



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 22 maja 2023 r.

RKT.611.1.2022.SB

DECYZJA NR 06/2023

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje postanowienia wzorców umów stosowane przez Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie o treści:

1. *„Oświadczenia Klienta - zestaw zgód i oświadczeń, niezbędnych do rozpoczęcia przez Kancelarię realizacji Umowy, których Klient udziela ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielami Kancelarii, a następnie pisemnie, poprzez własnoręczny podpis na przekazanych dokumentach w pakiecie startowym, w tym zgoda na przetwarzanie danych, oświadczenia w zakresie wysokości zadłużenia i Wierzycieli, pełnomocnictwa, oświadczeniu o zgodzie na przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia i świadomości konsekwencji z tym związanych” (§ 1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 1 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 1 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu oraz § 1 wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),*

2. *„Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowany Harmonogram Spłaty” (§ 7.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu),*

3. *„Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowaną informację o wysokości miesięcznej Wpłaty oraz długości Programu” (§ 7.3*

wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 7.3 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

4. *„Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Uczestnika Programu SSD. W takim przypadku Kancelaria przekaze Uczestnikowi Programu SSD zaktualizowany Plan Spłaty” (§ 7.3 wzoru umowy dotyczącej programu Spłacam swoje długi),*

5. *„W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia nie kolidowało z realizacją Umowy” (§ 8.10 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 8.7 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 8.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),*

6. *„W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Uczestnika Programu SSD zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia Od Sukcesu nie kolidowało z realizacją Umowy SSD” (§ 8.8 wzoru umowy dotyczącej programu Spłacam swoje długi),*

7. *„Dodatkowe koszty i opłaty*

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu),

8. *„Dodatkowe koszty i opłaty*

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4 (o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on zgodę na pokrycie takiego kosztu), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu),

9. *„Dodatkowe koszty i opłaty*

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w



sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4, o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on zgodę na pokrycie takiego kosztu, Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

10. „Dodatkowe koszty i opłaty

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy SSD, bądź (ii) na życzenie Uczestnika świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy SSD (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Uczestnika Programu SSD na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Uczestnika Programu SSD uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Programu SSD, obciążają wyłącznie Uczestnika. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),

11. „Umowa zostaje zawarta na czas określony realizacji przez Strony, nie dłuższy jednak niż [...] miesięcy od daty zawarcia Umowy i dokonania płatności pierwszej Wpłaty, z możliwością jej przedłużenia” (§ 11. 1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 11.1 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 11. 1 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

12. „Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Harmonogramem Spłaty” (§ 11.4 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 11.6 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 11.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

13. „Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy SSD bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Uczestnik Programu SSD nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Planem Spłaty” (§ 11.4.a wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),

14. „Do czasu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, korespondencja kierowana na dotychczasowy adres lub dotychczasowe dane kontaktowe Strony, jest uznawana za skutecznie doręczoną” (§ 12.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 12.3 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 12.3 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu oraz § 12.3 wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),

za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm.), co stanowi naruszenie

art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - i zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 23b ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone nakłada na Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, według następujących zasad:

1. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Spółki na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.certo-kancelaria.pl oświadczenia o następującej treści:

„W związku z wydaniem i uprawomocnieniem się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-06/2023 z dnia 22 maja 2023 r., niniejszym uprzejmie informujemy, iż Prezes UOKIK uznał za niedozwolone postanowienia umowne dotyczące:

- składanych przez konsumenta oświadczeń niezbędnych do rozpoczęcia przez Kancelarię realizacji umowy, których Klient udziela ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielami Kancelarii, a następnie pisemnie, poprzez własnoręczny podpis na przekazanych dokumentach w pakiecie startowym,
- możliwości zmiany wartości kwot wpłat w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta,
- uprawnienia Kancelarii do zarządzania dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na Rachunku Bankowym,
- pobierania dodatkowych kosztów i opłat w przypadku wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres umowy, bądź na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług, lub konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści umowy, a także negatywnych konsekwencji związanych z rezygnacją klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów,
- uprawnienia Kancelarii do przedłużenia umowy,
- uprawnienia Kancelarii do rozwiązania Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z wyznaczonymi terminami,
- uznawania za skuteczne doręczenie korespondencji kierowanej na dotychczasowy adres lub dotychczasowe dane kontaktowe konsumenta,

które zostały zamieszczone we wzorcach umów Programów Ulga od Długu oraz Spłacam swoje długi.

Oznacza to również, że powyższe postanowienia są bezskuteczne wobec konsumentów.

Jednocześnie prawomocna decyzja Prezesa UOKiK może być pomocna dla konsumentów przy indywidualnym dochodzeniu roszczeń związanych ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych, określonych w niniejszej decyzji. Sąd powszechny związany jest bowiem decyzją Prezesa Urzędu w zakresie stwierdzenia niedozwolonego charakteru tychże klauzul.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-06/2023 z dnia 22 maja 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Oświadczenie jw. Spółka opublikuje w ten sposób, że:

- a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na stronie internetowej www.certo-kancelaria.pl przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- b) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny www.... z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika; pełna treść powyższego oświadczenia ma być widoczna przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (niezależnie od tego, czy strona jest przez użytkownika przewijana) i samodzielnie nie zamknie tej informacji (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- e) w przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego Przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- f) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie powstania obowiązku publikacji niniejszej decyzji,
- g) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji,

2. opublikowania w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Spółki na publicznie dostępnych profilach prowadzonych w mediach społecznościowych w serwisie Facebook pod adresem [CERTO Kancelaria prawna](https://www.facebook.com/CERTO-Kancelaria-prawna), oświadczenia o treści:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKT-06/2023 z dnia 22 maja 2023 r. [tutaj: oficjalna nazwa przedsiębiorcy z odesłaniem w formie # lub @] informuje, że stosował niedozwolone postanowienia umowne dotyczące warunków realizacji umów związanych z przystąpieniami do Programów Ulga od Długu oraz Słacam swoje długi. #decyzjaUOKiK

[tutaj: oficjalna nazwa przedsiębiorcy z odesłaniem w formie # lub @] otrzymał karę pieniężną za #klauzuleabuzywne zamieszczone w wzorcach umów dotyczących ww. Programów, a Prezes #UOKiK zakazał ich wykorzystywania. Szczegółowy wykaz zakwestionowanych klauzul i wzorców umów, w których się znajdowały zamieszczony został tutaj.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RKT-06/2023 z dnia 22 maja 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].”

