prezesa Urzędu, informacje o wysokości opłaty z tytułu Wizyty automatycznej podawane przez Spółkę były nieprawdziwe, bowiem Spółka wskazywała, że za każde zdarzenie w postaci Wizyty automatycznej Przedstawiciela w związku z odbiorem zaległej Raty pożyczki należna jest opłata w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (do dnia 30 stycznia 2020 roku były to opłaty w wysokości: [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększone o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom [tajemnica przedsiębiorstwa] zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki), podczas gdy opłata w tej

wysokości nie należy się w zakresie w jakim przekracza limit ustawowy wskazany w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Spółka nie zastrzegła, że opłaty z tytułu Wizyty automatycznej nie mogą przekroczyć kwoty odsetek maksymalnych za opóźnienie, o których mowa w art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c. Jednocześnie, Spółka uczyniła takie zastrzeżenie w odniesieniu do opłat dodatkowych. Natomiast z Tabel opłat stosowanych przez Spółkę wynikało, że opłata związana z Wizytą automatyczną jest opłatą za zdarzenie. Zatem każdorazowe przekroczenie przez pożyczkobiorcę terminu płatności raty tygodniowej pożyczki w okresie obowiązywania umowy pożyczki (28-tygodniowej, 38-tygodniowej, 47-tygodniowej i 52-tygodniowej), bez względu na kwotę zaległości w spłacie kredytu, mogło stanowić podstawę powstania zobowiązania konsumenta do uiszczenia opłaty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (do dnia 30 stycznia 2020 roku były to opłaty w wysokości: [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, powiększone o [tajemnica przedsiębiorstwa] zł za każde [tajemnica przedsiębiorstwa] zł Całkowitej kwoty pożyczki ponad poziom 1000 zł ustalonej Umową Pożyczki Całkowitej kwoty pożyczki), bez wyznaczenia górnego limitu takich opłat, którego wyznacznikiem powinna być kwota odpowiadająca kwocie odsetek maksymalnych za opóźnienie przewidzianej w art. 481 § 2<sup>1</sup> k.c.

Spółka jako profesjonalista powinna była zdawać sobie sprawę, że opłaty za Wizytę automatyczną są opłatami z tytułu zaległości w spłacie kredytu i nie należą się Spółce w zakresie w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim. Nierzetelne działanie wprowadzało konsumentów w błąd co do obowiązku poniesienia opłaty w wysokości przekraczającej limit ustawowy wskazany w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. W wyniku opisanego działania Przedsiębiorcy, przeciętny konsument obciążony opłatami za Wizytę automatyczną, pod wpływem błędu, uiszczał je w żądanej przez Spółkę wysokości nawet jeżeli opłaty te, w zakresie przekraczającym limit ustawowy, były nienależne. Gdyby Spółka prezentowała rzetelne informacje, konsumenci mogliby uiszczać opłaty tylko w takiej wysokości, w jakiej mieściłyby się w ustawowym limicie. Zatem w wyniku stosowanej przez Spółkę praktyki przeciętny konsument mógł podjąć inną decyzję rynkową od tej, którą by podjął, gdyby Spółka prezentowała rzetelne informacje w zakresie obciążania konsumentów opłatami z tytułu zaległości w spłacie kredytu. Konsument, przekonany o konieczności uiszczenia zapłaty kosztów w wysokości ustalonej przez Spółkę, był obciążony opłatami przekraczającymi limit ustawowy wskazany w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, wprowadzanie w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy o kredycie konsumenckim, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w art. 33a ww. ustawy o kredycie konsumenckim, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, co przesądza o bezprawności praktyki, o której mowa w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I.3) sentencji niniejszej decyzji.

#### **Praktyka określona w punkcie I.4) sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa powinna być sformułowana w sposób jednoznaczny i zrozumiały.

Przyjmuje się, że pojęcie jednoznaczności należy odnieść do treści sformułowań użytych w umowie, natomiast pojęcie zrozumiałości obejmuje dodatkowo wymogi dotyczące formy umowy, tj. jej czytelność ze względu na sposób sporządzenia dokumentu, wielkość czcionki, język tekstu (por. np. W. Popiołek w: Kodeks cywilny. Komentarz pod red. K. Pietrzykowskiego, Wyd. C.H. Beck 2005r. str. 982). Wskazuje się również, że wymóg

zrozumiałości (transparentności) dotyczy wszystkich poziomów rozumienia tekstu pisanego: aspektów technicznych - formy graficznej, rozplanowania przestrzennego tekstu, koloru i wielkości czcionki; aspektów językowych - długości zdań, składni, ortografii, interpunkcji, zgodności z normą językową. Należy podkreślić, że wymóg transparentności odnoszony do etapu zawarcia umowy ma znaczenie z punktu widzenia zapewnienia konsumentowi orientacji w treści praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy, co służy prawidłowemu wykonaniu umowy oraz dochodzeniu przez konsumenta przysługujących mu uprawnień. Wymóg ten ma też zagwarantować, że decyzja konsumenta o związaniu się umową będzie oparta o możliwie najpełniejszą wiedzę o jego prawach i obowiązkach, a więc świadoma i racjonalna. Konsument powinien mieć możliwość oceny całości postanowień mającej go wiązać umowy jeszcze przed podjęciem ostatecznej decyzji o jej zawarciu. Obydwa wymienione w ww. przepisie kryteria powinny być przy tym stosowane w oparciu o model przeciętnego konsumenta (por. M. Grochowski, P. Mikłaszewicz [w]: Ustawa o kredycie konsumenckim. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis).

Tymczasem, jak zostało to wykazane w części ustalającej niniejszej decyzji, wzorce umowy pn.: „Umowa pożyczki” oraz „REGULAMIN pożyczek udzielanych przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. - integralna część Umowy Pożyczki” - stosowane przez Cash Service 4 Home Sp. z o.o. od maja 2018 r. przy zawieraniu umów pożyczek z konsumentami zostały sporządzone przy użyciu małej czcionki, której wielkość wynosiła ok. 1 mm.

