



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA W BYDGOSZCZY

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 2 sierpnia 2013 r.

Znak: RBG-61-01/13/KL

DECYZJA NR RBG - 15/2013

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu polegające na:

A. bezprawnym:

1. stosowaniu w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
Termin do odstąpienia od Umowy zostaje zachowany, jeśli oświadczenie Pożyczkobiorcy o odstąpieniu od Umowy zostanie doręczone do siedziby Pożyczkodawcy przed upływem powyższego terminu. (§ 8 pkt 4 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 53 ust. 4 oraz ust. 5 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
2. stosowaniu w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
W przypadku przekazania Pożyczkobiorcy kwoty pożyczki, stosownie do §4 niniejszej Umowy, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, odstąpienie będzie skuteczne tylko w przypadku, gdy Pożyczkobiorca składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jednocześnie zwróci Pożyczkodawcy kwotę pożyczki. (§ 8 pkt 5 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 54 ust. 2 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);

3. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:

W przypadku gdy Pożyczkobiorca zamierza dokonać wcześniejszej spłaty pożyczki jest on zobowiązany poinformować Pożyczkodawcę o zamiarze wcześniejszej spłaty przed jej dokonaniem. Nie wywiązanie się z niniejszego obowiązku powoduje, iż nie dochodzi do skutecznej wcześniejszej spłaty pożyczki, zaś przekazane pieniądze są zaliczane przez Pożyczkodawcę na poczet kolejnych rat w terminie wynikającym z Umowy. (§ 9 pkt 2 Umowy)

wbrew dyspozycji przepisu z art. 48 ust. 2 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2013 r.**

B. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez:

1. niezamieszczanie w umowach „*Umowa pożyczki*” informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 21 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);

2. niezamieszczenie w umowach „*Umowa pożyczki*” informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) i **stwierdza się zaniechanie stosowanie praktyki wskazanej w pkt I.B.1 z dniem 1 lutego 2013 r., a praktyki wskazanej w pkt I.B.2. z dniem 2 kwietnia 2013 r.**

C.

1. naliczaniu i pobieraniu w całości opłaty za obsługę pożyczki w domu, w sytuacji w której to konsument dokonuje wcześniejszej spłaty kredytu przed terminem wskazanym w „*Umowie pożyczki*”, co narusza art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.);

2. uwzględnianiu opłaty przygotowawczej w całkowitej kwocie kredytu, które to działanie może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie wysokości całkowitej kwoty kredytu, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2013 r.;**

- D.** zamieszczenie we wzorcu umowy *Załącznika nr 1 do Regulaminu Pożyczki* postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), których treść jest następująca:

Oplata za monit telefoniczny – 10 zł; Oplata za monit listowy – 15 zł; Oplata za wizytę windykatora – 60 zł; Oplata za przedsądową wizytę windykatora – 200 zł;
(§2 *Załącznika nr 1 do Regulaminu Pożyczki*);

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 2 kwietnia 2013 r.**

- II.** Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) **umarza się** postępowanie wszczęte z urzędu przeciwko „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu w części dotyczącej:

1. stosowania w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
Pożyczkobiorca może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. (§ 8 pkt 1 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 53 ust. 1 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
2. stosowania w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
W przypadku odstąpienia od Umowy przez Pożyczkobiorcę, Pożyczkodawca jest uprawniony do zachowania opłaty przygotowawczej oraz kosztu zabezpieczenia pożyczki. Pożyczkodawca zwróci Pożyczkobiorcy wszelkie inne poniesione przez Pożyczkobiorcę koszty udzielonej pożyczki. (§ 8 pkt 7 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 54 ust. 1 oraz ust. 4 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), jako bezprzedmiotowe.

- III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu karę pieniężną w wysokości:

1. **9.398 zł** (słownie: dziewięć tysięcy trzysta dziewięćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.A sentencji niniejszej decyzji.
 2. **1.611 zł** (słownie: jeden tysiąc sześćset jedenaście złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.B. sentencji niniejszej decyzji.
 3. **2.282 zł** (słownie: dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt dwa złote), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.C. sentencji niniejszej decyzji.
 4. **806 zł** (słownie: osiemset sześć złotych), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.), w zakresie opisanym w punkcie I.D. sentencji niniejszej decyzji.
- IV. Na podstawie art. 77 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 80 tej ustawy oraz stosowanie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy, a także na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu kosztami opisanego w punkcie I sentencji postępowania w sprawie naruszenie zbiorowych interesów konsumentów w kwocie **34,20 zł** (słownie: trzydzieści cztery złote 20/100) i zobowiązuje się „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) przeprowadził postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. z siedzibą w Toruniu (dalej: **Spółka, Pożyczkodawca lub przedsiębiorca**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479³⁸ §1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

w szczególności w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim oraz innych ustaw.

W toku postępowania wyjaśniającego, w związku z wezwaniem Prezesa UOKiK, Pożyczkobiorca przedłożył wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim w związku z zawieraniem umów o kredyt konsumencki, w tym m.in. *Umowa pożyczki* – dalej: **Umowa** - a także udzielił szczegółowych odpowiedzi na pytania organu ochrony konsumentów odnoszące się do zakresu prowadzonej działalności.

Mając powyższe na uwadze – postanowieniem Nr RBG-20/2013 z dnia 25 stycznia 2013 r. – Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

A. bezprawnym działaniu poprzez:

1. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
Pożyczkobiorca może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy. (§ 8 pkt 1 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 53 ust. 1 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.) – dalej: **u.k.k.**;
2. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
Termin do odstąpienia od Umowy zostaje zachowany, jeśli oświadczenie Pożyczkobiorcy o odstąpieniu od Umowy zostanie doręczone do siedziby Pożyczkodawcy przed upływem powyższego terminu. (§ 8 pkt 4 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 53 ust. 4 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
3. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
W przypadku przekazania Pożyczkobiorcy kwoty pożyczki, stosownie do §4 niniejszej Umowy, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, odstąpienie będzie skuteczne tylko w przypadku, gdy Pożyczkobiorca składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jednocześnie zwróci Pożyczkodawcy kwotę pożyczki. (§ 8 pkt 5 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 54 ust. 2 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
4. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
W przypadku odstąpienia od Umowy przez Pożyczkobiorcę, Pożyczkodawca jest uprawniony do zachowania opłaty przygotowawczej oraz kosztu zabezpieczenia pożyczki. Pożyczkodawca zwróci Pożyczkobiorcy wszelkie inne poniesione przez Pożyczkobiorcę koszty udzielonej pożyczki. (§ 8 pkt 7 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 54 ust. 1 oraz ust. 4 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
5. stosowanie w umowie „*Umowa pożyczki*” postanowienia umownego o treści:
W przypadku gdy Pożyczkobiorca zamierza dokonać wcześniejszej spłaty pożyczki jest on zobowiązany poinformować Pożyczkodawcę o zamiarze

wcześniejszej spłaty przed jej dokonaniem. Nie wywiązanie się z niniejszego obowiązku powoduje, iż nie dochodzi do skutecznej wcześniejszej spłaty pożyczki, zaś przekazane pieniądze są zaliczane przez Pożyczkodawcę na poczet kolejnych rat w terminie wynikającym z Umowy. (§ 9 pkt 2 Umowy)
wbrew dyspozycji przepisu z art. 48 ust. 2 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).

B. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez:

1. niezamieszczanie w umowach „Umowa pożyczki” informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 21 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.);
2. niezamieszczanie w sposób jednoznaczny i zrozumiały w umowach „Umowa pożyczki” informacji o wysokości całkowitej kwoty kredytu poprzez wliczanie w nią również kosztów wynikających z opłaty przygotowawczej, wbrew dyspozycji art. 30 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 29 ust. 3 w zw. z art. 5 ust. 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.),

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).

C. naliczanie i pobieranie w całości opłaty za obsługę pożyczki w domu, w sytuacji w której to konsument dokonuje wcześniejszej spłaty kredytu przed terminem wskazanym w „Umowie pożyczki”, co może naruszać art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.),

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).

W toku niniejszego postępowania Prezes UOKiK pismem z dnia 25 stycznia 2013 r. wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

W piśmie z dnia 8 lutego 2013 r. Pożyczkodawca oświadczył, iż z dniem 31 stycznia 2013 r. zakończył opracowywanie nowych wzorców umownych, a w dniu 1 lutego 2013 r. wprowadzi je jako obowiązujące. Obecnie stosowany wzorzec nie zawiera postanowień zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK, jak również zaprzestano stosowania praktyk określonych w pkt B i C postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie przedsiębiorca wyraził zamiar aneksowania wszystkich aktywnych umów zawartych po dniu 17 grudnia 2011 r. zgodnie ze zmienionymi wzorcami.

W zakresie zarzutów odnoszących się do zakwestionowanych postanowień niezgodnych z ustawą o kredycie konsumenckim Spółka wskazała, iż z dniem wejścia w życie u.k.k., tj. od 18 grudnia 2011 r., Pożyczkodawca za pomocą Aneksu nr 1 do Umowy pożyczki zmienił część postanowień wskazanych przez Prezesa UOKiK w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Przedmiotowy Aneks w § 1 zmienił treść § 8 pkt 1 Umowy poprzez zmianę liczby „10” na „14”. Ponadto § 3 Aneksu zmienił treść § 8 ust. 7 Umowy na następującą: „*W przypadku odstąpienia od umowy, pożyczkodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych poniesionych przez niego kosztów na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych*”.

Jak zauważył Pożyczkodawca, Aneks dodatkowo zawierał zapis mówiący o konieczności „przesłania” *Formularza odstąpienia od umowy* listem poleconym „w terminie 14 dni od dnia zawarcia Umowy”. Natomiast określenie „doreczenia” dotyczyło fizycznego działania osobistego lub przez pełnomocnika. Ponadto – jak wskazała Spółka – Formularz informacyjny w pkt 4 (inne ważne informacje) zawiera jednoznaczne informacje dotyczące odstąpienia od umowy i spłaty kredytu przed terminem.

Przedsiębiorca podkreślił, iż nie było jego zamiarem wprowadzenie konsumentów w błąd czy też ograniczanie lub wyłączenie ich ustawowych uprawnień. Brak rozwiniętych, szczegółowych i wyczerpujących informacji odpowiadających pełnym zapisom przepisów artykułów u.k.k., w ocenie Spółki, nie powinien być uznawany za stosowanie postanowień wbrew tym przepisom.