Oświadczenia jw. Spółka opublikuje w ten sposób, że:

- a) ww. oświadczenia będą dostępne w mediach społecznościowych - Facebook, przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji.
- b) oświadczenia zostaną zamieszczone w ww. profilach w mediach społecznościowych w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z ich treścią, tj. tak by tekst oświadczenia został umieszczony na tablicy (osi czasu) tych profili jako najbardziej aktualna informacja (post) wyświetlona przez użytkownika ww. serwisów (oświadczenie powinno zostać przypięte w formie pinezki),
- c) fragment oświadczenia o treści „tutaj” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do wykazu zakwestionowanych klauzul i wzorców umów, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji,
- d) opublikowane oświadczenia nie mogą:
 - i. wykorzystywać opcji „Zakończ dystrybucję w Aktualnościach” (w okresie objętym obowiązkiem publikacyjnym),
 - ii. blokować możliwości dodawania komentarzy,
 - iii. blokować możliwości udostępniania (przekazywania dalej),
- e) oświadczenia w formie postu zostaną dodane do relacji (Facebook) w pierwszym dniu realizacji obowiązku publikacyjnego, a po tej publikacji zostaną przypięte w prowadzonych tam profilach w sekcji „Wyróżnione relacje” i pozostaną tam przez okres 1 miesiąca,
- f) oświadczenia zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną, tj. post o decyzji będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,
- g) oświadczenia zostaną zamieszczone tak by były dostępne dla wszystkich użytkowników ww. serwisów, tj. by w ustawieniach prywatności miały status „publiczny”,

- h) w przypadku zmiany profilu w ww. serwisie (Facebook) w czasie realizacji obowiązków publikacyjnych, oświadczenia w mediach społecznościowych zostaną opublikowane na innych profilach prowadzonych przez przedsiębiorcę,
- i) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- j) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w związku z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm.) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 23a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie określonym w pkt. I. niniejszej decyzji nakłada na Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie kary pieniężne, płatne do budżetu państwa, w następującej wysokości:

1. 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji,
2. 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za stosowanie postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.2, I.3 i I.4 sentencji niniejszej decyzji,
3. 75 211 zł (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych) za stosowanie postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.5 i I.6 sentencji niniejszej decyzji,
4. 75 211 zł (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych) za stosowanie postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.7, I.8, I.9 i I.10 sentencji niniejszej decyzji,
5. 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.11 sentencji niniejszej decyzji,
6. 75 211 zł (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych) za stosowanie postanowień wzorca umowy określonych w punktach I.12 i I.13 sentencji niniejszej decyzji,
7. 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za stosowanie postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.14 sentencji niniejszej decyzji,

z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.



IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r., poz. 275 z zm.) w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 775) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie kosztami niniejszego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie 58 zł (słownie: pięćdziesięciu ośmiu złotych) oraz zobowiązać Spółkę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), na podstawie otrzymanych sygnałów, wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające (znak: RKT.405.4.2021.SB) w sprawie działalności Certo Kancelarii Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie (dalej także: Kancelaria, Kancelaria Certo, Spółka lub Przedsiębiorca) dotyczące wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone.

Na podstawie analizy przedstawionych przez Przedsiębiorcę na etapie postępowania wyjaśniającego informacji i dokumentów, Prezes Urzędu powziął podejrzenie, iż w zakresie opisanym powyżej mogło dojść do naruszenia przez Spółkę zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 1360 ze zm., dalej także: kc), co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275 ze zm., dalej także: uokik). Postanowieniem nr 1 z dnia 7 lutego 2022 r. wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne, zarzucając Przedsiębiorcy stosowanie niedozwolonych postanowień umownych. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz poinformował o możliwości ustosunkowania się do treści zarzutów sformułowanych w Postanowieniu nr 1 (dowód: karty nr 3-14).

Stanowisko Spółki

W piśmie z dnia 11 kwietnia 2022 r. Spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie. (...) (dowód: karty nr 595-602).

Spółka odnosząc się do postawionych zarzutów stwierdziła, że (...).

Spółka uważa, że (...).

Spółka nie zgodziła się ze stanowiskiem Prezesa Urzędu przedstawionym w punktach 5 - 6 Postanowienia o wszczęciu postępowania. (...) (dowód: karty nr 703-731).

W punktach 7 - 10 Postanowienia o wszczęciu postępowania Prezes Urzędu zarzuca Spółce, że (...).



Kwestionowana w punkcie I.11 Postanowienia o wszczęciu postępowania klauzula dotyczy długości trwania umowy i możliwości jej przedłużania. (...).

Spółka odnosząc się do zakwestionowanych w punktach I.12 - I.13 Postanowienia o wszczęciu postępowania klauzul stwierdziła, że (...).

W sprawie kwestionowania w punkcie 1.14 Postanowienia klauzuli, (...).

Pismem z dnia 2 marca 2023 r. Przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 827). W wyznaczonym terminie Przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000399383. Przedsiębiorca do KRS został wpisany w 2011 r.

Zakres działalności Kancelarii związanej z przedmiotem niniejszego postępowania

Ze zgromadzonego w toku niniejszego postępowania materiału dowodowego wynika, że Kancelaria zawiera umowy z konsumentami, którzy mogą przystąpić do jednego z dwóch programów Ulga od długu (zwanej dalej także: UOD) oraz Słacam swoje długi (zwanej dalej także: SSD). Spółka rozpoczęła przedmiotową działalność w (...) (dowód: karta nr 21).

W przypadku Programu Słacam swoje długi umowy były zawierane z konsumentami (...) (dowód: karty nr 358-verte, 360-verte).

Analiza dostarczonych dokumentów wykazała, że Przedsiębiorca kolejno stosował trzy zmodyfikowane wzorce umowy dotyczące programu Ulga od długu. W niniejszej sprawie ocenie poddano trzy kolejne wersje umów. W związku z tym w postępowaniu umowy na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia dotyczące programu Ulga od długu stosowane (...) określa się jako umowy nr 1 dotyczące programu Ulga od długu. Natomiast kolejne wzory umów dotyczące ww. programu zawierane (...) określa się numerem 2, a umowy zawierane (...) odpowiednio nr 3 (dowód: karty nr 21, 460-494).

Ww. programy w ramach zawartych umów są realizowane w oparciu o Plan Redukcji Zadłużenia. Zgodnie z warunkami umów przez Plan Redukcji Zadłużenia należy rozumieć *„plan restrukturyzacyjny (oddłużeniowy) realizowany w ramach Umowy, administrowany przez Kancelarię, mający na celu pomoc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej, w ramach którego podejmowane są działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejącego zadłużenia w sposób uwzględniający aktualną sytuację finansową Klienta, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli”* (dowód: karty nr 464, 475, 486, 546). W trakcie realizacji umów konsumenci miesięcznie dokonują wpłat na rachunki bankowe w wysokościach określonych przez Spółkę. Kwoty są skorelowane z łącznymi wartościami wierzytelności zgłoszonych do Programów. Przez wpłatę należy rozumieć ustaloną przez Strony, comiesięczną kwotę wpłacaną przez Klienta na Rachunek Bankowy do Rozliczeń,

przeznaczony na zaspokajanie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii. Wpłaty są gromadzone na rachunkach bankowych. Zdeponowanymi środkami pieniężnymi może dysponować jedynie Kancelaria. Ona też jest jedynym właścicielem tych rachunków. Przez rachunek bankowy należy rozumieć „wygenerowany indywidualnie dla Klienta rachunek bankowy w Kancelarii, na który Klient Programu zobowiązany jest uiszczać płatności związane z Planem, zgodnie z treścią niniejszej umowy” (dowód: karty nr 465, 475, 486, 547).

(...) (dowód: karty nr 751-786).

Do dnia 28 lipca 2022 r. Spółka zawarła z konsumentami (...) umowy dotyczące programu Ulga od Długu oraz (...) umów w sprawie programu Splacam swoje długi. Na ten sam dzień realizowanych było (...) umów dotyczących programu Ulga od Długu oraz (...) umów dotyczących programu Splacam swoje długi.

Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl, www.ulgaoddługu.pl, www.splacamswojedlugi.pl. Potwierdzają to faktycznie zawarte umowy (dowód: karta nr 113).

Spółka w roku obrotowym 2021 r. osiągnęła obrót w wysokości (...) zł (słownie: (...)) (dowód: karta nr 675).

W wzorcach umów zawarto następujące postanowienia¹:

1. *„Oświadczenia Klienta - zestaw zgód i oświadczeń, niezbędnych do rozpoczęcia przez Kancelarię realizacji Umowy, których Klient udziela ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielami Kancelarii, a następnie pisemnie, poprzez własnoręczny podpis na przekazanych dokumentach w pakiecie startowym, w tym zgoda na przetwarzanie danych, oświadczenia w zakresie wysokości zadłużenia i Wierzycieli, pełnomocnictwa, oświadczeniu o zgodzie na przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia i świadomości konsekwencji z tym związanych” (§ 1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 1 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 1 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu oraz § 1 wzoru umowy dotyczącej programu Splacam swoje długi),*
2. *„Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, splaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowany Harmonogram Splaty” (§ 7.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu),*
3. *„Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, splaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowaną informację o wysokości miesięcznej Wpłaty oraz długości Programu” (§ 7.3 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 7.3 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),*

¹ Treści postanowień są zgodne z oryginałami (dowód: karty nr 460-494, 531, 545)

4. „Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Uczestnika Programu SSD. W takim przypadku Kancelaria prześle Uczestnikowi Programu SSD zaktualizowany Plan Spłaty” (§ 7.3 wzoru umowy dotyczącej programu Spłacam swoje długi).

5. „W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia nie kolidowało z realizacją Umowy” (§ 8.10 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 8.7 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 8.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

6. „W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Uczestnika Programu SSD zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia Od Sukcesu nie kolidowało z realizacją Umowy SSD” (§ 8.8 wzoru umowy dotyczącej programu Spłacam swoje długi).

7. „Dodatkowe koszty i opłaty

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu),

8. „Dodatkowe koszty i opłaty

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4 (o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on zgodę na pokrycie takiego kosztu), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu),

9. „Dodatkowe koszty i opłaty

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4, o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on

zgodę na pokrycie takiego kosztu, Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),

10. *„Dodatkowe koszty i opłaty*

W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy SSD, bądź (ii) na życzenie Uczestnika świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy SSD (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Uczestnika Programu SSD na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Uczestnika Programu SSD uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Programu SSD, obciążają wyłącznie Uczestnika. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów” (§ 9 wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),

11. *„Umowa zostaje zawarta na czas określony realizacji przez Strony, nie dłuższy jednak niż [...] miesięcy od daty zawarcia Umowy i dokonania płatności pierwszej Wpłaty, z możliwością jej przedłużenia” (§ 11. 1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 11.1 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 11. 1 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),*

12. *„Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Harmonogramem Słaty” (§ 11.4 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 11.6 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 11.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu),*

13. *„Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy SSD bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Uczestnik Programu SSD nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Planem Słaty” (§ 11.4.a wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi),*

14. *„Do czasu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, korespondencja kierowana na dotychczasowy adres lub dotychczasowe dane kontaktowe Strony, jest uznawana za skutecznie doręczoną” (§ 12.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu Ulga od długu, § 12.3 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu Ulga od długu i § 12.3 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu Ulga od długu oraz § 12.3 wzoru umowy dotyczącej programu Słacam swoje długi).*

Prezes Urzędu zważył, co następuje:



Naruszenie interesu publicznego

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

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych uzyskaniem obniżenia zadłużenia powstałego w sytuacji niespłacania pożyczek lub innych zobowiązań finansowych czy doprowadzeniem do anulowania powstałych wierzytelności, którzy mogli być narażeni na stosowanie przez Spółkę we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcami umowy przy oferowaniu usług konsumentom.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ kc, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego Dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r. - dalej także: dyrektywa 93/13 lub dyrektywa). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Ad I. Naruszenie art. 23a uokik

Zgodnie z art. 23a uokik - zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Zgodnie zaś z powoływanym w art. 23a uokik przepisem art. 385¹ § 1 kc postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależna jest zatem od łącznego spełnienia następujących trzech przesłanek formalnych:

1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,



- 2) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione oraz dwóch przesłanek merytorycznych:
- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 5) postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami wraz z jednoczesnym rażącym naruszeniem interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes².

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Status Przedsiębiorcy

Zakaz wyrażony w art. 23a uokik adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 00000399383. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów uokik, a zatem jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

2. Postanowienia określające główne świadczenia stron

² por. wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z dnia 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09.

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne³.

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego (dalej: SN), pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres⁴. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy⁵.

Analizowane w niniejszej sprawie postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy. Świadczeniami głównymi zawieranych przez Spółkę umów o pomoc konsumentom w redukcji zadłużenia oraz świadczenie usług prawnych jest dokonanie przez Spółkę określonych czynności zmierzających do zawarcia przez konsumenta ugód z wierzycielami oraz zapłata przez konsumenta ustalonego przez strony wynagrodzenia. Zakwestionowane postanowienia dotyczą realizacji umów, możliwości zmiany warunków umów, a także okoliczności rozwiązania umów.

3. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy przedsiębiorcą, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana, ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Przedsiębiorca wprowadził oceniane wzorce do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umów z ich wykorzystaniem.

4. Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych. Dobre obyczaje

³ Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

⁴ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce umów, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi Przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny⁶, 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 postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku⁷.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań Przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny⁸.

⁶ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁷ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

⁸ Wyrok SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

5. Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta⁹.

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do Dyrektywy Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r.), która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z Przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności¹⁰. Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ kc - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym¹¹.

Podsumowując, obie wskazane w art. 385¹ kc klauzule generalne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice

⁹ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

¹⁰ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

¹¹ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Klauzule szare

Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ kc i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385³ kc należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów)¹².

Przedmiot umowy

Na podstawie wzorców umów zdefiniowanych w części ustalającej niniejszej decyzji, Spółka zobowiązuje się do świadczenia usług mających na celu doprowadzenie do obniżenia zadłużenia konsumentów.

Zakres usług świadczonych przez Kancelarię został określony w § 4 wzoru umowy nr 1, nr 2 i nr 3 dotyczących programu UOD oraz wzoru umowy dotyczącej programu SSD. Z przedmiotowych postanowień wzorów umów wynika, że wszelkie działania Kancelarii są nakierowane na podejmowanie aktywnych działań w stosunku do Wierzycieli mających na celu doprowadzenie do zmniejszenia zadłużenia. Analiza spraw związanych z powstałymi długami, doradztwo prawne, działania polegające na prowadzeniu i reprezentowaniu konsumenta w postępowaniu mediacyjnym, i polubownym ma na celu doprowadzenie do zawarcia ugód. Spółka zobowiązuje się do świadczenia tej pomocy przez poszczególnych radców prawnych i adwokatów (§ 5.3 wzoru umowy nr 1, 2 i 3 dotyczącej programu UOD i § 5.3 wzoru umowy dotyczącej programu SSD).

Z kolei konsument zobowiązuje się zapłacić Spółce wynagrodzenie oraz należności określone w umowach m.in. z tytułu obniżenia zadłużenia (success fee).