W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka naruszała wyrażony w art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim nakaz formułowania umów w sposób zrozumiały, wskutek ich sporządzenia zbyt małą czcionką, co spowodowało, że umowy te miały nieczytelną formę graficzną. Wprawdzie przepisy ustawy o kredycie konsumenckim nie określają wielkości czcionki, jaką powinny być sporządzane dokumenty umowne w relacjach kredytodawcy z konsumentami, jednak w świetle ww. przepisu nie może budzić wątpliwości, że umowy powinny być sporządzone czcionką w rozmiarze łatwym do przyswojenia dla przeciętnego konsumenta zapoznającego się z umową i podejmującego decyzję o skorzystaniu bądź nie z oferty Spółki na ustalonych w tej umowie warunkach. W praktyce przyjmuje się, że dla standardowej odległości pomiędzy oczami czytającego a czytany tekst, czyli 30 cm, optymalna wielkość czcionki waha się pomiędzy 9 a 11 punktów, tj. od 2 do 3,5 mm (por. B. Zachrisson. Studia nad czytelnością druku. Wydawnictwo Naukowo- Techniczne, Warszawa 1970r.).

W ocenie Prezesa Urzędu, wielkość czcionki zastosowanej przez Spółkę ograniczała transparentność poszczególnych postanowień, jak i całej umowy pożyczki. Rozmiar tej czcionki utrudniał, a nawet w niektórych przypadkach uniemożliwiał przeciętnemu konsumentowi odczytanie umowy i przyswojenie jej treści. Co za tym idzie, treść umowy była niezrozumiała dla przeciętnego konsumenta. Samo odczytanie umowy było też uciążliwe lub męczące dla przeciętnego konsumenta. Negatywnych skutków wynikających z zastosowania ww. czcionki nie eliminował w tym przypadku fakt pogrubienia słów i sformułowań mających szczególne znaczenie dla konsumentów oraz fakt zamieszczenia informacji o wysokości opłat związanych z udzieloną pożyczką na pierwszej stronie wzorca w tabelarycznej postaci, przy użyciu czcionki w większym rozmiarze. W opinii Prezesa Urzędu, przeciętny konsument będący kontrahentem Spółki lub osobą, która ubiegała się o pożyczkę od Spółki i zapoznawała się z dokumentami niezbędnymi do zawarcia ze Spółką umowy, musiała każdorazowo podjąć dodatkowy wysiłek w celu odczytania umowy i zrozumienia zawartej w niej regulacji.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, sporządzanie zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, było sprzeczne z art. 29 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim.

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I.4) sentencji niniejszej decyzji.

## Uzasadnienie braku przyjęcia wniosku o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

W przedmiotowej sprawie, Spółka w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 29 lipca 2020 r. zadeklarowała, że dokona zmian w zakresie postanowień stosowanych wzorców umów, a w kolejnych pismach z dnia 9 września 2020 r., 27 listopada 2020 r., 22 lutego 2021 r., 19 kwietnia 2021 r. oraz 19 sierpnia 2021 r. Spółka doprecyzowała swoje zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszeń zakazu, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., wyjaśniając jednocześnie, że wszelkie zmiany, do wprowadzenia których Spółka zadeklarowała się w piśmie z dnia 9 września 2020 r. zostały wprowadzone od dnia 16 września 2020 roku oraz zobowiązując się ostatecznie do podjęcia działań, zmierzających do usunięcia skutków naruszeń, o których mowa w pkt I.1), I.2), I.3) oraz I.4) sentencji decyzji poprzez:

- A. przeprowadzenie kampanii informacyjnej SMS skierowanej do konsumentów, którzy nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki, a zawarli umowę przed dniem 16 września 2020 r., poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści:
1. „*Informujemy, w realizacji decyzji Prezesa UOKiK, że wysokość odsetek za opóźnienie w spłacie raty pożyczki ABC/123456 wynosi ...%, szczegóły na [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)*”, a w przypadku braku kontaktu SMS konsumenci zostaną poinformowani osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem poleconym w terminie 28 (dwudziestu ośmiu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK;
  2. „*Informujemy, w realizacji decyzji Prezesa UOKiK, iż zniesiono opłaty z tytułu Wizyt, spłata raty jest nadal możliwa u Doradcy, szczegóły na [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)*”, a w przypadku braku kontaktu SMS konsumenci zostaną poinformowani osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem poleconym w terminie 28 (dwudziestu ośmiu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK;
  3. „*Informujemy, w realizacji decyzji Prezesa UOKiK, iż na [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl) można zapoznać się z treścią dokumentów pożyczkowych z regulacją wielkości czcionki*”, a w przypadku braku kontaktu SMS konsumenci zostaną poinformowani osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem poleconym w terminie 28 (dwudziestu ośmiu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK;
- B. przeprowadzenie kampanii informacyjnej SMS skierowanej do konsumentów, którzy do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu dokonali całkowitej spłaty pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki, jak i do konsumentów, którzy do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki, ale spłacali ją zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki i zawarte przez nich umowy pożyczek znajdowały się w toku realizacji w dniu uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu oraz - w obu wyżej wymienionych przypadkach - którzy korzystali z usług Wizyt automatycznych w okresie spłaty pożyczki, poprzez wysłanie wiadomości SMS o treści: „Decyzją Prezesa UOKiK możliwe jest w reklamacji uzyskanie 10% zwrotu za usługi Wizyt automat. oraz dodatkowa oferta odbioru rat, szczegóły na [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)”, a w przypadku braku otrzymania raportu doręczenia ww. wiadomości SMS do danego konsumenta, konsument ten zostanie poinformowany o prawie do złożenia reklamacji osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem poleconym w terminie 28 dni (dwudziestu ośmiu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK;
- C. zamieszczenie, w dniu uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK, na okres 3 miesięcy, na stronie internetowej [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl) komunikatu o treści:
1. „*Zniesienie opłat za Wizyty automatyczne dla obowiązujących umów w*