Odnosząc się do zarzutu dotyczącego braku w Umowie informacji o organie nadzoru, przedsiębiorca wskazał, iż brak tej informacji we wcześniejszym wzorcu wynikał tylko i wyłącznie z niedopatrzenia, które zostało już naprawione.

W zakresie błędnego określania wysokości całkowitej kwoty kredytu, Spółka nadmieniła, iż wychodząc naprzeciw sugestiom Prezesa UOKiK, zmieniony został sposób obliczania całkowitej kwoty kredytu tak, że nie ujmuje się w niej części pożyczki udostępnianej konsumentom na pokrycie kredytowanych kosztów opłaty przygotowawczej. Kwota tychże kosztów jest aktualnie wykazywana jednorazowo tylko w kwocie całkowitych kosztów kredytu. Poprzednie zachowanie Spółki tłumaczy błędną interpretacją zapisu art. 5 pkt 7 u.k.k., jednocześnie podkreśla, iż wątpliwości interpretacyjne w tym zakresie wyraził również Prezes UOKiK w raporcie z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich.

Przy analizie zarzutu dotyczącego naliczania i pobierania w całości opłaty za obsługę pożyczki w domu, w sytuacji, w której to konsument dokonuje wcześniejszej spłaty kredytu przed terminem wskazanym w umowie przedsiębiorca wskazał, iż nie dochodziło do dezinformacji konsumentów w tym zakresie, ponieważ w Umowie znajdował się zapis wskazujący na pobieranie takiej opłaty w całości, nawet przy wcześniejszej spłacie pożyczki. Przedmiotowa opłata kształtuje się w oparciu o zakładaną ilość wizyt przedstawiciela w domu klienta i stanowi formę wynagrodzenia za wykonanie usługi. Spłata każdej raty powinna nastąpić z upływem tego dnia tygodnia, który nazwą odpowiada dniu tygodnia, w którym konsument otrzymał całą kwotę pożyczki. W ocenie Spółki idealna sytuacja byłaby wtedy, kiedy przy pożyczce na 28 tygodni, spłata odbywa się w wyniku 28 wizyt przedstawiciela. W praktyce jednak, jak zauważa Pożyczkodawca, średnia ilość wizyt przedstawiciela u konsumenta w celu odebrania pojedynczej raty to 3 wizyty. W ocenie przedsiębiorcy dyskusyjne jest to, czy w takim wypadku usługa została wykonana trzy razy, czy też

prawidłowe wykonanie zostało uniemożliwione przez jedną stronę umowy, a może też została ona wykonana jeden raz. Spółka wskazuje, iż działania konsumentów powodują konieczność ponawiania prób skutecznego wykonania umowy obsługi pożyczki w domu, co powinno być rozpatrywane w kontekście naruszenia przez nich dobrych obyczajów.

Postanowieniem nr RBG-71/2013 z dnia 28 marca 2013 r. – Prezes UOKiK rozszerzył zarzuty określone w postanowieniu nr RBG-20/2013 w związku ze stosowaniem przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej oraz pełnej informacji poprzez niezamieszczenie w umowach „Umowa pożyczki” informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym, wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.);
- zamieszczeniu we wzorcu umowy *Załącznika nr 1 do Regulaminu Pożyczki* postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), których treść jest następująca: **Oplata za monit telefoniczny – 10 zł; Oplata za monit listowy – 15 zł; Oplata za wizytę windykatorka – 60 zł; Oplata za przedsądową wizytę windykatorka – 200 zł** (§2 *Załącznika nr 1 do Regulaminu Pożyczki*), co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).

Jednocześnie, pismem z dnia 28 marca 2013 r. organ ochrony konsumentów wezwał Spółkę do ustosunkowania się do nowych zarzutów.

Pożyczkodawca odnosząc się do pierwszego z zarzutów wskazał, iż od 2 kwietnia 2013 r. Spółka postanowiła przyjąć rozwiązanie polegające na tym, że konsument odstępujący od umowy jest zobowiązany tylko do zwrotu wypłaconej mu kwoty, a za okres od dnia wypłaty pożyczki do dnia, w którym upływa 30-dniowy termin jej zwrotu, nie są naliczane żadne odsetki (ani od wypłaconej kwoty pożyczki ani od kredytowanych kosztów). Na dowód tego przedsiębiorca przedstawił nowe postanowienie eliminujące wskazaną nieprawidłowość. Ponadto, Spółka oświadczyła, iż nigdy nie dążyła do uzyskania nieuprawnionych korzyści względem konsumenta, a niedopełnienie obowiązku informacyjnego i niewskazanie kwoty odsetek należnych za okres korzystania konsumenta z pożyczki w przypadku odstąpienia przez niego od umowy w terminie 14 dni w stosunku dziennym wynikało tylko i wyłącznie z niedopatrzania. Wspomniane odsetki – zdaniem Pożyczkodawcy – były naliczane przez system na bazie wskazanej w Umowie nominalnej rocznej stopy procentowej na poziomie 15%, obliczonej przy założeniu spłaty pożyczki w ratach równych i przy zmniejszającym się kapitale.

Odnosząc się do kolejnego zarzutu Spółka nadmieniła, iż od 2 kwietnia 2013 r. nie nalicza żadnych opłat z tytułu podjętych i wykonanych czynności windykacyjnych z wyjątkiem kosztów sądowych i egzekucyjnych oraz innych kosztów związanych z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym, określonym przepisami prawa. Pożyczkodawca przedłożył również nowe brzmienie postanowienia umownego, eliminujące kwestionowane nieprawidłowości.

Ponadto przedsiębiorca wskazał, iż wszystkie pisemne upomnienia wzywające do zapłaty zawsze były wysyłane listem poleconym, a każda przesyłka ewidencjonowana jest w formie „Pocztowej książki nadawczej przesyłek poleconych”. Ewidencja wizyt windykatorka i monitów telefonicznych odbywa się na wewnętrznym dokumencie „Raport wizyt terenowych” i jest weryfikowana. Ponadto Spółka oświadczyła, iż wszystkie ww. dokumenty są archiwizowane, w związku z powyższym nigdy nie dochodziło do sytuacji, w której konsument zostałby obciążony kosztami windykacyjnymi tylko na podstawie woli Pożyczkodawcy.

W dniu 9 lipca 2013 r. Prezes UOKiK postanowieniem nr RBG-168/2013 doprecyzował zarzut wskazany w pkt I.B.2 z postanowienia z dnia 25 stycznia 2013 r. RBG-20/2013 poprzez stwierdzenie, iż uwzględnianie opłaty przygotowawczej w całkowitej kwocie kredytu, może wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie wysokości całkowitej kwoty kredytu, co może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206). W sentencji niniejszej decyzji zarzut ten został sformułowany w pkt I.C.2.

Ponadto doprecyzowano podstawę prawną przy zarzucie określonym w pkt I.A.1. sentencji niniejszej decyzji wskazując, iż stosowanie w umowie „Umowa pożyczki” postanowienia umownego o treści:

Termin do odstąpienia od Umowy zostaje zachowany, jeśli oświadczenie Pożyczkobiorcy o odstąpieniu od Umowy zostanie doręczone do siedziby Pożyczkodawcy przed upływem powyższego terminu. (§ 8 pkt 4 Umowy)

jest wbrew dyspozycji przepisu z art. 53 ust. 4 oraz ust. 5 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz.715 ze zm.). Tak więc dodany został ust. 5 z art. 53 tejże ustawy.

Prezes UOKiK zawiadomił Pożyczkodawcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 18 lipca 2013 r.). Przedsiębiorca w dniu 25 lipca 2013 r. skorzystał z prawa do zapoznania się z materiałami zebranymi w toku postępowania. Ponadto w piśmie z dnia 26 lipca 2013 r. złożył końcowe oświadczenie w sprawie, w którym zwrócił uwagę, iż część zarzutów przedstawianych w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów została zmieniona Anekssem nr 1 do Umowy pożyczki już w dniu 18 grudnia 2011 r. W ocenie Spółki, w myśl podstawowej zasady postępowania administracyjnego – zasady prawdy obiektywnej – na organie administracyjnym prowadzącym postępowania ciąży obowiązek dążenia do możliwie najwierniejszego odtworzenia rzeczywistego stanu faktycznego, na podstawie którego ma nastąpić wydanie decyzji. Przedsiębiorca wniósł o uwzględnienie tego aspektu w ostatecznym rozstrzygnięciu.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż „AS” Towarzystwo Gospodarcze Sp. z o.o. jest wpisane do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000334172, prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Toruniu, Wydział VII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotami działalności Spółki są m.in. pozostałe formy udzielania kredytów (64.92.Z), pozostała

finansowa działalność usługowa, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych (64.99.Z).

W związku z prowadzoną działalnością, Pożyczkodawca zawiera z konsumentami umowy pożyczki tzw. „chwilówki” na podstawie wzorca „*Umowa pożyczki*”. Przedmiotowy wzorzec umowy stosowany jest od 18 grudnia 2011 r.

W sprawie praktyki wskazanej w punkcie I.A. sentencji decyzji ocenie poddano klauzule umowne o treści:

„Termin do odstąpienia od Umowy zostaje zachowany, jeśli oświadczenie Pożyczkobiorcy o odstąpieniu od Umowy zostanie doręczone do siedziby Pożyczkodawcy przed upływem powyższego terminu.” (*§ 8 pkt 4 Umowy*)

„W przypadku przekazania Pożyczkobiorcy kwoty pożyczki, stosownie do §4 niniejszej Umowy, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, odstąpienie będzie skuteczne tylko w przypadku, gdy Pożyczkobiorca składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jednocześnie zwróci Pożyczkodawcy kwotę pożyczki.” (*§ 8 pkt 5 Umowy*)

„W przypadku gdy Pożyczkobiorca zamierza dokonać wcześniejszej spłaty pożyczki jest on zobowiązany poinformować Pożyczkodawcę o zamiarze wcześniejszej spłaty przed jej dokonaniem. Nie wywiązanie się z niniejszego obowiązku powoduje, iż nie dochodzi do skutecznej wcześniejszej spłaty pożyczki, zaś przekazane pieniądze są zaliczane przez Pożyczkodawcę na poczet kolejnych rat w terminie wynikającym z Umowy.” (*§ 9 pkt 2 Umowy*)

W zakresie praktyki wskazanego w pkt I.B. sentencji decyzji, Prezes UOKiK ustalił, iż Umowa pożyczki nie zawiera informacji o organie nadzoru, jak również brak jest tam informacji o wysokości odsetek w stosunku dziennym.