Zawierane przez Spółkę umowy noszą cechy nienazwanych umów o świadczeniu usług m.in. prawnych i doradczych, do których zgodnie z art. 750 kc w sposób odpowiedni stosuje się przepisy o zleceniu. Zgodnie z § 5.2 wzorów umów nr 1, 2 i 3 dotyczących programu UOD i § 5.2 wzoru umowy dotyczącej programu SSD: „*Kancelaria zobowiązuje się świadczyć usługi prawne rzetelnie, z należytą starannością oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa*

¹² Wyrok SN z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07.

i zasadami etyki zawodowej". Spółka zobowiązuje się do osiągnięcia wskazanego w umowie celu z należytą starannością, ale nie odpowiada za nie osiągnięcie rezultatu. Równocześnie, kwalifikacja zawieranych przez Spółkę umów jako określających zobowiązanie starannego działania dotyczy także umów, w których wynagrodzenie Spółki określono m.in. na zasadzie success fee. Należy mieć bowiem na względzie, że określony w umowie sposób wynagrodzenia przyjmującego zlecenie nie determinuje zakwalifikowania umowy jako umowy starannego działania lub rezultatu.

Zgodnie z definicją klienta Kancelarii zawartą w umowie należy stwierdzić, że są to osoby zdeterminowane w chęci spłaty zadłużenia i poprawie jakości swojego życia, przez co decydują się na skorzystanie z pomocy profesjonalnej kancelarii. Podmiot tego rodzaju może dać konsumentom odczucie otoczenia ich interesów swego rodzaju ochroną zarówno prawną, jak też finansową. Dlatego też konsumenci mają prawo oczekiwać uzyskania profesjonalnych porad prawnych, skutecznych mediacji, a także warunków umowy, które nie będą zawierały postanowień naruszających ich interesy.

Ocena postanowień wzorów umów stosowanych przez Przedsiębiorcę

Ad I.1

§ 1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD, wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD oraz § 1 wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że **„Oświadczenia Klienta - zestaw zgód i oświadczeń, niezbędnych do rozpoczęcia przez Kancelarię realizacji Umowy, których Klient udziela ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielami Kancelarii, a następnie pisemnie, poprzez własnoręczny podpis na przekazanych dokumentach w pakiecie startowym, w tym zgoda na przetwarzanie danych, oświadczeniu w zakresie wysokości zadłużenia i Wierzycieli, pełnomocnictwa, oświadczenia o zgodzie na przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia i świadomości konsekwencji z tym związanych”**.

Z ww. postanowienia wynika, że konsument składając podpis pod umową potwierdza treści udzielonych zgód oraz złożonych oświadczeń w trakcie rozmowy telefonicznej prowadzonej na pierwszym etapie współpracy. Umieszczenie definicji pojęcia „oświadczenia” w przytoczonym kształcie powoduje, że wszelkie deklaracje składane przed podpisaniem umowy mogą być traktowane przez Spółkę jako wiążące, pomimo, iż w momencie zawarcia umowy konsument nie może być pewien co do wszystkich oświadczeń, które zostały mu przedstawione w trakcie rozmowy. Postanowienie to odnosi się do „pakietu startowego”, jednak warunki umów nie zawierają jego definicji, przez co konsument może nie mieć pewności co do dokumentu, którego to odesłanie dotyczy. Postanowienie to ma charakter otwarty, przez co Przedsiębiorca może dowolnie określać zakres zgód, których udzielił konsument przed zawarciem umowy.

Sprzeczność przedmiotowego postanowienia z dobrymi obyczajami polega na wpisaniu do treści umowy postanowienia, które odnosi się do ustaleń poczynionych w trakcie rozmowy telefonicznej, która powinna być niezobowiązująca dla konsumenta. W analizowanej sprawie Przedsiębiorca przesyła konsumentom papierowe wersje umów. Od ich podpisania, a także podpisania innych dokumentów uzależnia przeprowadzenie oceny możliwości świadczenia usług. Tym samym umowy są zawierane w efekcie wymiany dokumentów w wersji papierowej. Dlatego też dobry obyczaj wymaga, aby konsument przed złożeniem oświadczeń dotyczących



akceptacji warunków umowy, które odzwierciedlają jego rzeczywistą wolę, miał możliwość swobodnego zapoznania się z całością tych warunków. Tym samym dopiero zaakceptowane przez konsumenta warunki przedstawione mu w formie pisemnej powinny być brane pod uwagę w tej sprawie. Kwestionowane postanowienie może zatem mieć na celu zniekształcenie wyobrażenia konsumenta o przysługujących mu prawach i warunkach umowy, a zatem może naruszać dobry obyczaj polegający na wykorzystywaniu przewagi Przedsiębiorcy jako twórcy wzorca.

W przedmiotowym przypadku rażąco naruszenie interesów konsumentów polega na tym, że stosując kwestionowane postanowienie Spółka dąży do wyeliminowania możliwości powołania się przez konsumenta na okoliczność ewentualnego niezrozumienia zasad działania Kancelarii w ramach programów UOD i SSD. Treść postanowienia w przypadku powstania sporu umożliwia Spółce twierdzenie, że wszystkie warunki umów, w tym potencjalne ryzyka były szczegółowo omówione w trakcie rozmów telefonicznych. Konsumenti mogą też mieć utrudnioną możliwość podnoszenia kwestii nieświadomości udzielonych w trakcie rozmów zgód i oświadczeń, a także ich konsekwencji. Wskazana wyżej klauzula służy wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanej w postanowieniu okoliczności, skoro sam podpisał umowę. Kwestionowane postanowienie może zatem wprowadzać konsumenta w błąd co do zakresu jego uprawnień.

Wnioski Prezesa Urzędu dotyczące wykładni powyższego postanowienia potwierdzają wyjaśnienia Spółki przedstawione w piśmie z dnia 29 lipca 2022 r. Kancelaria wyjaśniła, że (...). Odnosząc się do tych wyjaśnień Prezes Urzędu stwierdził, że w treści umowy dokument „Zgody i oświadczenia” nie jest wymieniony jako załącznik. Tym samym nie musi być dla konsumenta oczywista funkcja jaką on pełni, a więc to, czy jest integralnym elementem umowy, czy też nie jest. Oceniając przedmiotowe postanowienie należy uwzględnić obszerność informacji zawartych w dokumencie, a także informacji podawanych w trakcie rozmowy telefonicznej. Przedmiotowa okoliczność powoduje, że konsument nie może mieć pewności, czy składając podpis na ww. dokumencie składa tożsame oświadczenia i czy w sprawie takich samych warunków umowy jak przedstawione wcześniej w trakcie rozmowy telefonicznej. Ponieważ oświadczenia składane w obu przypadkach mają pełnić funkcję potwierdzenia zrozumienia warunków, na jakich jest realizowana usługa, mają one istotne znaczenie dowodowe w sytuacji wystąpienia sporu co do sposobu realizacji umowy, niezgodnego z oczekiwaniami konsumenta. W przypadku takiego sporu Spółka będzie mogła powoływać się na wszystkie oświadczenia składane nie tylko przez podpisanie dokumentu w formie papierowej, ale również składane ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej w oparciu o zakwestionowane postanowienie. Natomiast jak stwierdzono wcześniej, funkcje jakie mają pełnić zarówno oświadczenia składane w trakcie rozmów telefonicznych oraz składane pisemnie na dokumencie w wersji papierowej nie zostały w warunkach umowy określone.