realizacji decyzji UOKiK”, który będzie stanowił hiperłącze do strony zawierającej poniżej wskazaną informację rozszerzającą dotyczącą rezygnacji z pobierania opłat z tytułu Wizyty automatycznej wobec aktualnych pożyczkobiorców o nowych korzystniejszych warunkach świadczenia usług: „W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [...] z dnia [...] dalej: „Decyzja zobowiązująca”, Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „pożyczkodawca” lub „Spółka”) informuje, że zobowiązała się do usunięcia negatywnych skutków stosowania praktyki polegającej na wprowadzeniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, o których mowa w art. 30 ust. 1 pkt 11 ustawy z dnia 12.05.2011 o kredycie konsumenckim, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają one limit ustawowy wskazany w art. 33a ww. ustawy. W celu wyeliminowania skutków tej praktyki obecni pożyczkobiorcy nie ponoszą już opłaty z tytułu ewentualnych Wizyt automatycznych, przy czym spłata Raty Pożyczki jest możliwa – w drodze przelewu (w przypadku dokonania przelewu za pośrednictwem Banku Pocztowego lub Poczty Polskiej S.A. – bez dodatkowych opłat) lub w siedzibie, lub w Oddziale Pożyczkodawcy, bądź też do rąk Doradcy – bez dodatkowych opłat. Spółka do czasu zakończenia czasu trwania obecnie obowiązujących umów pożyczki, w dalszym ciągu świadczy przyjęte zobowiązania umowne w zakresie Wizyt automatycznych (o ile powstaną przesłanki do ich wykonania) – nieodpłatnie.”;

2. „Zwrot części opłat za Wizyty automatyczne oraz dodatkowa oferta nieodpłatnego odbioru rat pożyczki w realizacji decyzji Prezesa UOKiK”, który będzie stanowił hiperłącze do strony zawierającej poniżej wskazaną informację rozszerzającą, co do zwrotu części opłaty za Wizyty automatyczne: „W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [...] z dnia [...] dalej: „Decyzja zobowiązująca”, Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Pożyczkodawca” lub „Spółka”) informuje, że zobowiązała się do usunięcia negatywnych skutków stosowania praktyki polegającej na pobieraniu opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Tym samym Pożyczkodawca dokona zwrotu części opłaty tym konsumentom (dalej: „Pożyczkobiorcy”), którzy złożą w tym zakresie reklamację w okresie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK w niniejszym postępowaniu i którzy do dnia wydania Decyzji zobowiązującej: dokonali całkowitej spłaty pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki, lub nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki, lecz spłacali ją zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki, w wysokości opłaty za każdą naliczoną konsumentowi Wizytę automatyczną. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu można złożyć w formie pisemnej - w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy lub przesyłką pocztową na adres siedziby lub oddziału Pożyczkodawcy, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Wizyty Pożyczkobiorcy w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy. Zwrotu Pożyczkodawca dokona w terminie 3 miesięcy od dnia złożenia reklamacji na numer rachunku bankowego wskazany w reklamacji. Jednocześnie, Spółka informuje, że pożyczkobiorcy, którzy złożą ww. reklamację i którzy do dnia wydania Decyzji zobowiązującej: dokonali całkowitej spłaty pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki oraz korzystali z usług Wizyt automatycznych w okresie spłaty pożyczki, lub którzy zawarli umowy pożyczki przed dniem 29.07.2020 r. i nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki, lecz spłacali ją zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki, mogą skorzystać z oferty odbioru rat pożyczki przez Doradcę, w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy lub innym przez niego wskazanym, w wypadku zawarcia nowej umowy pożyczki w okresie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się Decyzji zobowiązującej nieodpłatnie. Spółka informuje

ponadto, że otrzymanie przez pożyczkobiorcę zwrotu ww. 10 % sumy kosztów opłat za Wizyty automatyczne nie wyłącza możliwości dochodzenia przez Pożyczkobiorcę dalej idących roszczeń od Pożyczkodawcy”;

3. „Tabela wysokości odsetek za opóźnienie w spłacie raty pożyczki w realizacji decyzji Prezesa UOKiK”, który będzie stanowił hipertączę do strony zawierającej poniżej wskazaną informację rozszerzającą, zawierającą pełne zestawienie danych co do wysokości rocznych stóp oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz jego zmian w czasie: „W związku z decyzją zobowiązującą Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr [...] z dnia [...] dalej: „Decyzja zobowiązująca”, Cash Service 4 Home sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Pożyczkodawca”) informuje, że zobowiązała się do usunięcia negatywnych skutków stosowania praktyki polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowach pożyczki informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz praktyki polegającej na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczenie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki. W celu wyeliminowania skutków tej praktyki Pożyczkodawca wskazuje, że:

roczna stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego	
obowiązuje w okresach: data od - data do	stawka %
01.03.2016 - 17.03.2020	7,00 %
18.03.2020 - 8.04.2020	6,50%
9.04.2020 - 28.05.2020	6,00%
29.05.2020-...	5,60%

4. „Elektroniczne wzorce Umów i Regulaminów pożyczek ze zmienną wielkością czcionki w realizacji decyzji Prezesa UOKiK”, który będzie stanowił hipertączę do pełnej wersji komunikatu informującego o możliwości zapoznania się z elektronicznymi wersjami umów z płynną regulacją wielkości czcionki oraz do bramki, gdzie klient wprowadzając swój numer pożyczki i datę zawarcia umowy uzyska dostęp do konkretnej wersji szablonu umowy pożyczki w pdf, jaka została przez niego zawarta, w której to wielkość czcionki może być powiększana i zmniejszana w zależności od woli klienta;
5. „Czytaj całą treść decyzji nr ...” zamieszczony w ramce z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony, który będzie stanowił hipertączę do pliku w formacie pdf z treścią decyzji Prezesa UOKiK (z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych);

w ten sposób, że:

- każdy komunikat będzie zamieszczony na głównej stronie [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl), na





górze strony,

- każdy komunikat zostanie sformułowany przy użyciu pogrubionej czarnej czcionki ARIAL o wielkości nie mniejszej niż 13 (trzynaście) punktów na białym tle,
- każdy z komunikatów zostanie wyświetlony w formie hiperłącza o odpowiedniej treści, zamieszczonego w ramce z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm. Z każdej strony, prowadzącego do pliku w formacie .pdf z pełną treścią komunikatu.