W zakresie zarzutu wskazanego w pkt I.C. w toku postępowania Spółka przyznała, iż nie wypłaca konsumentom środków wynikających z niewykorzystanej części opłaty za obsługę pożyczki w domu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu. Przyznanie to nie budzi wątpliwości organu ochrony konsumentów, nie wymaga zatem dowodu w świetle przepisu 229 k.p.c. w związku z art. 84 u.o.k.i.k. Ponadto zgodnie z *§ 12 pkt 1 Umowy* – „*Regulamin pożyczek stanowi integralną część Umowy*”. Przedmiotowy Regulamin w § 2 zawiera definicję pojęć i jedno z nich określa, co należy rozumieć przez „Opłatę za obsługę pożyczki w domu”. Jest to „*wynagrodzenie pobierane przez Pożyczkodawcę od Pożyczkobiorcy w przypadku wyboru przez Pożyczkobiorcę Opcji obsługi pożyczki w domu oraz jej wykonania. Opłata ta jest należna i wymagalna w chwili spłaty raty pożyczki w proporcji do wypłacanej kwoty. Oznacza to, że w przypadku spłaty pożyczki przed terminem określonym w Umowie pożyczki, Opłata za obsługę pożyczki w domu jest naliczana i pobierana w całości*”. Ponadto analiza zebranych w toku postępowania umów pozwoliła stwierdzić, iż przedsiębiorca przy określeniu wysokości całkowitej kwoty kredytu, wlicza w nią również kwotę wynikającą z opłaty przygotowawczej, stanowiącej obciążenie dla konsumenta z tytułu uruchomienia pożyczki.

W sprawie praktyki wskazanej w punkcie I.D sentencji decyzji Prezes UOKiK poddał analizie załącznik nr 1 do Regulaminu Pożyczki, który jest częścią Regulaminu. Określa on

sposób naliczenia opłat windykacyjnych i zawiera tabelę ww. opłat. Zgodnie z § 2 ww. Załącznika, przedsiębiorca pobiera w ramach czynności windykacyjnych następujące opłaty

”Opłata za monit telefoniczny – 10 zł; Opłata za monit listowy – 15 zł; Opłata za wizytę windykatorka – 60 zł; Opłata za przedsądową wizytę windykatorka – 200 zł”

Na podstawie oświadczenia przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2013 r., jak również po zweryfikowaniu przez Prezesa UOKiK treści nowych wzorców umownych przedstawionych przez Pożyczkodawcę należy stwierdzić zaniechanie stosowania praktyk określonych w punktach I.A.1.-I.A.3, I.B.1 oraz I.C.1. – I.C.2 sentencji niniejszej decyzji z dniem 1 lutego 2013 r. Jest to dzień wprowadzenia do obrotu zmienionych wzorców umownych. Natomiast na podstawie oświadczenia Spółki złożonego w piśmie z dnia 17 kwietnia 2013 r., jak i po zweryfikowaniu nowej treści postanowień przedłożonych w toku postępowania, organ ochrony konsumentów stwierdził zaniechanie stosowania praktyk określonych w punktach I.B.2. oraz I.D. z dniem 2 kwietnia 2013 r. W tym dniu przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec niezawierający zakwestionowanych przez organ ochrony konsumentów postanowień.

W sprawie praktyki wskazanej w punkcie II. sentencji decyzji ocenie poddano klauzule umowne o treści:

„Pożyczkobiorca może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy.” (§ 8 pkt 1 Umowy)

„W przypadku odstąpienia od Umowy przez Pożyczkobiorcę, Pożyczkodawca jest uprawniony do zachowania opłaty przygotowawczej oraz kosztu zabezpieczenia pożyczki. Pożyczkodawca zwróci Pożyczkobiorcy wszelkie inne poniesione przez Pożyczkobiorcę koszty udzielonej pożyczki.” (§ 8 pkt 7 Umowy)

Ponadto ustalono, iż przedsiębiorca od 18 grudnia 2011 r. stosuje w obrocie konsumenckim Aneks 1 do Umowy pożyczki, który jest wręczany konsumentom w momencie zawierania właściwej umowy, czyli Umowy pożyczki. Zgodnie z postanowieniami ww. aneksu zmianie ulega m.in.: § 8 pkt 1 w ten sposób, iż liczbę 10 zastępuje liczbą 14. Ponadto wykreślony został § 8 pkt 6 ww. Umowy zgodnie z którym „*Przed upływem terminu na odstąpienie od Umowy, Pożyczkobiorca nie jest zobowiązany do spłaty pożyczki ani zapłaty oprocentowania*”, a § 8 pkt 7 został zastąpiony zapisem „*W przypadku odstąpienia od umowy, pożyczkodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych poniesionych przez niego kosztów na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych*”. Wskazać należy, iż sam wzorzec Umowy jako dokument nie uległ zmianie i w obrocie obowiązywały dwa dokumenty – Umowa pożyczki oraz Aneks nr 1.

Prezes UOKiK ustalił nadto na podstawie przedłożonego przez Spółkę oświadczenia podatkowego (CIT-8), że przedsiębiorca osiągnął w 2012 roku przychód w wysokości 2.685.008,72 zł.

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy u.o.k.i.k jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy,

wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji*”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

Działanie przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuję się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447, z zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Mając powyższe na uwadze, uznać należy, iż Spółka - prowadząc działalność jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań i naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

I.A.

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Działania

przedsiębiorcy mogą zostać uznane za bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów.

1.

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie stosowane w Umowie o treści: „*Termin do odstąpienia od Umowy zostaje zachowany, jeśli oświadczenie Pożyczkobiorcy o odstąpieniu od Umowy zostanie doręczone do siedziby Pożyczkodawcy przez upływem powyższego terminu*” jest niezgodne z art. 53 ust. 4 oraz ust.5 u.k.k. w myśl którego dla zachowania terminu do odstąpienia od umowy wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Konsument, korzystając ze swojego uprawnienia przyznanego mu na podstawie u.k.k., może w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy o kredyt konsumencki odstąpić od niej, składając przedsiębiorcy stosowne oświadczenie woli. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres oświadczenie o odstąpieniu od umowy (art. 53 ust. 4 u.k.k.). Ponadto dla uznania odstąpienia od umowy za skuteczne wystarczy, aby zostało ono nadane (i to nie tylko w placówce pocztowej operatora publicznego) przed upływem powyższego terminu (art. 53 ust. 5 u.k.k.). Przedmiotowe uregulowania są zgodne z art. 14 ust. 3a Dyrektywy¹, zgodnie z którym *jeżeli konsument korzysta z prawa do odstąpienia od umowy, to aby odstąpienie to było skuteczne, powiadamia on o tym kredytodawcę, przed upływem terminu (...) w sposób określony w informacji przekazanej mu przez kredytodawcę (...) za pomocą środków, które na mocy przepisów krajowych mogą stanowić dowód. Uznaje się, że termin jest zachowany, jeżeli powiadomienie, w formie papierowej lub na innym trwałym nośniku dostępnym kredytodawcy, zostało wysłane przed upływem tego terminu.*

Przedsiębiorca w niniejszym postępowaniu uzależnia ważność odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki od doręczenia przedmiotowego oświadczenia woli do siedziby Pożyczkodawcy przez upływem powyższego terminu. W ocenie Prezesa UOKiK takie działanie przedsiębiorcy stanowi bezprawną ingerencję w ustawowe uprawnienia konsumentów, mając na celu skrócenie czasu na odstąpienie od umowy. Wskazać bowiem należy, iż konsument, który zgodnie z zapisem umowy chciałby odstąpić od tak zawartego kontraktu, musiałby z odpowiednim wyprzedzeniem nadać oświadczenie w placówce pocztowej lub w innej firmie przewozowej, przez co okres na odstąpienie od umowy uległby znacznemu skróceniu. Warto również zauważyć, iż nawet w przypadku wcześniejszego nadania przesyłki konsument nie miałby pewności, czy przedmiotowe pismo zostało doręczone przed upływem ustawowego terminu. Ponadto zgodnie z art. 47 u.k.k. postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy te same ustawy.

Odnosząc się do argumentów przedstawionych w toku postępowania przez Spółkę wskazać należy, iż zapisy zamieszczone na Formularzu Informacyjnym w żaden sposób nie wyłączają stosowania analizowanego postanowienia zamieszczonego w Umowie.

Reasumując należy stwierdzić, iż Pożyczkodawca, nakładając na konsumenta obowiązek doręczenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy w terminie w niej

¹ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (DZ.U. L 133 z dnia 22 maja 2008 r.).

wyznaczonym, uregulował sytuację konsumentów w sposób mniej korzystny niżby to wynikało z zapisów u.k.k., w związku z powyższym takie działanie należy uznać za bezprawne.

2.

W ocenie organu ochrony konsumentów postanowienie stosowane w Umowie w brzmieniu: „*W przypadku przekazania Pożyczkobiorcy kwoty pożyczki, stosownie do §4 niniejszej Umowy, przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, odstąpienie będzie skuteczne tylko w przypadku, gdy Pożyczkobiorca składając oświadczenie o odstąpieniu od Umowy, jednocześnie zwróci Pożyczkodawcy kwotę pożyczki*” jest niezgodne z art. 54 ust. 2 u.k.k., w myśl którego konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

Ustawodawca przewidział, iż w przypadku skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy, świadczenie spełnione przez przedsiębiorcę powinno być zwrócone niezwłocznie, jednak nie później niż w terminie 30 dni wraz z odsetkami za okres faktycznego wykorzystania kredytu. Nie ma więc konieczności ani obowiązku zwrotu kwoty pożyczki w momencie złożenia przez konsumenta oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy.