W konsekwencji tego, w sytuacji sporu to na konsumencie będzie spoczywał obowiązek wykazania, że akceptując warunki umowy nie zdawał sobie sprawy z określonych uprawnień Spółki oraz sposobu realizacji umowy. Natomiast Przedsiębiorca będzie mógł podnosić, że poinformował o prawach Kancelarii i obowiązkach konsumenta już na etapie rozmowy telefonicznej. Biorąc pod uwagę fakt, że konsument podczas realizacji umowy może nie mieć pewności na jakie warunki umowy wyraził zgodę w trakcie rozmowy telefonicznej, Przedsiębiorca może dowolnie kształtować sposób jej realizacji np. co do terminu



podejmowania czynności mediacyjnych z wierzycielami, sposobu dysponowania środkami wpłacanymi przez konsumentów, a więc zmieniać warunki umowy. Może to doprowadzić do tego, że wbrew postanowieniom zawartym w dokumentach, z którymi konsument mógł się zapoznać, Przedsiębiorca będzie realizował umowę powołując się na ustalenia dokonane w trakcie rozmowy telefonicznej. Istotne jest to, że z warunków umów nie wynika, że treści dokumentów przedstawianych do podpisu w wersji papierowej odpowiadają informacjom przekazany w trakcie rozmów telefonicznych. Tym samym nie można wykluczyć, że ostatecznie sposób realizacji warunków umów będzie odbiegał od wyobrażeń konsumentów o usłudze wykreowanych w trakcie rozmowy telefonicznej. Jak stwierdzono wcześniej obszerność informacji podawanych konsumentowi w trakcie rozmowy telefonicznej dodatkowo uniemożliwia konsumentowi ich zapamiętanie. Dlatego też, fakt możliwości powołania się na ustalenia dokonane w trakcie rozmowy telefonicznej może być interpretowany jako uprawnienie do zmiany warunków umowy, gdyż konsument, który nie pamięta wcześniejszej rozmowy, nie będzie mógł zakwestionować faktycznego sposobu realizacji umowy. W efekcie tego Spółka będzie mogła twierdzić, że działa zgodnie z ustaleniami poczynionymi w trakcie rozmowy telefonicznej. Sposób redakcji postanowienia powoduje, że brak jest uzasadnienia dla powoływania się w umowie na oświadczenia i zgody udzielane w trakcie rozmowy telefonicznej, gdy formalne zawarcie umowy następuje poprzez podpisanie papierowej wersji umowy. Z tych powodów Prezes Urzędu uznał, że zakwestionowane postanowienie stanowi klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 10 kc. Zgodnie z jego treścią w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Prezes Urzędu uznał również, że Przedsiębiorca dał sobie prawo do interpretacji charakteru „Zgód i oświadczeń”, a więc, czy stanowią integralny element umowy, a także prawo do interpretacji oświadczeń, które złożył konsument i ich wiążącego charakteru. Tym samym postanowienie może zostać uznane za klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385¹ oraz art. 385³ pkt 11 kc. Zgodnie z ich treścią w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową.

Dobry obyczaj w tym przypadku powinien polegać na dostarczeniu konsumentom informacji o warunkach świadczenia usług za pośrednictwem umów sporządzonych w formie pisemnej i ewentualnych załączników do nich. Dopiero jednoznaczne określenie praw i obowiązków stron umowy w formie pisemnej gwarantuje podjęcie racjonalnej decyzji przez konsumenta. Fakt, udostępnienia konsumentowi dokumentu „Zgody i oświadczenia” do podpisu nie może być uznane za gwarancję przekazania konsumentowi tożsamy informacji, które wcześniej były przekazane w trakcie rozmowy telefonicznej. Przez akceptację ww. dokumentu konsument potwierdza, że zdaje sobie sprawę z ryzyk z jakimi wiąże się realizacja umowy, np. strat finansowych, czy też możliwości podejmowania czynności windykacyjnych przez wierzycieli równoległe z realizacją umowy przez Spółkę. Ryzyka te są związane ze sposobem realizacji umowy przez Przedsiębiorcę. Dlatego też pewność zapoznania się przez konsumenta przed podpisaniem umowy z wszystkimi warunkami umożliwiłaby konsumentowi weryfikowanie sposobu realizacji umowy przez Spółkę w sposób zgodny z ustaleniami. Natomiast zakwestionowane postanowienie nie gwarantuje konsumentowi posiadania wiedzy o wszystkich warunkach umowy.



Odnosząc się do stanowiska Spółki, Prezes Urzędu stwierdził, że właściwe jest uzależnienie rozpoczęcia świadczenia usług od odesłania podpisanych przez konsumentów wszystkich niezbędnych dokumentów. Pomimo, że Spółka zadeklarowała, iż w dokumentach, które konsument otrzymuje wraz z umową powtarzane są informacje przekazane w trakcie rozmowy telefonicznej, to jednak sposób zredagowania zakwestionowanego postanowienia nie gwarantuje dostarczenia konsumentom pełnej wiedzy o warunkach, na jakich będą realizowane usługi, co zostało wyjaśnione we wcześniejszej części.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie umowne należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszające w sposób rażący interesy konsumentów, a przez to stanowi postanowienie niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Ad 1.2

§ 7.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD „Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowany Harmonogram Spłaty”,

Ad 1.3

§ 7.3 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD stanowi, że „Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Klienta. W takim przypadku Kancelaria przekaze Klientowi zaktualizowaną informację o wysokości miesięcznej Wpłaty oraz długości Programu”.

Ad 1.4

§ 7.3 wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że „Kwota Wpłaty może ulec zmianie w trakcie realizacji Programu, w zależności od ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe, spłaconych Wierzycieli oraz w związku zmianami sytuacji finansowej Uczestnika Programu SSD. W takim przypadku Kancelaria przekaze Uczestnikowi Programu SSD zaktualizowany Plan Spłaty”.

Wskazane postanowienia dają Kancelarii prawo do zmiany w trakcie realizacji umowy obciążeń finansowych jakie ponosi klient. Zmiany mogą nastąpić w zależności od trzech niżej wymienionych okoliczności:

- zmiany ilości Wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe,
- zmiany ilości spłaconych Wierzycieli,
- zmiany sytuacji finansowej klienta.

W oparciu o powyższe postanowienia Przedsiębiorca ma prawo do dokonania zmiany warunków wnoszenia przez konsumentów Wpłat w związku z udziałem w Programach¹³.

¹³ Zgodnie z warunkami wzorów umów dotyczących programów UOD oraz SSD przez Wpłatę należy rozumieć jako ustaloną przez Strony, co miesięczną kwotę wpłacaną przez klienta na Rachunek Bankowy do Rozliczeń, przeznaczony na zaspokojenie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii.