D. zwrot części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w wysokości odpowiadającej rynkowej marży za tego typu lub podobne usługi, tj. w wysokości 10% sumy kosztów opłat za Wizyty automatyczne, wobec tych konsumentów, którzy do dnia wydania decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK dokonali całkowitej spłaty pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki, lub nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki lecz spłacali ją zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki oraz złożyli reklamację dotyczącą praktyki opisanej w pkt I.3) sentencji decyzji, w okresie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK;

E. ofertę nieodpłatnego odbioru rat pożyczki przez Doradcę w miejscu zamieszkania konsumenta lub innym przez niego wskazanym, pomimo zakończenia oferowania tej usługi, skierowaną do konsumentów, którzy dokonywali spłat pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki w okresie do dnia wydania decyzji zobowiązującej i korzystali z usług Wizyt automatycznych w okresie spłaty pożyczki oraz złożyli reklamację, a także do konsumentów, którzy złożą reklamację i zawarli umowy pożyczki przed dniem 29 lipca 2020 r. nawet jeżeli nie dokonali jeszcze pełnej spłaty pożyczki zgodnie z postanowieniami umowy pożyczki przed dniem uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej Prezesa UOKiK, w wypadku zawarcia przez tych konsumentów nowej umowy pożyczki w okresie 12 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa 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 będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Ponadto, zgodnie z art. 28 ust. 2 uokik, w decyzji zobowiązaniowej, Prezes może określić termin wykonania zobowiązań, lub zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego, lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji lub publikacji decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy, z zaznaczeniem czy decyzja ta jest prawomocna. 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.

Należy zwrócić uwagę, iż stosownie do treści art. 28 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu „może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań”, a zatem złożone przez przedsiębiorcę propozycje nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Oznacza to, że Prezes Urzędu może nie skorzystać z uprawnienia przewidzianego w tym przepisie. Takie stanowisko zostało potwierdzone również w doktrynie (tak np. K. Kohutek „Komentarz do art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów”).

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu nie skorzystał z powyższego uprawnienia.

Spółka zaniechała stosowania wszystkich zarzucanych jej praktyk. Wobec tego

wniosek Spółki obejmował zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków tych praktyk.

Prezes Urzędu uznał, że niemożliwe jest uwzględnienie wniosku Spółki o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wskazanych w pkt. I.1), I.2) i I.4) Spółka zobowiązała się do usunięcia skutków tych praktyk między innymi poprzez przeprowadzenie kampanii informacyjnej SMS skierowanej do konsumentów, którzy nie dokonali całkowitej spłaty pożyczki, a zawarli umowę przed dniem 16 września 2020 r. W przypadku braku kontaktu SMS Spółka zobowiązała się do przekazania informacji osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem poleconym w terminie 28 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Ustalenia poczynione w niniejszym postępowaniu wskazują, że umowy takie obowiązywały maksymalnie do końca września 2021 r., a zatem przyjęcie takiego zobowiązania byłoby niecelowe.

W zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt I.3) Spółka zobowiązała się do usunięcia ich skutków, między innymi poprzez zwrot części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w wysokości 10% sumy kosztów opłat za Wizyty automatyczne. W toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że sposób naliczania przez Spółkę opłaty za Wizytę automatyczną powodował, że jej wysokość rażąco, nawet pięćdziesięciokrotnie mogła przekraczać limit ustawowy określony w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. Zatem zwrot 10% sumy kosztów pobranych opłat za tzw. Wizytę automatyczną nawet z zastrzeżeniem, że otrzymanie tego zwrotu nie wyłącza możliwości dochodzenia przez konsumentów dalej idących roszczeń, nie usunie skutków naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym nie zabezpieczy dostatecznie interesów konsumentów.

W świetle powyżej wskazanych okoliczności Prezes Urzędu odmówił przyjęcia zobowiązania złożonego przez Spółkę i wydał w niniejszej sprawie decyzję na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.k., w której uznał praktyki Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie określone w punkcie I.1) - I.4) sentencji niniejszej decyzji za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdził zaniechanie ich stosowania.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.**

### **Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia oraz obowiązek publikacji decyzji lub jej części (pkt II rozstrzygnięcia decyzji)**

W art. 26 ust. 2 uokik, który zgodnie z art. 27 ust. 4 tej ustawy jest stosowany odpowiednio, przewidziano możliwość określenia z urzędu, środków usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązanie przedsiębiorcy do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu skorzystał z tego uprawnienia i na podstawie art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zdecydował o nałożeniu na Spółkę obowiązku usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w związku z praktykami stwierdzonymi w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, poprzez:

- 1) złożenie na oficjalnej stronie Cash Service 4 Home Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)), w ciągu 7 (siedmiu) dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji i utrzymywania na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od daty opublikowania oświadczenia o treści:



„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną dnia 29 października 2021 r. nr RŁO 6/2021 Cash Service 4 Home Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,
- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentowi informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,
- wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim,
- sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką

W związku z tym istnieje możliwość zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu można złożyć w formie pisemnej - w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy lub przesyłką pocztową na adres siedziby lub oddziału Pożyczkodawcy, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Wizyty Pożyczkobiorcy w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy.

Jednocześnie informujemy, iż **prawomocne decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym**. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenty mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.

Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń

Treść decyzji nr RŁO 6/2021 jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”

w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
- tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl) i na każdej stronie internetowej Cash Service 4 Home spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie zastępującej te stronę w przyszłości, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika; pełna treść powyższego oświadczenia ma być widoczna przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (niezależnie od tego, czy strona jest przez użytkownika przewijana) i samodzielnie nie zamknie tej informacji (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),,



- czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2 cm z każdej strony,
  - fragment oświadczenia o treści „na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji;
- 2) przekazanie, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, konsumentom, od których z tytułu zaległości w spłacie kredytu została pobrana opłata lub opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w zakresie przekraczającym limit ustawowy wskazany w art. 33a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) wiadomości SMS o treści:

*„Decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów możliwe jest uzyskanie zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Szczegóły na stronie [www.benefitia.pl](http://www.benefitia.pl)”*,

w przypadku braku możliwości skutecznego doręczenia wiadomości SMS do danego konsumenta (w szczególności z powodu braku numeru telefonu komórkowego), konsumentowi temu zostanie przekazana osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem zwykłym w terminie 28 dni (dwudziestu ośmiu) dni od dnia próby doręczenia wiadomości SMS sformułowana w sposób czytelny i zrozumiały pisemna informacja o treści:

*„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną dnia 29 października 2021 r. nr RŁO 6/2021 Cash Service 4 Home Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:*

*- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego,*

*- naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie pożyczki,*

*- wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych Rat Pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim,*

*- sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką*

*W związku z tym istnieje możliwość zwrotu części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną. Reklamację wraz z podaniem rachunku do zwrotu można złożyć w formie pisemnej - w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy lub przesyłką pocztową na adres siedziby lub oddziału Pożyczkodawcy, ustnie – telefonicznie albo osobiście do protokołu podczas Wizyty Pożyczkobiorcy w siedzibie lub oddziale Pożyczkodawcy.*

***Jednocześnie informujemy, iż prawomocne decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów mają charakter prejudykatu w postępowaniu sądowym. Oznacza to, że ustalenia Prezesa Urzędu co do faktu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów są dla sądu wiążące. Nie***

*musi on w tym zakresie prowadzić własnego postępowania dowodowego. Konsumenti mogą się powołać na prawomocną decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, gdy będą chcieli dochodzić swoich praw przed sądem powszechnym.*

*Ponadto informujemy, iż wydanie niniejszej decyzji nie zamyka konsumentom drogi do indywidualnego dochodzenia roszczeń*

*Treść decyzji nr RŁO 6/2021 jest dostępna na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)*

Informacja będzie:

- w warstwie wizualnej - sporządzona czcionką w rozmiarze co najmniej 11, w kolorze czarnym, na białym tle,
  - dostarczona konsumentom osobiście za pośrednictwem Doradcy lub listem zwykłym na ostatni, znany Cash Service 4 Home spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie adres konsumenta;
- 3) dokonanie zwrotu konsumentom, od których z tytułu zaległości w spłacie kredytu została pobrana opłata lub opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w zakresie przekraczającym limit ustawy wskazany w art. 33a ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2019 r. poz. 1083) i którzy złożą reklamację, o której mowa w pkt II.1) sentencji niniejszej decyzji. Ww. zwrotu Cash Service 4 Home Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie dokona w terminie 60 dni od dnia złożenia reklamacji na numer rachunku bankowego wskazany w reklamacji.

Zdaniem Prezesa Urzędu konieczne jest skierowanie do konsumentów czytelnego i zrozumiałego komunikatu przy wykorzystaniu różnych kanałów komunikacji, który to komunikat wskaże konsumentom przedmiot rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu oraz wynikające z jego uprawomocnienia się skutki dla tej grupy uczestników rynku. Zastosowanie opisanych powyżej środków ma za zadanie usunięcie skutków stosowania przez Spółkę praktyk, które negatywnie odbiły się na konsumentach na drodze usunięcia naruszenia w warstwie informacyjnej poprzez zapewnienie wiedzy co do tego, jak powinno wyglądać zachowanie przedsiębiorcy zgodne z prawem oraz poinformowanie indywidualnych konsumentów o skutkach decyzji, co może się przełożyć na podjęcie przez nich odpowiednich działań na drodze sądowej lub reklamacyjnej w celu odzyskania części opłaty za tzw. Wizytę automatyczną.

Środki te, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwolą zrealizować przede wszystkim cele informacyjne i edukacyjne decyzji. Informacja o wydaniu decyzji zostanie przekazana wszystkim konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Dzięki temu mogą oni zdecydować o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej.

Co ważne, informacja o ww. treści powinna zwiększyć wśród konsumentów wiedzę o przepisach chroniących ich prawa - wskazuje bowiem jakie działania przedsiębiorców podejmowane wobec konsumentów mogą być uznane za sprzeczne z prawem.

Ponadto w przypadku uprawomocnienia się niniejszej decyzji, może ona stanowić prejudykat dla dochodzenia roszczeń przez indywidualnych konsumentów.

Ponadto Prezes Urzędu nakazał dokonania zwrotu konsumentom, od których z tytułu zaległości w spłacie kredytu Spółka pobrała opłatę lub opłaty za tzw. Wizytę automatyczną, w zakresie przekraczającym limit ustawy wskazany w art. 33a ustawy o kredycie konsumenckim. Spółka dysponuje środkami pobranymi od konsumentów w kwotach przewyższających kwoty odsetek maksymalnych za opóźnienie. Tym samym, w dacie wydania niniejszej decyzji niesunięte pozostają ekonomiczne skutki dokonanych przez

Spółkę naruszeń.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.**

### **Nałożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1 że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Z informacji Spółki wynika, że jej obrót w 2020 r. wyniósł [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karta 673 verte*), co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2020 r., tj. 4,6148 zł/euro, stanowi [tajemnica przedsiębiorstwa] euro (stosownie do art. 5 uokik, przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok nałożenia kary). Obrót Spółki w 2020 r. jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na Spółkę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 ustawy, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 tego przepisu, mającego zastosowanie wówczas, gdy obrót przedsiębiorcy nie przekracza wartości 100.000 euro.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy).

Ustalając wysokość kary pieniężnej Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności

przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Generalnie kary pieniężne pełnią funkcję odstraszającą i prewencyjną, a ryzyko ich nałożenia ma zniechęcać przedsiębiorców do naruszania obowiązków wynikających z ustaw. Prewencja zarówno w ujęciu ogólnym, jak i indywidualnym jest celem nałożonych przez Prezesa Urzędu kar w niniejszym przypadku.

Zdaniem Prezesa Urzędu, niniejsze kary powinny podkreślać naganność zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu zachowań Spółki i powinny przyczynić się do zapewnienia trwałego zaprzestania w przyszłości naruszeń przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów.

Przedmiotowe rozstrzygnięcie o karach będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców działających na rynku udzielania pożyczek konsumenckich (prewencja ogólna), ale również wymierzenie przez Prezesa Urzędu kar będzie oddziaływać na Spółkę i zapobiegnie ponownemu naruszeniu przepisów prawa (prewencja indywidualna).