Wyżej wskazany ustawowy termin zastrzeżony został na korzyść konsumenta, w związku z powyższym może on spełnić świadczenie przed jego upływem, a Pożyczkodawca ma obowiązek je przyjąć pod rygorem popadnięcia w zwłokę. Jednocześnie przedsiębiorca na podstawie zawartej Umowy nie może skrócić przedmiotowego terminu, a tym bardziej w ogóle go wyeliminować, jak to uczyniła Spółka. Zgodnie z art. 47 u.k.k. postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy tejże ustawy, które zastrzegają, iż termin na zwrot wartości kredytu przyznanego przez przedsiębiorcę wynosi maksymalnie do 30 dni od momentu odstąpienia od umowy, niemniej konsument powinien uczynić to bez zbędnej zwłoki.

Mając na względzie powyższe należy stwierdzić, iż kwestionowany zapis wzorca umowy nie znajduje uzasadnienia w przepisach prawa i poprzez ich narzucenie naruszył uprawnienia przyznane konsumentom przez ustawodawcę.

3.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie stosowane w Umowie w brzmieniu: „*W przypadku gdy Pożyczkobiorca zamierza dokonać wcześniejszej spłaty pożyczki jest on zobowiązany poinformować Pożyczkodawcę o zamiarze wcześniejszej spłaty przed jej dokonaniem. Nie wywiązanie się z niniejszego obowiązku powoduje, iż nie dochodzi do skutecznej wcześniejszej spłaty pożyczki, zaś przekazane pieniądze są zaliczane przez Pożyczkodawcę na poczet kolejnych rat w terminie wynikającym z Umowy*” jest niezgodne z art. 48 ust. 2 u.k.k., który stanowi, iż kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od jego poinformowania przez konsumenta.

Zgodnie z intencją ustawodawcy konsument musi posiadać pełną swobodę w zakresie możliwości przedterminowanego spełnienia świadczenia. Dlatego też w umowie przedsiębiorca nie może zastrzec, iż wcześniejsza spłata kredytu jest uzależniona od poinformowania Pożyczkodawcy, ani tym bardziej od jego zgody². Wprowadzenie przedmiotowych ograniczeń

² T.Czech, *Kredyt konsumencki Komentarz*, Warszawa 2012, s. 495.

ma na celu uniknięcie wprowadzania przez kredytodawców do wzorców umów postanowień, które faktycznie prowadziłyby do ograniczenia prawa konsumenta do spłaty kredytu przed terminem, np. przez wprowadzenie postanowień nakładających na konsumenta obowiązek wcześniejszego poinformowania kredytodawcy o zamiarze wcześniejszej spłaty kredytu³.

Na podstawie kwestionowanego postanowienia Spółka wprowadza ograniczenia w zakresie wcześniejszej spłaty kredytu przez konsumenta, uzależniając jej skuteczność od wcześniejszego poinformowania Pożyczkodawcy o takim zamiarze. Powyższe ograniczenie zostało wprowadzone do Umowy wbrew powszechnie obowiązującym przepisom prawa i w sposób rażąco narusza uprawnienia konsumenta, odbierając mu przy tym pełną swobodę w przypadku zamiaru wcześniejszej spłaty kredytu. Zgodnie z art. 47 u.k.k. postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy tejże ustawy, które wyłączają możliwość umownego wprowadzenia obligatoryjnego obowiązku informowania przedsiębiorcy o zamiarze spłaty kredytu konsumenckiego, pod rygorem uznania spłaty za bezskuteczną.

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust.1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 w/w ustawy. W związku z wyeliminowaniem z Umowy postanowień wskazanych w pkt I.A. sentencji decyzji, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2013 r.

I.B.

W świetle przepisu art. 24 ust.1 i ust. 2 pkt 2 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy w szczególności poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zachowanie takie godzi zatem w prawo konsumenta do informacji, które stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji.

1.

W ocenie Prezesa UOKiK przedsiębiorca nie zamieścił w Umowie informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, przez co naruszył art. 30 ust. 1 pkt 21 u.k.k., zgodnie z którym umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.

Organem ustawowo powołanym do ochrony interesów konsumentów jest – zgodnie z art. 1 ust. 3 w związku z art. 29 ust. 1 u.o.k.i.k. – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Wyposażony on został przez ustawodawcę przede wszystkim w instrumenty orzecznicze z zakresu ochrony konsumentów, które umożliwiają sprawowanie kontroli przestrzegania przepisów ustaw chroniących interes konsumentów oraz przeciwdziałanie ich naruszeniom⁴.

³ uzasadnienie do projektu ustawy o kredycie konsumenckim z dnia 12 maja 2011 r.

⁴ C. Banasiński, E. Pionka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 32.

Wskazać w tym miejscu należy, iż świadomość konsumentów o przysługujących im uprawnieniach wciąż jest niewystarczająca, wobec czego należy dołożyć wszelkich starań, aby zwiększyć poziom tej wiedzy. Działania polegające na pominięciu takiej informacji, mimo obowiązku informacyjnego w tym zakresie wynikającego z ustawy, są bezsprzecznie niekorzystne dla konsumenta i nieuczciwe ze strony kredytodawcy, który uchyla się od spełnienia ustawowego obowiązku.

2.

W ocenie Prezesa UOKiK przedsiębiorca nie zamieścił w Umowie „Umowa pożyczki” informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 15 u.k.k, zgodnie z którym umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym.

Przedsiębiorca przy zawieraniu Umowy pożyczki stosował również aneks nr 1 do tejże umowy, który eliminował z ww. Umowy § 8 pkt 6 w brzmieniu „*Przed upływem terminu do odstąpienia od Umowy, Pożyczkobiorca nie jest zobowiązany do spłaty pożyczki ani zapłaty oprocentowania*”. W związku z powyższym Spółka posiadała możliwość naliczania oprocentowania za okres korzystania konsumenta z pożyczki w przypadku odstąpienia przez niego od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni. Niemniej jednak przedsiębiorca we wzorcu umowy nie wskazał – wbrew obowiązkowi informacyjnemu wynikającemu z u.k.k. - jaka jest wysokość odsetek naliczanych w stosunku dziennym od kwoty, która zostanie udostępniona konsumentowi do dyspozycji. Nie jest on więc w stanie zweryfikować, czy wysokość ewentualnych opłat za okres korzystania z otrzymanej pożyczki jest wyliczona właściwie, a przedsiębiorca nie dąży do uzyskania nieuprawnionych korzyści względem słabszej strony stosunku obligacyjnego.

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 w/w ustawy. W związku zaniechaniem stosowanie praktyk określonych w pkt I.B.1. sentencji decyzji, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2013 r. Z kolei w zakresie praktyki wskazanej w pkt I.B.2. sentencji decyzji, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 2 kwietnia 2013 r.

I.C.1

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

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.) - dalej: **u.z.n.k.** - zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes

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

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami⁵. Powyższy przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.⁶

W rozumieniu tejże ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania⁷. Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

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

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁸. W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „*poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie*”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności,

⁵ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 135.

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95 – „*Jeżeli określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek zawartych w tym przepisie*”.

⁷ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 147.

⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym⁹. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

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

Przepis art. 3 ust. 1 u.z.n.k odsyła również do przesłanki zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu u.o.k.i.k.¹⁰ Interesy konsumenta należy rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym, to znaczy, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby interes ekonomiczny nie doznał nieusprawiedliwionego uszczerbku na skutek nierzetelnych działań przedsiębiorcy.

W celu dokonania oceny, czy dana praktyka narusza dobre obyczaje konieczne jest określenie skutków, jakie z niej wynikają zarówno dla konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy. W toku postępowania ustalono, że przedsiębiorca nalicza i pobiera w całości opłatę za obsługę pożyczki w domu w sytuacji, w której to konsument dokonuje wcześniejszej spłaty kredytu przed terminem wskazanym w Umowie. Tak więc nie zostaje konsumentowi zwrócona różnica, jaka powstała w sytuacji niepełnego zrealizowania usługi obsługi pożyczki w domu.

Przedmiotowa usługa jest fakultatywną usługą świadczoną przez przedsiębiorcę. Opłata z tego tytułu stanowi wynagrodzenie za wykonaną usługę obsługi pożyczki w domu. Pobierana jest proporcjonalnie z kwot ratałnych uiszczanych co tydzień przez konsumentów. Wysokość opłaty uzależniona jest od okresu, na jaki udzielona została pożyczka. I tak przy pożyczce na okres 28 tygodni, opłata za obsługę konsumenta w domu wynosi 50,764% kwoty pożyczki pomniejszonej o opłatę przygotowawczą. W przypadku pożyczki na 42 tygodnie, kwota ta wynosi 79,485%, a przy pożyczce na 54 tygodnie – aż 84,465%. Z powyższego zestawienia płynie wniosek, iż wysokość procentowa opłaty za obsługę pożyczki w domu wzrasta w przypadku wydłużenia okresu udzielonej pożyczki, co wiąże się z większą ilością rat tygodniowych, które przedstawiciel przedsiębiorcy powinien odebrać w domu klienta. Należy więc zauważyć, iż opłata za obsługę pożyczki w domu kształtuje się w istocie w oparciu o zakładaną ilość wizyt przedstawiciela Pożyczkodawcy w domu klienta i stanowi formę wynagrodzenia za wykonanie usługi.

W momencie całkowitej spłaty kredytu pożyczkobiorca przestaje być zobowiązany do uiszczenia świadczenia na rzecz przedsiębiorcy, w tym również do zapłaty rat pożyczki w terminach ustalonych w umowie. Nie jest już konieczna osobista obsługa pożyczki w domu konsumenta, a przez to świadczenie przedsiębiorcy nie jest w żaden sposób uzasadnione. Konsument jest bowiem - przy całkowitej spłacie kredytu – zobowiązany do pokrycia

⁹ zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171.

¹⁰ Por. wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07.

wszystkich kosztów wynikających z umowy, w tym również kosztów obsługi pożyczki w domu obliczonych w oparciu o wyżej wskazane założenia. W związku z powyższym, niekorzystanie z usługi z przyczyn prawnie dozwolonych (tj. wcześniejsza spłata kredytu), powinno być równoznaczne ze zwrotem wartości niewykorzystanej części usługi, w tym wypadku kosztem dojazdów do klienta w proporcjonalnej wielkości do okresu, który został do końca umowy i ilości wizyt przewidzianych w tym okresie.