Jednocześnie zakres tych zmian pozostaje do decyzji Spółki, natomiast konsument musi je przyjąć. W efekcie tego na konsumenta może zostać nałożony obowiązek ponoszenia miesięcznie wyższych kosztów niż ustalone w momencie zawarcia umowy. Zaproponowane warunki mogą okazać się zbyt trudne do spełnienia przez konsumenta, może to doprowadzić do niemożności wywiązania się z warunków umów przez konsumenta i zaniechania wnoszenia Wpłat, co ostatecznie może skutkować rozwiązaniem umowy przez Przedsiębiorcę. Ponieważ postanowienia umożliwiają dokonanie dowolnej zmiany Kwot Wpłat, ich wartości mogą również zostać zmniejszone. Podjęcie takiej decyzji przez Spółkę może być dla konsumenta również niekorzystne, gdyż wiąże się ze zmniejszeniem ilości gromadzonych środków, które mają być przeznaczone na spłatę długów. Konsekwencją tego będzie wydłużenie czasu koniecznego na zgromadzenie środków niezbędnych na spłatę wierzycieli.

W pierwszym wskazanym przypadku zmiany mogą nastąpić w zależności od ilości wierzycieli akceptujących propozycje ugodowe. Przesłanka zmiany wysokości Wpłat nie jest jednoznaczna. Ta niejednoznaczność wynika m.in. z braku jasnej korelacji jej wartości z wartością zadłużenia konsumenta oraz wartością poszczególnych wierzytelności. W efekcie braku określenia korelacji nie można stwierdzić, jaki wpływ będą miały spłaty poszczególnych Wierzycieli dokonane w oparciu o wynegocjowane ugody na wartość zgromadzonych już środków oraz na wartości, które konsument powinien jeszcze zgromadzić.

Kolejna przesłanka umożliwiająca dokonanie zmiany wartości Wpłat oraz długości trwania Programów dotyczy zmiany ilości spłaconych Wierzycieli. W tym przypadku w sytuacji spłaty każdego kolejnego Wierzyciela w związku z zawarciem ugód łączna wartość wierzytelności podana przy zawarciu umów również powinna maleć. W efekcie tego Kwota Wpłat określona przy zawarciu umów wyliczona w oparciu o zadłużenie konsumenta powinna zostać odpowiednio obniżona. Jednak zakwestionowane postanowienia nie określają zasad transpozycji zmiany ilości Wierzycieli, którzy już zostali spłacony, na wartość późniejszych Wpłat. W związku z tym w oparciu o przedmiotowe postanowienia konsument nie może określić, w jaki sposób zmianie ulegną warunki umowy.

Ostatnią z przesłanek umożliwiających Spółce wprowadzenie zmiany wartości Wpłat, jest zmiana sytuacji finansowej konsumenta. Jednak zmiana sytuacji finansowej może polegać zarówno na jej poprawie, jak też na jej pogorszeniu. W związku z tym postanowienie umożliwia dowolną zmianę warunków umowy w obu sytuacjach. Jednocześnie nie jest jasne, w jaki sposób Przedsiębiorca dokona weryfikacji tej zmiany, a w konsekwencji, w jaki sposób skoreluje tę zmianę z wartością Wpłat. Przedmiotowa przesłanka dotyczy pojęcia, którego ocena jest subiektywna. Jednocześnie w przedmiotowym przypadku Przedsiębiorca zawiera umowy z osobami, którym ma pomóc w regulowaniu zobowiązań finansowych, tym samym z osobami w trudnej sytuacji finansowej. Dodatkowo istotą ocenianej działalności i umów jest doprowadzenie do zmiany sytuacji finansowej konsumentów. Tak więc każde skuteczne zrealizowanie umowy w postaci zawarcia ugody doprowadzi do spełnienia tej przesłanki. Dlatego też umieszczenie w umowie odniesienia do zmiany sytuacji finansowej konsumenta należy uznać za pojęcie nieostre umożliwiające Spółce na dowolną zmianę warunków umowy.

W związku z powyższym postanowienia uprawniają Przedsiębiorcę do dowolnej zmiany warunków umów zgodnie z własnym uznaniem, co do wysokości Wpłat oraz długości realizacji



umów. Konsumenci nie mają możliwości przewidzenia, w jaki sposób ulegną zmianie warunki umów w sytuacji zaistnienia konkretnych sytuacji. W efekcie wykorzystania przedmiotowego postanowienia przez Spółkę konsumenci zobowiązani będą do zaakceptowania nowych zmienionych warunków umów. Zmiana może dotyczyć zmniejszenia się wartości Wpłat, jednak nie musi się to wiązać ze zmniejszeniem się zadłużenia u Wierzycieli, a z wydłużeniem realizacji Programów.

Przedsiębiorca wyjaśnił, że (...) Dodatkowo brak jest jednoznacznych procedur, które są stosowane przy ocenie stanów faktycznych. Tym samym Spółka dysponuje możliwością dowolnej interpretacji zaistniałych okoliczności.

Ponieważ kwestionowane postanowienia w sposób otwarty określają możliwości zmiany warunków umów, Przedsiębiorca może dowolnie, w każdym czasie modyfikować prawa i obowiązki stron umowy. Dlatego też Prezes Urzędu uznał zakwestionowane postanowienia za klauzule abuzywne, zgodnie z art. 385³ pkt 10 kc stanowiącym, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.

Prezes Urzędu stwierdził, że przedmiotowa umowa jest umową zlecenia Przedsiębiorcy pomocy w zmniejszeniu zadłużenia. Tym samym warunki na jakich będzie ona realizowana, a także jakiegokolwiek jej zmiany powinny zostać zaakceptowane przez konsumenta. Należy zauważyć, że umożliwienie odstąpienia od umowy przez konsumenta, w sytuacji braku akceptacji nowych warunków umów w tym przypadku nie zapewni ochrony interesów konsumentów polegających na odzyskaniu wszystkich środków wpłaconych wcześniej na rachunek bankowy zarządzany przez Kancelarię, co należy uznać za naruszające dobre obyczaje.

Dokonując oceny postanowień należy uwzględnić fakt, że każde zwiększenie Kwoty Wpłaty ma bezpośredni wpływ na sytuację finansową konsumenta, gdyż przeznaczenie większej wartości własnych środków ma wpływ na zmniejszenie wartości budżetu domowego. Z tego też powodu uznano, że uprawnienie do jednostronnej zmiany wysokości Wpłat w ocenianym kształcie narusza dobre obyczaje.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienia umowne należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszające w sposób rażący interesy konsumentów, a przez to stanowiące postanowienia niedozwolone, zgodnie z art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.5

§ 8.10 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD, § 8.7 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i § 8.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD stanowi, że **„W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia nie kolidowało z realizacją Umowy”**.

Ad I.6

§ 8.8 wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że **„W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Uczestnika Programu SSD zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia Od Sukcesu nie kolidowało z realizacją Umowy SSD”**.