W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Spółkę praktyki naruszały interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako znaczny. Kwestionowane działania Spółki uznane zostały za sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa, a także zakwalifikowane jako nieuczciwe praktyki rynkowe. Naruszenia objęte przedmiotem postępowania dokonywane były na etapie zawierania oraz wykonania kontraktu. Praktyki zarzucane Spółce wywoływały skutki zarówno w zakresie interesów ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych konsumentów.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. Odnosząc się w tym miejscu generalnie do wszystkich praktyk zarzucanych Spółce, Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sprawie doszło do naruszenia przepisów u.o.k.k. co najmniej nieumyślnie. Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca jako profesjonalista powinien był zdawać sobie sprawę, iż jego zachowanie kwestionowane w pkt I.1) - I.4) sentencji decyzji jest sprzeczne z powszechnie obowiązującymi przepisami lub stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w prowadzonej działalności gospodarczej, ma obowiązek działania w sposób rzetelny. Powyższe wskazuje na to, że Spółka nie dochowała staranności, jakiej należy oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu. Zgromadzony materiał dowodowy nie wskazuje jednakże aby działania Spółki miały charakter umyślny. Z tego względu, nakładając kary pieniężne z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu stwierdził nieumyślny charakter naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanych praktyk daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy ustalaniu w niniejszej sprawie wysokości kar za poszczególne praktyki stosowane przez Spółkę, Prezes Urzędu wziął ponadto pod uwagę: okoliczności naruszenia przepisów u.o.k.k. oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszeń. Prezes UOKiK rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności

łagodzące lub obciążające.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt III.1)**

W pkt 1.1) rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Działanie to polegało na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w umowach pożyczki zawieranych z konsumentami informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, co było sprzeczne z obowiązkiem nałożonym ustawą o kredycie konsumenckim, a tym samym było działaniem bezprawnym i godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowana praktyka była stosowana przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanej praktyki jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do pozaekonomicznych interesów konsumentów. Praktyka, o której mowa w pkt I.1) sentencji decyzji odnosi się do braku informacji w umowach pożyczki o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Konsumenty nie posiadają zatem na etapie wykonywania kontraktu informacji, jakie w ocenie ustawodawcy musi posiadać każdy konsument.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny. Zgodnie z art. 111 u.o.k.k. stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Prawo konsumenta do informacji jest wartością konstytucyjną, Spółka działa jako instytucja pożyczkowa, a stosowana przez nią praktyka uderza w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu, znajdujących się nierzadko w trudnej sytuacji finansowej. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowana praktyka miała zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub zamierzali zawrzeć umowę pożyczki ze Spółką.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę narusza fundamentalne prawo konsumentów, jakim jest prawo do informacji i godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie wykonywania kontraktu. Konsumenty nie byli bowiem de facto informowani o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego.

Prezes Urzędu stwierdził, że praktyka opisana w pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji miała charakter nieumyślny. W ocenie Prezesa Urzędu, konstrukcja i treść umów o kredyt konsumencki zawieranych z konsumentami mogła być efektem niezamierzonych działań. Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca jako profesjonalista powinien był zdawać sobie jednak sprawę, iż koniecznym jest podawanie stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego poprzez wskazanie konkretnej wysokości wartości procentowej, a nie poprzez wskazywanie punktu odniesienia dla obliczenia tego oprocentowania. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółce jako profesjonalistce oraz podmiotowi doświadczonemu w dziedzinie oferowania kredytów konsumenckich powinny być, i zapewne są, znane kwestie i wymogi prawne regulujące prowadzoną przez nią działalność. Spółka jako profesjonalista dysponuje kapitałem finansowym oraz zapleczem ludzkim, w tym zapleczem prawnym, które powinno zapewnić zgodność prowadzonej działalności z obowiązującymi przepisami prawa. Dotyczy to w szczególności konstruowania wzorców umownych w taki sposób, aby spełniały one w pełni warunki stawiane przez przepisy ustawy o kredycie konsumenckim. Zgromadzony materiał dowodowy nie wskazuje jednakże aby działania Spółki miały





charakter umyślny.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Spółka zawierała umowy pożyczki w oparciu o wzorzec niezawierający informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w okresie od maja 2018 r. do września 2020 r. Zważywszy, że praktyka stosowana była przez ponad rok, Prezes Urzędu ocenił okres jej stosowania jako długotrwały.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa]% obrotu Spółki, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconej praktyki, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania praktyki, co skutkuje zmniejszeniem o [tajemnica przedsiębiorstwa] %.

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wskazać należy, że z oferty usług finansowych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument zamieszkały na terenie Wielkopolski, Śląska, Dolnego Śląska, Podkarpacia, Lubelszczyzny, Łodzi i okolic, Małopolski. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia, które nie obejmuje jednak całego kraju uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [tajemnica przedsiębiorstwa] %.

Wszystkie wskazane okoliczności uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o [tajemnica przedsiębiorstwa]% (zmniejszenia o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zaniechanie i zwiększenie o [tajemnica przedsiębiorstwa]% za zasięg terytorialny). Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyki określonej w pkt I.1) sentencji niniejszej decyzji na kwotę **53 693 zł** (słownie: pięćdziesiąt trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt trzy złote) w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r. oraz stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.1 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt III.2)**

Przy ustaleniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy, które zostały opisane szczegółowo we wcześniejszej części decyzji oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu w pkt 1.2) rozstrzygnięcia decyzji uznał działanie Spółki polegające na naruszeniu obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez niezamieszczanie w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, co było sprzeczne z obowiązkiem nałożonym ustawą o kredycie konsumenckim, a tym samym



było działaniem bezprawnym i godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowana praktyka była stosowana przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanej praktyki jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do pozaekonomicznych interesów konsumentów. Praktyka, o której mowa w pkt 1.2) sentencji decyzji odnosi się do braku informacji w formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Konsument nie posiadają zatem na etapie przedkontraktowym informacji, jakie w ocenie ustawodawcy musi otrzymać każdy konsument.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że prawo konsumenta do informacji jest wartością konstytucyjną, a Spółka działa jako instytucja pożyczkowa i stosowana przez nią praktyka uderza w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu, znajdujących się nierzadko w trudnej sytuacji finansowej. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowana praktyka miała zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub zamierzali zawrzeć umowę pożyczki ze Spółką.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę narusza fundamentalne prawo konsumentów, jakim jest prawo do informacji i godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym.