Reasumując, postępowanie przedsiębiorcy stwierdzone w niniejszym zarzucie narusza dobre obyczaje w zakresie uczciwego i rzetelnego rozliczania się z tytułu prawidłowego i całościowego wywiązania się z umowy przez obie jej strony. Działanie przedsiębiorcy wprowadza nierówność stron kontraktu tworząc sytuację, w której to konsument zobowiązany jest do pokrycia kosztów usług nieświadczonych przez Spółkę. W takiej sytuacji następuje bowiem nieuzasadnione wzbogacenie się po stronie przedsiębiorcy, bez ekwiwalentnego świadczenia dla konsumenta.

I.C.2

Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę względem konsumentów praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Przepis art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – dalej: u.p.n.p.r. stanowi, że 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. Interpretując zatem pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.¹¹ Stosownie do brzmienia art. 5 ust. 4 u.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Wskazać należy, iż potencjalna zdolność wprowadzenia w błąd, ma miejsce szczególnie wtedy, gdy przedsiębiorca ukrywa istotne dla podjęcia przez konsumenta racjonalnej decyzji rynkowej informacje lub przedstawia je w niejasny, niezrozumiały lub dwuznaczny sposób. W wyniku powyższych praktyk przeciętny konsument może wyrobić sobie mylne wyobrażenie o korzyściach wynikających ze złożonej propozycji, które nie znajdują odzwierciedlenia w rzeczywistym stanie rzeczy. Wprowadzenie w błąd polega, przede wszystkim, na pewnym zniekształceniu procesu decyzyjnego konsumenta poprzez wytworzenie w jego umyśle mylnego przekonania co do transakcji, w którą chce się zaangażować. W rezultacie wytworzenia się tego mylnego przekonania, konsument podejmuje decyzję o zaangażowaniu lub wycofaniu się z danej decyzji, przy czym istotne jest to, że takiej decyzji by nie podjął, gdyby nie nieuczciwe działania przedsiębiorcy. Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na

¹¹ Z uzasadnienia wyroku Sądu Apelacyjnego w Poznaniu z dnia 14.09.2005 r., sygn. akt: I ACa 149/05.

podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek¹². Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż przedsiębiorca nie tyle musi faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję, której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, co wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości wprowadzenia w błąd.

W niniejszym postępowaniu, koniecznym stało się również rozważenie przez Prezesa UOKiK, czy działania przedsiębiorcy w zakresie stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych mogły wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd i tym samym mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Spółki w zakresie nieuczciwych praktyk rynkowych wymienionych w sentencji niniejszej decyzji, powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta.

Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r., przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

Definicja przeciętnego konsumenta zamieszczona w u.p.n.p.r. jest wynikiem dorobku orzeczniczego Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (TSUE, dawniej: Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości). Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany¹³.

W przedmiotowej sprawie, oferta przedsiębiorcy dotycząca pożyczek pozabankowych tzw. chwilówek nie była skierowana do szczególnej grupy konsumentów. Z tego typu ofert korzystają różne osoby, w różnym wieku, o zróżnicowanym wykształceniu i dochodach oraz świadomości otaczającej rzeczywistości. Na potrzeby niniejszej sprawy konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta należy stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

¹² R. Stefanicki, *Interpretacja dyrektywy dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym*, Głosa 1/2000, str. 88.

¹³ por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo odebrać kierowany do niego przekaz w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca wysyłający takie komunikaty - jako profesjonalista - jest podmiotem wiarygodnym i przekazuje informacje w sposób jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd. O ile ma on świadomość, iż pożyczki udzielane przez prywatne podmioty charakteryzują się częstokroć zwiększonymi kosztami ich udzielenia, to może również przypuszczać, iż umowa zawierana będzie z poszanowaniem reguł obowiązujących w tego typu działalności. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w sporządzaniu umowy, aby nie wystąpiła możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd, w taki sposób, że może mieć to wpływ na podjęcie przez nich decyzji dotyczącej umowy.

W celu wykazania, że wskazane w sentencji niniejszej decyzji działania Spółki stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, konieczne jest ponadto wykazanie, że niniejsza praktyka rynkowa sprzeczna jest z dobrymi obyczajami (art. 4 u.p.n.p.r.). Pojęcie dobrych obyczajów zostało już omówione w zakresie uzasadnienia zarzutu I.C.1. w niniejszej decyzji i należy przyjąć, iż zachowują one również aktualność na tle niniejszej praktyki.

Warto jednak w tym miejscu nadmienić, iż dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania¹⁴. W relacjach przedsiębiorców z konsumentami, istota zachowań zgodnych z dobrymi obyczajami została przedstawiona i wielokrotnie interpretowana w judykaturze. Zgodnie z wypracowanym w orzecznictwie stanowiskiem stwierdzić należy, iż *„istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, także wykorzystania jego niewiedzy i naiwności”*¹⁵.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w Umowach zawieranych z konsumentami wprowadza ich w błąd w zakresie wysokości całkowitej kwoty kredytu, poprzez uwzględnianie w całkowitej kwocie kredytu opłaty przygotowawczej jaką jest zobowiązany ponieść konsument z tytułu udzielenia pożyczki przez Spółkę, przez co konsument mógł podjąć decyzję, której by nie podjął, gdyby w sposób prawidłowy został poinformowany o prawdziwej wysokości ww. czynnika.

Nie ulega wątpliwości, iż Spółka w Umowie nie posługuje się ustawowym pojęciem „całkowita kwota kredytu”. Zamiast powyższego w Umowie znajdują się sąsiadujące ze sobą określenia „kwota do wypłaty” oraz „wysokość pożyczki”. Jednocześnie należy zauważyć, iż dopuszczalne jest zastąpienie we wzorcu umownym określenia „kredyt”, terminem „pożyczka”. Wpływ na to ma przede wszystkim art. 3 ust. 2 pkt 1 u.k.k., zgodnie z którym przez umowę o kredyt konsumencki uważa się również umowę pożyczki. Niemniej jednak konsument musi otrzymać niewprowadzające w błąd informacje o warunkach umownych, które – w ocenie

¹⁴ K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r., str. 804.

¹⁵ Wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (sygn. akt XVII Ama 118/04).

ustawodawca – są z punktu widzenia słabszej strony stosunku obligacyjnego istotne. Jedną z takich informacji znajdujących się w każdej umowie kredytowej jest „całkowita kwota kredytu”.

Zgodnie z definicją ustawową całkowita kwota kredytu jest to suma wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt (art. 5 pkt 7 u.k.k.). Sugerując się powyższą definicją konsument może dojść do przekonania, iż to właśnie „kwota do wypłaty” jest odpowiednikiem całkowitej kwoty kredytu, gdyż są to środki, które otrzymuje konsument do swobodnej dyspozycji, niemniej jednak inne elementy umowy o których mowa poniżej, zdają się przeczyć tej tezie. *Ratio legis* powyższej regulacja sprowadza się do konieczności udzielenia konsumentowi w momencie zawarcia umowy o kredyt rzetelnej informacji o wysokości kwoty jaką będzie mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy. Do powyższej kwoty nie mogą zostać wliczone opłaty za udzielenie przedmiotowego kredytu, w tym opłaty, prowizja czy też odsetki. Wszystkie koszty związane z udzieleniem kredytu ponoszone przez konsumenta, powinny zostać umieszczone jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Podobne stanowisko w niniejszej kwestii zajęła Komisja Europejska w *Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania*¹⁶. Zgodnie z powyższym dokumentem całkowita kwota kredytu (*total amount of credit*) nie obejmuje kwot, które stanowią koszt udzielonego kredytu, gdyż są one zamieszczone w całkowitym koszcie kredytu. Jako przykład Komisja podaje sytuację w której wierzyciel udziela konsumentowi kredytu na kwotę 5000 euro, przy czym koszt udzielenia kredytu w wysokości 100 euro jest wliczony w pulę udostępnianą konsumentowi i następnie potrącony jest w momencie wypłaty środków. Faktycznie więc konsument może rozporządzać jedynie 4900 euro i to właśnie ta kwota – w ocenie Komisji Europejskiej - powinna stanowić całkowitą kwotę kredytu.

W niniejszym postępowaniu organ ochrony konsumentów ustalił, iż Pożyczkodawca do całkowitej kwoty kredytu nie wlicza jedynie środków, jakie konsument otrzymuje w momencie zawarcia umowy do swobodnej dyspozycji, ale również w jej skład wchodzi koszt udzielenia kredytu w postaci opłaty przygotowawczej. Dla zobrazowania działań przedsiębiorcy w niniejszym zarzucie warto wskazać np. wyliczenie całkowitej kwoty kredytu w *Umowie pożyczki UP 002157*, w której to konsument otrzymuje „kwotę do wypłaty” 3.000 zł, ale jednocześnie „wysokość pożyczki” wynosi 3.150 zł (z czego 150 zł stanowi opłata przygotowawcza). O tym, że przedsiębiorca utożsamia użyty w umowie termin „wysokość pożyczki” z całkowitą kwotą kredytu świadczy m.in. sposób wypełnienia formularza informacyjnego przekazywanego konsumentowi przed zawarciem umowy. W pkt 2 tegoż formularza jako całkowitą kwotę kredytu wskazano kwotę 3.150 zł. Do tożsamych wniosków należy dojść przy ustalaniu sposobu obliczania oprocentowania pożyczki wynikającego z umowy, które jest wyliczane od kwoty zawierającej „kwotę do wypłaty” oraz wartość opłaty przygotowawczej. Tak więc oprocentowanie zostaje obliczone od sumy wskazanej w Umowie w punkcie oznaczonym „Wysokość pożyczki”. Warto w tym miejscu przypomnieć, iż stopa oprocentowania kredytu jest to stałe albo zmienne oprocentowanie stosowane do całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym (*vide* art. 5 pkt 10 u.k.k.). Nie ulega więc wątpliwości, że w przedstawionym powyżej stanie faktycznym przedsiębiorca w „całkowitej kwocie

¹⁶ European Commission, Commission staff working document “Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge”, SWD(2012) 128 final, Bruksela 8 maja 2012 r. s. 11.

kredytu” ujmuje nie tylko środki przekazywane konsumentowi do swobodnej dyspozycji, ale również koszty udzielonego kredytu w postaci opłaty przygotowawczej.