Powyżej zacytowane postanowienia dają uprawnienia Kancelarii do „zarządzania budżetem Klienta” zdeponowanym na rachunku bankowym. Jednak w umowach nie definiuje się zakresu pojęcia „zarządu”. Zgodnie ze słowniczkiem zawartym w umowie Rachunek Bankowy służy „do rozliczeń - wygenerowany indywidualnie dla Klienta rachunek bankowy w Kancelarii, na który Klient Programu zobowiązany jest uiszczać płatności związane z Planem, zgodnie z treścią niniejszej Umowy”. Jednak faktycznie nie ograniczono w żaden sposób zakresu uprawnień Kancelarii do zarządzania środkami, które konsument wpłaca na rachunek bankowy. W konsekwencji tego Kancelaria może mieć nieograniczone uprawnienia do swobodnego dysponowania tymi środkami. Oceniając przedmiotowe postanowienia należy uwzględnić okoliczność, że umowa zapewnia konsumentom potencjalną możliwość otrzymania zwrotu zdeponowanych na rachunkach środków w sytuacji rozwiązania umowy, to jednak pod warunkiem, że koszty działalności Kancelarii wcześniej ich nie skonsumują. Takie możliwe konsekwencje wynikają z faktu, że Spółka ma prawo do potrącania z przedmiotowego rachunku własnego wynagrodzenia, a także kwot, które mają pokryć dodatkowe koszty powstałe w trakcie świadczonych usług. Tym samym zakwestionowane postanowienia umożliwiają Kancelarii sprawowanie pełnej kontroli nad środkami należącymi do konsumentów, co może naruszać dobre obyczaje oraz w sposób rażący interesy finansowe konsumentów. Kwestionowane postanowienia odnoszą się do pojęcia zwykłego zarządu niezdefiniowanego w warunkach umowy i uprawniającego do dowolnego dysponowania środkami pieniężnymi konsumentów w trakcie realizacji umów.

Spółka odnosząc się do zarzutu wyjaśniła, że (...). Biorąc pod uwagę powyższe wyjaśnienia, zostało stwierdzone, że potwierdzają one wnioski wynikające z abstrakcyjnej kontroli postanowienia. Przez zarządzanie środkami pieniężnymi należy rozumieć szeroko rozumiane dysponowanie nimi. Spółka przez oceniane postanowienia dała sobie prawo do potrącania kwot, które w jej ocenie pokryją koszty działalności wymienione w Cenniku, jak też koszty honorarium. Fakt, że Spółka może potrącać na pokrycie kosztów swojej działalności kwoty w wysokości równej zdeponowanym środkom narusza w sposób rażący interesy konsumentów, a także gwarancję, że potrącanie wynagrodzenia nie będzie kolidowało z realizacją umowy, przez co należy rozumieć spłatę wierzycieli.

Jak ustalono wcześniej, postanowienie daje Spółce kompetencje do dysponowania środkami pieniężnymi w taki sposób, że ostatecznie mogą one zostać w całości pobrane przez Spółkę. Pomimo, że zastrzeżono, iż dokonywane potrącenia nie będą kolidowały z realizacją Umowy, to jednak nie wyjaśniono, do jakiego elementu realizacji umowy przedmiotowe postanowienia się odnoszą. W związku z tym zostało stwierdzone, że nieograniczone prawo do dysponowania środkami pieniężnymi należącymi do konsumentów narusza dobre obyczaje oraz w sposób rażący interesy konsumentów.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienia umowne są sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszają w sposób rażący interesy konsumentów, a przez to stanowią postanowienie niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.7

§ 9 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD stanowi, że **„Dodatkowe koszty i opłaty 1. W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np.**



reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

2. Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów”.

Ad I.8

§ 9 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD stanowi, że „**Dodatkowe koszty i opłaty**

1. W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4 (o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on zgodę na pokrycie takiego kosztu), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

2. Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów”.

Ad I.9

§ 9 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD stanowi, że „**Dodatkowe koszty i opłaty**

1. W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wymienionych w treści Umowy i Załącznika nr 4, o ile taka konieczność wystąpiła po stronie Klienta i wyraził on zgodę na pokrycie takiego kosztu, Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.

2. Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Klienta z uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Umowy, obciążają wyłącznie Klienta. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów”.

Ad I.10.

§ 9 wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że „**Dodatkowe koszty i opłaty**

1. W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy SSD, bądź (ii) na życzenie Uczestnika świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy SSD (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Uczestnika Programu SSD na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat.



2. Negatywne konsekwencje związane z rezygnacją przez Uczestnika Programu SSD uiszczenia zgłoszonych przez Kancelarię kosztów, wskazanych do realizacji Programu SSD, obciążają wyłącznie Uczestnika. Kancelaria nie jest zobowiązana do samodzielnego ponoszenia takich kosztów”.

Przytoczone postanowienia przewidują możliwość wystąpienia okoliczności, które wygenerują koszty realizacji umowy nie przewidziane w umowie, a więc nie pokrywane z opłat przewidzianych przez umowę. Pomimo użycia różnych określeń np. opłata początkowa i serwisowa oraz honorarium w przypadku każdej z ww. umów zakres czynności został określony w sposób tożsamy. Klienta będą obciążać *m.in. koszty utworzenia indywidualnego Rachunku Bankowego, usługi prawnej w postaci szczegółowej analizy zadłużenia i opracowania propozycji redukcji zadłużenia oraz jego spłaty, przesyłek pocztowych i kurierskich, przygotowania dokumentów do przesłania, opłaty skarbowej dla maksimum trzech Pełnomocnictw, etc.*

Z definicji programów Ulga od długu oraz Słtacam swoje długi wynika, że programy zapewniają realizację planów restrukturyzacyjnych (oddużeniowych), administrowanych przez Kancelarię, mających na celu pomoc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej. W ich ramach podejmowane są działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejących zadłużeń w sposób uwzględniający aktualne sytuacje finansowe Klientów, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli. W ramach umowy Kancelaria zapewnia świadczenie usług doradczych oraz prawnych wspierających ich realizację.

Analizując zakres świadczonych usług, który jest opisany w umowach, konsumenci mogą spodziewać się, że Kancelaria będzie podejmowała wszelkie niezbędne czynności w celu zawarcia ugód. Konsumenci zwracając się do profesjonalnego podmiotu nie mają podstaw do uznania, że Kancelaria kalkulując wysokość wynagrodzenia nie przewidziała czynności, które zapewnią osiągnięcie sukcesu w postaci zawarcia ugód. Analiza zakwestionowanych postanowień wykazała, że Przedsiębiorca może żądać od konsumentów dodatkowych świadczeń pieniężnych również z tytułu usług, które są bezpośrednio powiązane z realizacją umów, np. kosztów pełnomocnictw. Postanowienia nie odnoszą się do realizacji żądań konsumenta niezwiązanych z umowami, a jedynie czynności związanych z usługą, która ma doprowadzić do osiągnięcia zamierzonego celu. Zgodnie z § 4.1.c ww. wzorów umów Kancelaria w ramach realizowanych umów reprezentuje konsumentów wobec wskazanych przez nich Wierzycieli oraz negocjuje i dąży do wypracowania nowych zasad spłaty zadłużeń w zakresie ich wysokości i terminów spłat. Dlatego też konsument zawierając umowę może się spodziewać, że określone w umowie opłaty przewidują pokrycie wszelkich kosztów, które będą musiały być poniesione w celu realizacji umowy. Jednak zakwestionowane postanowienia uprawniają Spółkę do żądania od konsumenta pokrycia dodatkowych kosztów, które są związane z czynnościami mającymi na celu realizację usługi, a nie zostały przewidziane umową. Jednocześnie na podstawie umowy nie można stwierdzić, do jakich kosztów odnosi się to postanowienie. W sytuacji powołania się przez Spółkę na to postanowienie konsument oczekujący, że realizacja umowy doprowadzi do zawarcia ugody będzie musiał się godzić na poniesienie kosztu wskazanego przez Przedsiębiorcę w trakcie realizacji umowy, pod presją ryzyka niewykorzystania szansy zawarcia ugody