Prezes Urzędu stwierdził, że praktyka opisana w pkt 1.2) sentencji niniejszej decyzji miała charakter nieumyślny. W ocenie Prezesa Urzędu, konstrukcja i treść formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego mogła być efektem niezamierzonych działań. Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca jako profesjonalista powinien był zdawać sobie jednak sprawę, iż koniecznym jest podawanie stopy procentowej zadłużenia przeterminowanego poprzez wskazanie konkretnej wysokości wartości procentowej, a nie poprzez wskazywanie punktu odniesienia dla obliczenia tego oprocentowania. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w prowadzonej działalności gospodarczej, ma obowiązek działania w sposób rzetelny. Zgromadzony materiał dowodowy nie wskazuje jednakże aby działania Spółki miały charakter umyślny.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Spółka stosowała wzór formularza informacyjnego niezawierający informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego w okresie od lutego 2018 r. do września 2020 r. Zważywszy, że praktyka stosowana była przez ponad rok, Prezes Urzędu ocenił okres jej stosowania jako długotrwały.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie **[tajemnica przedsiębiorstwa]%** obrotu Spółki, tj. **[tajemnica przedsiębiorstwa] zł** (słownie: **[tajemnica przedsiębiorstwa] złotych**).

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconej praktyki, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania praktyki, co skutkuje zmniejszeniem o **[tajemnica przedsiębiorstwa] %**.



Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wskazać należy, że z oferty usług finansowych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument zamieszkały na terenie Wielkopolski, Śląska, Dolnego Śląska, Podkarpacia, Lubelszczyzny, Łodzi i okolic, Małopolski. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia, które nie obejmuje jednak całego kraju uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [tajemnica przedsiębiorstwa] %.

Wszystkie wskazane okoliczności uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o [tajemnica przedsiębiorstwa] % (zmniejszenia o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zaniechanie i zwiększenie o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zasięg terytorialny). Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyki określonej w pkt I.2) sentencji niniejszej decyzji na kwotę **53 693 zł** (słownie: pięćdziesiąt trzy tysiące sześćset dziewięćdziesiąt trzy złote) w zaokrągleniu. Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r. oraz stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.2 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt III.3)**

Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu w pkt 1.3) rozstrzygnięcia decyzji uznał działanie Spółki polegające na wprowadzaniu w błąd co do obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych rat pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim, co było działaniem bezprawnym i godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę: okoliczności naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy, które zostały opisane szczegółowo we wcześniejszej części decyzji oraz okres, stopień i skutki rynkowe naruszenia. Prezes Urzędu rozważył ponadto, czy wysokość kary powinna podlegać modyfikacjom z uwagi na okoliczności łagodzące lub obciążające.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowana praktyka była stosowana przez Spółkę jako profesjonalistę wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanej praktyki jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki zarówno w odniesieniu do pozaekonomicznych, jak i ekonomicznych interesów konsumentów. Praktyki, o których mowa w pkt I.3) sentencji decyzji odnoszą się do wprowadzania w błąd odnośnie obowiązku ponoszenia opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu, związanych z każdą Wizytą automatyczną z tytułu odbioru zaległych rat pożyczki, w zakresie, w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim. Zatem pozaekonomicznym skutkiem tej praktyki było naruszenie prawa konsumenta do uczciwego traktowania przez profesjonalnego uczestnika rynku oraz prawa do udziału w obrocie gospodarczym prowadzonym zgodnie z przepisami prawa i poszanowaniem dobrych obyczajów. Negatywnym skutkiem w sferze interesów ekonomicznych była konieczność uiszczenia przez konsumentów opłat z tytułu zaległości w spłacie kredytu w wysokości przekraczającej limit dopuszczalny przez przepisy prawa.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że prawo do uczciwego traktowania jest jednym

z podstawowych praw konsumentów, a Spółka działa jako instytucja pożyczkowa i stosowana przez nią praktyka uderza w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu, znajdujących się nierzadko w trudnej sytuacji finansowej. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowana praktyka mogła mieć zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub zamierzali zawrzeć umowę pożyczki ze Spółką.

Na ocenę ostatecznego wymiaru wagi praktyki mają wpływ przede wszystkim skutki, które wywołuje w sferze przede wszystkim ekonomicznych interesów konsumentów. Konsumenty byli wprowadzani w błąd co do obowiązku poniesienia opłaty w wysokości mogącej przekraczać limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim i działając pod wpływem tego błędu wnosili opłaty w wysokości przekraczającej dopuszczalny limit.

Prezes Urzędu stwierdził, że praktyka opisana w pkt I.3) sentencji niniejszej decyzji miała charakter nieumyślny. W ocenie Prezesa Urzędu, konstrukcja i treść kwestionowanych postanowień umów o kredyt konsumencki zawieranych z konsumentami dotyczących kredytu konsumenckiego mogła być efektem niezamierzonych działań. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka jako profesjonalista powinna była zdawać sobie jednak sprawę, iż opłaty za Wizytę automatyczną są opłatami z tytułu zaległości w spłacie kredytu i nie należą się Spółce w zakresie w jakim przekraczają limit ustawowy wskazany w ustawie o kredycie konsumenckim. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w prowadzonej działalności gospodarczej, ma obowiązek działania w sposób rzetelny. Zgromadzony materiał dowodowy nie wskazuje jednakże aby działania Spółki miały charakter umyślny.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Spółka zawierała umowy pożyczki w oparciu o wzorzec zawierający wprowadzające w błąd informacje w okresie od maja 2018 r. do września 2020 r. Zważywszy, że praktyka stosowana była przez ponad rok, Prezes Urzędu ocenił okres jej stosowania jako długotrwały.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa] % obrotu Spółki, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconej praktyki, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania praktyki, co skutkuje zmniejszeniem o [tajemnica przedsiębiorstwa] %.