Przedsiębiorca nie informując konsumenta w sposób prawidłowy o całkowitej kwocie kredytu implikuje w świadomości konsumentów informacje o warunkach swojej oferty, co prowadzi do błędnego ukazania proporcji pomiędzy kwotą jaką konsument pożycza, a kosztami jej pożyczania. Efektem tego działania może być podjęcie przez konsumenta decyzji w zakresie zawarcia umowy z tym przedsiębiorcą, na warunkach mniej korzystnych, niż wynikałoby to z oferty innego kredytobiorcy na rynku, który w sposób prawidłowy wyliczył całkowitą kwotę kredytu i wszystkie jego elementy (w tym m.in. oprocentowanie). Sugerując się informacją zamieszczoną w Umowie, konsument mógłby mieć przeświadczenie, iż to „kwota do wypłaty” stanowi całkowitą kwotę kredytu i tą właśnie wartość mógłby porównać z całkowitą kwotą kredytu zamieszczoną w umowie z innym kredytobiorcą, a przez to jego możliwość prawidłowego zestawienia wszystkich istotnych elementów pożyczki zostałaby utrudniona.

Mając na względzie powyższe rozważania należy stwierdzić, iż Spółka w wyniku uwzględnienia w całkowitej kwocie kredytu kosztów udzielenia tego kredytu w postaci opłaty przygotowawczej, mogło wprowadzać konsumentów w błąd w zakresie wysokości całkowitej kwoty kredytu, przez co przeciętny konsument może podjąć decyzję, której by nie podjął, gdyby w sposób należyty został poinformowany o warunkach udzielanego kredytu. Przedmiotowe działania w ocenie Prezesa UOKiK spełnia przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r.

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 w/w ustawy. W związku z wyeliminowaniem z Umowy postanowień wskazanych w pkt I.C. sentencji decyzji, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 1 lutego 2013 r.

I.D.

W świetle przepisu art. 24 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.i.k.) – dalej: **rejestr**. Natomiast zgodnie z przepisem art. 479⁴³ k.p.c. *Wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2.*

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowy wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **SOKiK**) i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Przepis art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza

prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) **stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...) oraz, że „wpis postanowienia wzorca do rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów (...) w oderwaniu od rodzaju umowy lub gałęzi gospodarki, w której umowa została zawarta”.**

W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.i.k. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.i.k. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)*”.

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

Mając powyższe rozważania na uwadze, Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienia:

Oplata za monit telefoniczny – 10 zł; Oplata za monit listowy – 15 zł; Oplata za wizytę windykatora – 60 zł; Oplata za przedsądową wizytę windykatora – 200 zł;
(§2 Załącznika nr 1 do Regulaminu Pożyczki)

W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowane zapisy mieszczą się w hipotezie klauzuli zamieszczonej pod poz. **3569** w brzmieniu: „*Za pisemne wezwanie pobiera się zryczałtowaną opłatę w kwocie 20 zł*” (wyrok SOKiK z dnia 27 kwietnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5533/11), a także poz. **3853**: „*Wysyłanie wezwań (monitów) do zapłaty oraz upomnień z tytułu niedopuszczalnego debetu w rachunku oszczędnościowo rozliczeniowym, po upływie terminu spłaty zadłużenia (za każdy wysłany monit) - 10 zł*” (wyrok SOKiK z dnia 4 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5206/11) oraz pod poz. **3850** „*Sporządzenie i wysłanie wezwania do zapłaty /raty/ kredytu lub odsetek - 7,5 zł od każdego wysłanego wezwania*” (wyrok SOKiK z dnia 19 lipca 2012 r., sygn. akt XVII Amc 5238/11), pod poz. **4074** o treści: „*Oplata za*

telefoniczny: 3,00 PLN” (wyrok SOKiK z dnia 20 sierpnia 2012 r., sygn. akt XVII Amc 1392/11).

W powyższych wyrokach Sąd uznał, iż tego rodzaju zapisy kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c. Wobec powyższego pobieranie każdorazowo przy okazji wysłania upomnienia/wezwania opłaty w wysokości nawet 10 zł jest kwotą, która nie wynika z żadnej kalkulacji poniesionych kosztów przez przedsiębiorcę i przewyższa znacznie koszt wysłania listu poleconego ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Sąd zauważył również, iż jeśli w postanowieniu umownym nie wskazano, jakim rodzajem przesyłki zostanie wysłane wezwanie do zapłaty, to ustalenie rzeczywistych kosztów takiej czynności windykacyjnej dla konsumenta może być niemożliwe lub wielce utrudnione. Mając na względzie powyższe SOKiK uznał, iż takie uregulowanie stosunków umownych stanowi nieuzasadnione obciążanie interesów ekonomicznych konsumenta, a koszty prowadzenia postępowania windykacyjnego powinny być określone w sposób odpowiadający rzeczywiście kosztom poniesionym z tytułu dochodzenia należności.

Przy ocenie opłaty za monit telefoniczny w wysokości 3 zł Sąd wskazał, iż zastrzeżenie opłaty w ww. wysokości nie gwarantuje, iż zawsze odpowiada ona rzeczywistym kosztom poniesionym przez przedsiębiorcę. Koszt ten faktycznie może być także dużo niższy, jak i dużo wyższy. Istotne jest jednak to, iż postanowienie wzorca nie stanowi odniesienia do realnie poniesionych kosztów.

Ponadto, jak słusznie wskazał SOKiK w drugim oraz trzecim z przywołanych orzeczeń, brak jest proporcjonalnego rozłożenia praw i obowiązków pomiędzy stronami umowy, gdyż konsument nie może domagać się od przedsiębiorcy podobnego świadczenia w sytuacji, gdy to on będzie kierował korespondencję dotyczącą wadliwego wykonania umowy przez przedsiębiorcę.

W niniejszym postępowaniu Spółka w przypadku wysłania pisemnego upomnienia wzywającego do zapłaty, obciąża konsumentów opłatą w wysokości 15 zł, a w przypadku monitu telefonicznego 10 zł. Niniejsze kwoty są nieproporcjonalnie wyższe w porównaniu z realnymi kosztami nawiązania kontaktu - czy to listowego, czy też telefonicznego z konsumentem. Brak ponadto informacji, czy powyższe wezwania będą wysyłane listem zwykłym czy też poleconym wraz ze zwrotnym potwierdzeniem odbioru, trudno więc wyliczyć realne koszty prowadzonego postępowania windykacyjnego. Na marginesie wskazać należy, iż brak wysyłania upomnień lub wezwań przesyłkami ewidencjonowanym (czyli co najmniej listem poleconym), czyni trudnym do wykazania fakt nadania przedmiotowej korespondencji przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym mogłoby to doprowadzić do sytuacji, w której konsument - mimo braku otrzymania wezwania do zapłaty - zostałby obciążony kosztami windykacyjnymi tylko na podstawie woli przedsiębiorcy, mimo iż w rzeczywistości Spółka mogłaby nie ponieść żadnych kosztów. Identyczna sytuacja występuje w przypadku opłaty za wizytę windykatora, która została ustanowiona w formie ryczałtowej, bez względu na realne koszty poniesione przez przedsiębiorcę z tytułu osobistego kontaktu jego przedstawiciela w lokalu konsumenta.

W analizowanej umowie brak jest również uregulowania sytuacji, w której to konsument może domagać się od przedsiębiorcy określonych opłat przy kierowaniu korespondencji do tegoż przedsiębiorcy czy też składaniu roszczeń telefonicznych w związku

z nienależytym wywiązaniem się z umowy. Przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do prowadzenia korespondencji i podejmowania innych czynności na koszt drugiej strony umowy, nie przyznając tożsamego uprawnienia konsumentowi. Takie działanie należy ocenić jako przejaw nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji w stosunku do konsumentów oraz działania mogące mieć na celu próbę przerwania ryzyka oraz kosztów prowadzenia działalności gospodarczej na konsumenta.

W związku z powyższym klauzule wpisane do rejestru, jak i kwestionowane zapisy są tożsame, albowiem mogą przyczynić się do obciążenia konsumenta nieuzasadnionymi kosztami, co godzi w jego interesy ekonomiczne.

Zgodnie z dyspozycją art. 27 ust. 1 i 2 u.o.k.i.k. nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał zabronionych działań, o których mowa w art. 24 w/w ustawy. W związku z wyeliminowaniem z Umowy postanowień wskazanych w pkt I.D. sentencji decyzji, Prezes UOKiK wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 2 kwietnia 2013 r.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów za praktyki z punktu I

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę¹⁷.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowania Spółki, polegające na stosowaniu w obrocie z konsumentami wzorców umów niezawierających wymaganych prawem informacji, a także zawierających niedozwolone klauzule oraz postanowienia sprzeczne z ustawą, a także naruszenie dobrych obyczajów oraz braki informacyjne, godzą w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez w/w przedsiębiorcę są zarówno wszyscy aktualni, jak i wszyscy przyszli potencjalni klienci zamierzający wziąć pożyczkę u przedsiębiorcy. Zatem krąg adresatów takiego wzorca nie jest z góry określony.

¹⁷ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009., s. 962.

Na poparcie powyższego należy zatem przytoczyć stanowisko SOKiK, który w wyroku z dnia 13 stycznia 2009r. wskazał, iż, jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów (sygn. akt: XVII Ama 26/08). Tak więc w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz wpływa niekorzystnie na interesy potencjalnie nieokreślonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Wobec powyższego należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały spełnione, co oznacza, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec tego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

II.

Zgodnie z art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. 2013 r. poz. 267 ze zm. - dalej: **k.p.a.**), gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe w całości albo w części, organ administracji publicznej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania odpowiednio w całości albo w części. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego, o której mowa w art. 105 § 1 k.p.a. oznacza, że brak jest któregoś z elementów pozwalających na rozstrzygnięcie sprawy co do jej istoty. W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny stwierdził, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty¹⁸. Bezprzedmiotowość postępowania wynikać może zarówno z przyczyn podmiotowych (np. śmierć strony, ustanie bytu prawnego osoby prawnej), jak i przedmiotowych (np. w przypadku stwierdzenia, że organ, który prowadził postępowanie na żądanie strony nie był właściwy, a także, gdy strona wnosi o wydanie decyzji tożsamej w decyzją uprzednią).

Zgodnie z art. 83 u.o.k.i.k. w sprawach nieuregulowanych w tej ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy k.p.a, z zastrzeżeniem art. 84. Biorąc pod uwagę powyższe, w sytuacji rozstrzygnięcia innego niż przewiduje u.o.k.i.k., zastosowanie mają przepisy k.p.a. W związku z powyższym zastosowanie ma powyżej przytoczony art. 105 § 1 k.p.a.