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Wskazać należy, że z oferty usług finansowych świadczonych przez Przedsiębiorcę mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument zamieszkały na terenie Wielkopolski, Śląska, Dolnego Śląska, Podkarpacia, Lubelszczyzny, Łodzi i okolic, Małopolski. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia, które nie obejmuje jednak całego kraju, co uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [tajemnica przedsiębiorstwa] %.

Wszystkie wskazane okoliczności uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o [tajemnica przedsiębiorstwa] % (zmniejszenia o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zaniechanie i zwiększenie o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zasięg terytorialny). Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyki określonej w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji na kwotę **335 580 zł** (słownie: trzysta trzydzieści pięć tysięcy pięćset osiemdziesiąt złotych). Kwota ustalonej wyżej kary stanowi

ok. [tajemnica przedsiębiorstwa]% obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r. oraz stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.3 sentencji niniejszej decyzji.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określona w pkt III.4)**

W pkt 1.4) rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu uznał działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania. Działanie to polegało na sporządzaniu zawieranych z konsumentami umów pożyczek w nieczytelnej formie graficznej, tj. bardzo małą czcionką, co było działaniem bezprawnym i godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowana praktyka była stosowana przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanej praktyki jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do pozaekonomicznych interesów konsumentów, ale może również je wywoływać w odniesieniu do interesów ekonomicznych. Praktyka, o której mowa w pkt I.4) sentencji decyzji odnosi się do stosowania w umowach małej czcionki co sprawia, że przy zwartym tekście umowy i długości poszczególnych postanowień, może to negatywnie wpływać na transparentność i czytelność umowy oraz utrudniać konsumentom zapoznanie się z jej treścią. Ustawodawca w ustawie o kredycie konsumenckim nakazał przedsiębiorcom formułowanie umów w sposób jednoznaczny i zrozumiały, a mała czcionka może wpływać na zrozumiałość umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu, stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny. Zgodnie z art. 111 u.o.k.k. stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że prawo do rzetelnego traktowania jest jednym z podstawowych praw konsumentów, a Spółka działa jako instytucja pożyczkowa i stosowana przez nią praktyka uderza w konsumentów jako słabszych uczestników obrotu, znajdujących się nierzadko w trudnej sytuacji finansowej. Zdaniem Prezesa Urzędu również skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowana praktyka miała zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub zamierzali zawrzeć umowę pożyczki ze Spółką.

Wagę praktyki należy określić jako znaczną, ze względu na skutki, które wywołuje w sferze interesów konsumentów. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że praktyka stosowana przez Spółkę godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, ale ma również wpływ na wykonywanie kontraktu.

Prezes Urzędu stwierdził, że praktyka opisana w pkt I.4) sentencji niniejszej decyzji miała charakter nieumyślny. W ocenie Prezesa Urzędu, konstrukcja wzorca umowy o kredyt konsumencki, w oparciu o który Spółka zawierała z konsumentami umowy, mogła być efektem niezamierzonych działań. Zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca jako profesjonalista powinien był zdawać sobie sprawę, iż umowa napisana małą czcionką, ok. 1 mm może być niezrozumiała. Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w prowadzonej działalności gospodarczej, ma obowiązek działania w sposób rzetelny. Zgromadzony materiał dowodowy nie wskazuje jednakże aby działania Spółki miały charakter umyślny.

Prezes Urzędu rozstrzygając wagę naruszeń uwzględnił również długi okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Spółka zawierała umowy pożyczki w oparciu o wzorce sporządzone małą czcionką w okresie od maja 2018 r. do września 2020 r. Zważywszy, że praktyka stosowana była przez ponad rok, Prezes Urzędu ocenił okres jej stosowania jako długotrwały.

Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie [tajemnica przedsiębiorstwa]% obrotu Spółki, tj. [tajemnica przedsiębiorstwa]zł (słownie: [tajemnica przedsiębiorstwa] złotych).

W dalszym etapie kalkulacji kary Prezes Urzędu rozważył, czy ustalona kwota bazowa powinna podlegać modyfikacjom ze względu na występujące w sprawie okoliczności łagodzące bądź obciążające.

Prezes Urzędu, w przypadku zarzuconej praktyki, za okoliczność łagodzącą uznał zaniechanie stosowania praktyki, co skutkuje zmniejszeniem o [tajemnica przedsiębiorstwa]%.

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący Wielkopolskę, Śląsk, Dolny Śląsk, Podkarpacie, Lubelszczyznę, Łódź i okolice, Małopolskę. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia, które nie obejmuje jednak całego kraju uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [tajemnica przedsiębiorstwa]%.

Wszystkie wskazane okoliczności uzasadniają zmniejszenie kwoty bazowej kary o [tajemnica przedsiębiorstwa]% (zmniejszenia o [tajemnica przedsiębiorstwa] % za zaniechanie i zwiększenie o [tajemnica przedsiębiorstwa]% za zasięg terytorialny). Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie praktyki określonej w pkt I.4) sentencji niniejszej decyzji na kwotę **67 116 zł** (słownie: sześćdziesiąt siedem tysięcy sto szesnaście złotych). Kwota ustalonej wyżej kary stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa]% obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2020 r. oraz stanowi ok. [tajemnica przedsiębiorstwa]% maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 u.o.k.k.

Kara ta jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

W związku z powyższym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt III.4) sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k., kary pieniężne należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

#### **Rozstrzygnięcie o kosztach postępowania (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)**

Na podstawie art. 80 u.o.k.k. Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy jeżeli w ramach prowadzonego postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie w treści przepisu art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego wprowadzono wymóg, zgodnie z którym: 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. Natomiast stosownie do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego - do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów u.o.k.k.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w trakcie niniejszego postępowania administracyjnego. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie kosztami postępowania w wysokości 91,50 zł (słownie: dziewięćdziesiąt jeden złotych pięćdziesiąt groszy). Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 u.o.k.k. Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania w wysokości 91,50 zł.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.**

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm., dalej jako „k.p.c.”) - 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, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 u.o.k.k. oraz stosownie do art. 81 ust. 5 u.o.k.k. w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 k.p.c., przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm., dalej jako „ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie (ust. 1). Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (ust. 2). Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie

od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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

Tomasz Dec

**Otrzymuje:**

Cash Service 4 Home Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