1.

W niniejszym zarzucie postępowanie wszczęto w sprawie podejrzenia stosowania bezprawnego działania noszącego znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu w Umowie postanowienia w brzmieniu: „Pożyczkobiorca może bez podania przyczyny odstąpić od Umowy w terminie 10 dni od dnia zawarcia umowy”, co mogło zostać uznane za działanie niezgodne z art. 53 ust. 1 u.k.k.

¹⁸ Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r., sygn. akt III SA 2225/01.

w myśl którego konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

Wskazać należy, iż faktycznie ww. zapis znajdował się we wzorcu umowy, który otrzymywał konsument w momencie zawarcia Umowy. Niemniej jednak wraz z przedmiotowym wzorcem, Spółka od 18 grudnia 2011 r. - a więc od momentu wprowadzenia obecnie obowiązującej ustawy o kredycie konsumenckim - stosuje również *Aneks nr 1 do umowy*, który konsument otrzymuje jako załącznik do właściwej umowy pożyczki. Zgodnie z postanowieniami ww. aneksu zmianie uległ m.in. § 8 pkt 1 Umowy w ten sposób, iż liczbę 10 zastąpiła liczba 14. Jednocześnie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK, Spółka przedłożyła kilka Umów wraz z aneksem, które zawarła z pożyczkobiorcami od grudnia 2011 r., w których wskazuje, iż w momencie zawarcia umowy przedsiębiorca w skuteczny sposób zmienił postanowienie ustanawiające 10-dniowy termin na odstąpienie od umowy, poprzez wprowadzenie w formie aneksu 14-dniowego terminu na złożenie takiego oświadczenia. Tak więc konsument, mimo iż otrzymywał fizycznie dwa oddzielne dokumenty, w którym drugi dokument (czyli Aneks) zmienił zapis znajdujący się w pierwszym dokumencie (czyli Umowa), to na tle niniejszej sprawy należy uznać, iż nie zachodzą uzasadnione podstawy do stwierdzenia naruszenia przepisów u.k.k. wskazanych w zarzucie przedstawionym w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z brakiem przesłanek, z których wynikałoby, iż konsument nie otrzymywał opisywanego wyżej aneksu należy uznać, że konsument, który zawarł umowę po 18 grudnia 2011 r. na podstawie zawartej Umowy ze Spółką, mógł od niej odstąpić w terminie 14 dni od jej zawarcia. W związku z faktem, że nie zaistniała bezprawność działania po stronie Pożyczkodawcy, Prezes UOKiK uznał za zasadne umorzenie postępowania w opisanej powyżej części.

2.

Prezes UOKiK w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przedstawił przedsiębiorcy zarzut polegający na zamieszczeniu w Umowie postanowienia w brzmieniu: *„W przypadku odstąpienia od Umowy przez Pożyczkobiorcę, Pożyczkodawca jest uprawniony do zachowania opłaty przygotowawczej oraz kosztu zabezpieczenia pożyczki. Pożyczkodawca zwróci Pożyczkobiorcy wszelkie inne poniesione przez Pożyczkobiorcę koszty udzielonej pożyczki”*, co mogło zostać uznane za działanie niezgodne z art. 54 ust. 1 oraz art. 54 ust. 4, w myśl którego konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu, a kredytodawcy nie przysługuje zwrot żadnych innych opłat, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych.

Wskazać należy, iż rzeczywiście ww. zapis znajdował się we wzorcu umowy, który otrzymywał konsument w momencie zawarcia Umowy. Niemniej jednak wraz z przedmiotowym wzorcem, Spółka od 18 grudnia 2011 r. - a więc od momentu wprowadzenia obecnie obowiązującej ustawy o kredycie konsumenckim - stosuje również *Aneks nr 1 do umowy*, który konsument otrzymuje jako załącznik do właściwej umowy pożyczki. Zgodnie z postanowieniami ww. aneksu zmianie uległ m.in. § 8 pkt 7 Umowy wprowadzając zapis, zgodnie z którym: *„W przypadku odstąpienia od umowy, pożyczkodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych poniesionych przez niego kosztów na rzecz organów*

administracji publicznej oraz opłat notarialnych”. Jednocześnie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK, Spółka przedłożyła kilka Umów wraz z aneksem, które zawarła z pożyczkobiorcami od grudnia 2011 r., w których wskazuje, iż w momencie zawarcia umowy przedsiębiorca w skuteczny sposób zmienił postanowienie umowne, uniemożliwiając pobieranie innych opłat niż te wynikające z przepisów u.k.k., czyli kosztów na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych. Tak więc konsument, mimo iż otrzymywał fizycznie dwa oddzielne dokumenty, w którym drugi dokument (czyli Aneks), zmienił zapis znajdujący się w pierwszym dokumencie (czyli Umowa), to na tle niniejszej sprawy należy uznać, iż nie zachodzą uzasadnione podstawy do stwierdzenia naruszenia przepisów u.k.k. wskazane w zarzucie przedstawionym w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

W związku z brakiem przesłanek, z których wynikałoby, iż konsument nie otrzymywał opisywanego wyżej aneksu należy uznać, że konsument, który zawarł umowę po 18 grudnia 2011 r., na podstawie zawartej Umowy ze Spółką, w przypadku skorzystania z prawa do odstąpienia od umowy – nie zostawał obciążony kosztami wynikającymi z zabezpieczenia pożyczki, a przedsiębiorca nie był uprawniony do zatrzymania opłaty przygotowawczej. W związku z faktem, że nie zaistniała bezprawność działania po stronie Pożyczkodawcy, Prezes UOKiK uznał za zasadne umorzenie postępowania w opisanej powyżej części.

Wobec tego orzeczono jak w pkt II sentencji decyzji.

III.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK ma kompetencje do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na względzie powyższe oraz stan faktyczny oraz prawny niniejszej sprawy, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konsumentów podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na Spółkę miał na względzie, iż nie występują szczególne okoliczności uzasadniające odstąpienie od wymierzenia kary.

W tym miejscu wskazać należy, iż zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – co wielokrotnie podkreślano w judykaturze - nie jest podstawą do odstąpienia od wymierzenia kary¹⁹. Żaden przepis u.o.k.i.k. nie wyłącza możliwości zastosowania sankcji przewidzianej w art. 106 tejże ustawy w związku z naruszeniem art. 24 u.o.k.i.k. W takim wypadku Prezes UOKiK jest zobowiązany wydać decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, co jednak nie uniemożliwia mu nałożenia na przedsiębiorcę sankcji finansowych.

¹⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 stycznia 2012 r., sygn. akt VI ACa 956/11; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18 kwietnia 2012 r., sygn. akt VI ACa 1320/11.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 w sposób nieenumeratywny wskazano, iż Prezes UOKiK winien wziąć pod uwagę okres, stopień, okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć²⁰.

Podkreślić nadto należy, iż nakładana przez organ ochrony konsumentów kara finansowa pełni trojaką funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kar o takiej wysokości, która zniechęci innych przedsiębiorców udzielających pożyczek gotówkowych do stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych czy też nieinformowania konsumentów o istotnych warunkach umowy.

Nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK wziął również pod uwagę konieczność ustalenia, czy określone w tym przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 u.o.k.i.k.. Z tego względu nakładając karę pieniężną, Prezes UOKiK uwzględnił całokształt okoliczności sprawy, które wskazywać mogą na nieumyślny charakter naruszenia przez Pożyczkodawcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki do naruszenia tych interesów. Zebrane w trakcie niniejszego postępowania wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na wspomniane wyżej nieumyślne działanie. Pomimo tego – jak już wcześniej wskazano – samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.i.k.

W roku 2012 Pożyczkodawca osiągnął przychód w wysokości 2.685.008,72 zł, który będzie podstawą do obliczenia każdorazowo wysokości kary. Maksymalny wymiar kary, jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi 268.500,87 zł – tj. 10% osiągniętego przychodu w roku 2012.

1. Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.A.

W zarzucie wskazanych w pkt I.A. sentencji decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę postanowień sprzecznych z powszechnie obowiązującymi przepisami. Spółka wprowadzała do umowy uregulowania wprost sprzeczne z ustawą o kredycie konsumenckim, przez co w znaczący sposób ogranicza konsumentom prawo do odstąpienia od umowy czy też prawo do spłaty pożyczki przed terminem wskazanym w umowie. Przedmiotowe zapisy mogły w niekorzystny sposób wpływać na sytuację ekonomiczną konsumenta, np. w sytuacji w której posiadałby zamiar odstąpienia od umowy, ale oświadczenie o ww. treści nie zostałoby przez

²⁰ Wyrok Sądu Najwyższego z 27 czerwca 2000 r., sygn. akt I CKN 793/98.

przedsiębiorcę przyjęte ze względu na brak jednoczesnego zwrócenia środków pieniężnych lub doręczenie do siedziby Spółki oświadczenia konsumenta po wyznaczonym terminie. W takim wypadku konsument byłby związany z umową, w tym również zostałby w sposób bezprawny przymuszony do zapłaty opłat wynikających z udzielonej pożyczki, które w przedsiębiorstwach pozabankowych kształtują się w wysokich wartościach. W ocenie Prezesa UOKiK do naruszenia doszło na etapie zawierania kontraktu, niemniej skutki powyższych postanowień były dla konsumenta odczuwalne na etapie wykonania kontraktu.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanej praktyki (wzorzec stosowany od grudnia 2011 roku) - uznał, iż natura naruszeń polegających na wprowadzaniu zapisów niezgodnych z powszechnie obowiązującym prawem uzasadnia ustalenie wyjściowego wymiaru kary pieniężnej za praktykę wskazaną w pkt I.A.1 – 0,3%; za praktykę z pkt I.A.2. – 0,2% oraz za praktykę z pkt I.A.3. – 0,2%, co po zsumowaniu ustala wyjściowy poziom kary **na poziomie 0,7 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r., co jest równe kwocie **18.795,06 zł**.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %**.

Jednocześnie Prezes UOKiK przy określaniu wymiaru kary stwierdził występowanie dodatkowych okoliczności łagodzących, leżących po stronie Spółki poprzez aktywne współdziałanie w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do jego szybkiego i sprawnego przeprowadzenia. Powyższe zachowanie przejawiało się przede wszystkim w ponadstandardowych wyjaśnieniach o okolicznościach sprawy, które miały istotny wpływ na ustalenie stanu faktycznego i ocenę działania przedsiębiorcy w powiązaniu z terminowym przekazywaniem niezbędnych informacji oraz dokumentów. W związku z powyższym organ ochrony konsumentów zdecydował się **na obniżenie wymiaru kary o 20%**.

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona łącznie o 50%** do kwoty **9.398 zł**, co stanowi ok. **0,35%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r. oraz ok. **0,035 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III.1 sentencji decyzji**.

2. Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.B.

W niniejszym zarzucie stwierdzono zaniechanie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnych informacji zgodnie z powszechnie obowiązującym prawem. Przedmiotowe braki informacyjne w sposób znaczący mogą wpływać na możliwości podjęcia racjonalnej i świadomej decyzji przez konsumenta lub też skutecznie utrudnić dochodzenie przez nich swoich uprawnień. W ocenie organu ochrony konsumentów wszystkie z powyższych nieprawidłowości naruszają interes konsumentów na etapie zawierania kontraktu, z tymże skutek pierwszego z zarzutów widoczny jest na etapie wykonania umowy, gdyż konsument nie uzyskuje informacji, które mogłyby być mu pomocne przy dochodzeniu roszczeń od przedsiębiorcy.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanej praktyki (wzorzec stosowany od grudnia 2011 roku) - uznał, iż natura naruszeń polegających na nierzetelnym informowaniu konsumentów uzasadnia ustalenie wyjściowego wymiaru kary pieniężnej za praktykę wskazaną w pkt I.B.1 – 0,05% oraz za praktykę z pkt I.B.2. – 0,07%, co po zsumowaniu ustala wyjściowy poziom kary **na poziomie 0,12 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r., co jest równe kwocie **3.222 zł.**

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %.**

Jednocześnie Prezes UOKiK przy określaniu wymiaru kary stwierdził występowanie dodatkowych okoliczności łagodzących, leżących po stronie Spółki poprzez aktywne współdziałanie w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do jego szybkiego i sprawnego przeprowadzenia. Powyższe zachowanie przejawiało się przede wszystkim w ponadstandardowych wyjaśnieniach o okolicznościach sprawy, które miały istotny wpływ na ustalenie stanu faktycznego i ocenę działania przedsiębiorcy w powiązaniu z terminowym przekazywaniem niezbędnych informacji oraz dokumentów. W związku z powyższym organ ochrony konsumentów zdecydował się **na obniżenie wymiaru kary o 20%.**

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona łącznie o 50%** do kwoty **1.611 zł**, co stanowi ok. **0,6%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r. oraz ok. **0,06 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III.2. sentencji decyzji.**

3. Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.C.

W zarzucie wskazanych w pkt I.C. sentencji decyzji stwierdzono naruszenie dobrych obyczajów oraz stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej. W zakresie praktyki opisanej w pkt I.C.1. stwierdzono naruszenie dobrych obyczajów poprzez niezwracanie niewykorzystanej części opłaty za obsługę pożyczki w domu. Przedmiotowa praktyka mogła wpływać w sposób znaczący na interes ekonomiczny konsumentów poprzez konieczność uiszczania całej opłaty za usługę niewykonaną przez przedsiębiorcę w pełnym zakresie. Szczególnie negatywnie należy ocenić nieudzielenie rzetelnej oraz pełnej informacji w zarzutach wskazanych w punktach I.C.2., gdyż to właśnie informacja o całkowitej kwocie kredytu powinna być w umowie wyliczona prawidłowo i wyszczególniona w sposób nie budzący wątpliwości, gdyż to właśnie od tej kwoty obliczana jest wysokość RRSO oraz wysokość odsetek umownych. Brak prawidłowego określenia ww. czynnika godzi w interesy ekonomiczne konsumentów, ponieważ są oni zobowiązani do zapłaty odsetek nie tylko do faktycznie udostępnionych środków, jak to wynika z przepisów u.k.k.

W ocenie organu ochrony konsumentów działania określone w pierwszej praktyce są dla konsumenta odczuwalne na etapie wykonania umowy, w momencie spłaty kredytu przed terminem wskazanym w umowie. Z kolei w przypadku stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, to wskazać należy, iż o ile praktyka ujawniła się na etapie zawierania umowy, to jej skutki są widoczne na etapie wykonania kontraktu.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również długotrwały okres stosowania opisanej praktyki (od grudnia 2011 roku) - uznał, iż natura naruszeń polegających na naruszeniu dobrych obyczajów i stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej za praktykę wskazaną w pkt I.C.1 – 0,1% oraz za praktykę z pkt I.C.2. – 0,07%, co łącznie ustala wyjściowy poziom kary **na poziomie 0,17 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r., co jest równe kwocie **4.564,51 zł**.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %**.

Jednocześnie Prezes UOKiK przy określaniu wymiaru kary stwierdził występowanie dodatkowych okoliczności łagodzących, leżących po stronie Spółki poprzez aktywne współdziałanie w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do jego szybkiego i sprawnego przeprowadzenia. Powyższe zachowanie przejawiało się przede wszystkim w ponadstandardowych wyjaśnieniach o okolicznościach sprawy, które miały istotny wpływ na ustalenie stanu faktycznego i ocenę działania przedsiębiorcy w powiązaniu z terminowym przekazywaniem niezbędnych informacji oraz dokumentów. W związku z powyższym organ ochrony konsumentów zdecydował się **na obniżenie wymiaru kary o 20%**.

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona łącznie o 50%** do kwoty **2.282 zł**, co stanowi ok. **0,09%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r. oraz ok. **0,009 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III.3. sentencji decyzji.**

4. Kara pieniężna za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w punkcie I.D.

W niniejszym zarzucie stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę pięciu postanowień niedozwolonych wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonych przez Prezesa UOKiK. Kwestionowane postanowienie w sposób bezpośredni narusza interesy ekonomiczne konsumentów obciążając ich nieekwiwalentnymi opłatami z tytułu prowadzonego postępowania windykacyjnego. Wskazać należy, iż klientami Pożyczkodawcy są przede wszystkim osoby uboższe, którym bank oraz inne instytucje finansowe odmówiły udzielenia bezpiecznych kredytów ze względu m.in. na ich zaległości w spłacie już zaciągniętych zobowiązań oraz ze względu na bardzo małe dochody. Obciążanie ich dodatkowo wysokimi kosztami windykacyjnymi zasługuje na szczególną dezaprobate.

Ustalając wymiar kary za naruszenie opisane powyżej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń w zakresie wysokości kary.

Podkreślić należy, iż to na przedsiębiorcy - jako profesjonalnym uczestniku obrotu gospodarczego, spoczywa obowiązek przygotowania takiego wzorca umownego, który jest wolny od klauzul niedozwolonych. Jak wynika bowiem z wykładni przepisu art. 355 k.c. podmiot w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej winien wykazać szczególną, czyli wyższą niż tylko należyta staranność w działaniach z uwagi na zawodowy charakter działalności. Prowadzenie zaś działalności profesjonalnej uzasadnia zwiększone oczekiwania co do umiejętności, wiedzy, skrupulatności kontrahenta. Rejestr postanowień niedozwolonych jest jawny i każdy przedsiębiorca, który zawiera umowy konsumami powinien na bieżąco go śledzić oraz dostosowywać odpowiednio stosowany przez siebie wzorzec. W judykaturze natomiast wskazano, że przy kształtowaniu wzorca należytej staranności trzeba także brać pod uwagę wymóg znajomości obowiązującego prawa oraz następstw z niego wynikających w zakresie prowadzonej przez dany podmiot działalności gospodarczej²¹.

W związku z powyższym organ ochrony konsumentów - mając na uwadze również krótkotrwały okres stosowania opisanej praktyki (od grudnia 2011 roku) - uznał, iż natura naruszeń polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umowy, które w istotny

²¹ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 17 sierpnia 1993r., sygn. akt: III CRN 77/93.

sposób wpływają na interes konsumentów uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej **na poziomie 0,06 %** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r., co jest równe kwocie **1.611,00 zł**.

Przy określaniu ostatecznego wymiaru kary Prezes UOKiK stwierdził występowanie okoliczności łagodzących w związku z zaniechaniem przedmiotowej praktyki przez przedsiębiorcę i zdecydował o **obniżeniu wymiaru kary o 30 %**.

Jednocześnie Prezes UOKiK przy określaniu wymiaru kary stwierdził występowanie dodatkowych okoliczności łagodzących, leżących po stronie Spółki poprzez aktywne współdziałanie w trakcie postępowania, w szczególności przyczynienie się do jego szybkiego i sprawnego przeprowadzenia. Powyższe zachowanie przejawiało się przede wszystkim w ponadstandardowych wyjaśnieniach o okolicznościach sprawy, które miały istotny wpływ na ustalenie stanu faktycznego i ocenę działania przedsiębiorcy w powiązaniu z terminowym przekazywaniem niezbędnych informacji oraz dokumentów. W związku z powyższym organ ochrony konsumentów zdecydował się **na obniżenie wymiaru kary o 20%**.

Mając powyższe na uwadze, kara została **obniżona łącznie o 50%** do kwoty **806 zł**, co stanowi ok. **0,03%** przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2012 r. oraz ok. **0,003 %** maksymalnego wymiaru kary, jaką mógł nałożyć organ ochrony konsumentów na Spółkę w niniejszym postępowaniu za stosowaną przez niego praktykę.

Zdaniem Prezesa UOKiK, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.i.k., jak i prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest również walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w branży przed podobnym naruszeniem słuszych interesów konsumentów. Przyjmując, że kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i powinna być odczuwalna dla przedsiębiorcy, organ ochrony konsumentów **postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w punkcie III.4. sentencji decyzji**.

Wobec tego orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

IV.

Zgodnie z art. 80 u.o.k.i.k. Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 u.o.k.i.k., jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konkurencji stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 kodeksu postępowania administracyjnego, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 ww. kodeksu, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I oraz punkcie II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną. W związku z powyższym postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **34,20 zł** (słownie: trzydzieści cztery złote 20/100).

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt IV sentencji.

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.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479³² § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego oraz stosownie do art. 264 § 2 kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia jej doręczenia.

*Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Dorota Karczewska*