Zgodnie z przedmiotem umowy, konsumenci dokonują wpłat na rachunki bankowe, z których Przedsiębiorca może dokonywać potrąceń na rzecz pokrycia kosztów swojej działalności. Dotyczy to również pokrycia kosztów działań, które w opinii Kancelarii nie zostały objęte postanowieniami zawartymi w umowach, a są niezbędne do ich realizacji. Pomimo, że zgodnie z ww. postanowieniami umów konsumenci mogą podjąć decyzję odmawiającą pokrycia takich kosztów, to o konieczności podjęcia określonych czynności decyzję podejmuje Spółka. Ostatecznie w efekcie tego może zaistnieć spór, co do oceny, czy konkretne działanie powinno zostać zrealizowane przez Kancelarię w ramach już poniesionego wynagrodzenia, czy też podjęcie czynności np. wysłania dodatkowych pism, udzielenie dodatkowego pełnomocnictwa, wyjazdu poza siedzibę kancelarii wygeneruje dodatkowe koszty nie objęte umową. Kwestia jakie czynności są objęte umową, a jakie należy zaliczyć do czynności dodatkowych nie została w umowach określona w sposób jednoznaczny. Istotne jest to, że konsument nie dysponuje żadnymi instrumentami, które umożliwiłyby mu doprowadzenie do podjęcia przez Spółkę czynności ważnych dla realizacji umowy, które w opinii konsumenta są objęte umową i których koszt pokrywają wnoszone opłaty. Konsument nie otrzymał żadnych instrumentów, które umożliwią mu sprzeciwienie się żądaniu Spółki poniesienia dodatkowych kosztów bez narażenia się na negatywne skutki takiego sprzeciwu. Tym samym to Spółka uzależnia spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od własnej woli, oraz daje sobie prawo do stwierdzania zgodności świadczenia z umową. Tym samym postanowienia stanowią klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 8, 11 kc.

Kolejną kwestią są konsekwencje braku akceptacji podjęcia dodatkowych czynności przez Spółkę. W takim przypadku zgodnie z postanowieniami, wyłączne konsekwencje z tego tytułu ponosi konsument. Jednak nieostrość regulacji powoduje, że Przedsiębiorca może dowolnie uznać, że wymagane okolicznościami stanu faktycznego czynności są czynnościami nieprzewidzianymi umową i wymagają ich pokrycia dodatkowymi opłatami, gdy faktycznie powinny być zrealizowane w ramach umowy. Ta nieostrość zakreslenia przedmiotu umowy powoduje, że poprzez zamieszczenie w postanowieniach postanowień, stwierdzających że za konsekwencje niezaakceptowania dodatkowych kosztów odpowiada konsument, Spółka ogranicza swoją odpowiedzialność za jakość realizowanych usług. Tym samym zakwestionowane postanowienia umowne wyłączają odpowiedzialność Przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie zobowiązania, a więc stanowią klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 2 kc.

Analizując przedmiotowe postanowienia należy uwzględnić fakt, iż konsumenci na rachunkach bankowych im dedykowanych posiadają już zdeponowane środki. Z tego też powodu mogą oni chętniej godzić się na pokrycie kosztów działalności Kancelarii uznając je za niezbędne. Łatwość w zaakceptowaniu konieczności poniesienia dodatkowych kosztów w tym przypadku wynika również z tego, że wysokość wpłaty nie ulega zmianie, gdyż koszty są pokrywane przez potrącenia dokonywane przez Spółkę ze zgromadzonych wcześniej środków. Jednocześnie klienci mogą nie zdawać sobie sprawy, że w efekcie poniesienia dodatkowego kosztu, maleją ich oszczędności, które w przyszłości miałyby pokryć zadłużenie wobec wierzycieli.

W związku z powyższym, zdaniem Prezesa Urzędu, kwestionowane klauzule nie uwzględniają i nie zabezpieczają interesu konsumentów, jako słabszej strony umów, co może prowadzić



do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny i rażąco dla nich niekorzystny.

Odnosząc się do stanowiska Spółki, Prezes Urzędu stwierdził, że potwierdza ono wnioski wynikające z abstrakcyjnej kontroli postanowień. Spółka umożliwia sobie poszerzenie zakresu świadczonych usług. Z tym rozszerzeniem wiąże się konieczność pokrycia przez konsumenta dodatkowych kosztów. Te dodatkowe usługi mają być związane nie tylko z wytoczeniem przeciwko konsumentowi powództwa, czy też prowadzoną przeciwko niemu egzekucją, ale z niezdefiniowanymi czynnościami związanymi z koniecznością „*podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy*”. Tak zdefiniowany zakres usług może umożliwiać Spółce dowolne kształtowanie zakresu podejmowanych czynności w ramach usługi, za które konsument musi ponieść dodatkowy koszt. Z uwagi na różne możliwe sposoby interpretacji postanowienia, zostało stwierdzone, że zakwestionowane postanowienia naruszają interesy konsumentów w opisany wcześniej sposób.

Ponieważ kwestionowane postanowienia w sposób otwarty określają możliwość zmiany warunków umów, Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów w trakcie ich realizacji dodatkowe obciążenia finansowe. Ponieważ to Spółka dokonuje oceny, czy konkretne działania dotyczące realizacji umowy powinny być świadczone w ramach przewidzianych umową opłat, czy też wymagają poniesienia przez konsumenta dodatkowych kosztów, to od woli Spółki zależy, w jaki sposób umowa zostanie zrealizowana. Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności Prezes Urzędu uznał, że zakwestionowane postanowienia stanowią klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385¹ oraz art. 385³ pkt 2, 8, 11 kc. Zgodnie z ich treścią w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta, przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzania zgodności świadczenia z umową.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienia umowne są sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszają w sposób rażąco interesy konsumentów, a przez to stanowią postanowienia niedozwolone zgodnie z art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.11

§ 11.1 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD, § 11.1 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i § 11.1 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD stanowi, że „***Umowa zostaje zawarta na czas określony realizacji przez Strony, nie dłuższy jednak niż [...] miesięcy od daty zawarcia Umowy i dokonania płatności pierwszej Wpłaty, z możliwością jej przedłużenia***”.

Kwestionowane postanowienie określa termin trwania umów z zastrzeżeniem, że może on zostać przedłużony. Jednak nie definiuje okoliczności, których wystąpienie może spowodować przedłużenie umów, a także jakie będą warunki ich świadczenia po przedłużeniu. Dodatkowo brak jest określenia prawa do otrzymania przez konsumentów informacji o zamiarze Kancelarii co do przedłużenia umów oraz procedury wyrażenia na to zgody. W przypadku wzoru umowy nr 1, 2 i 3 dotyczącej programu UOD nie określono terminu, na jaki umowy będą mogły być przedłużane, a także, czy uprawnienie takie przysługuje Kancelarii kilkukrotnie.

Oceniane umowy mają charakter umów starannego działania zmierzającego do doprowadzenia do zawarcia przez konsumentów ugód z Wierzycielami. Analizowane umowy określają przewidywane terminy realizacji Umowy. Może to powodować, że konsumenci będą się spodziewać że we wskazanym terminie dojdzie do zawarcia ugód z Wierzycielami. Jednak zrealizowanie celu zależy od wielu czynników, w tym od aktywności Kancelarii, ale również od wartości wpłat dokonywanych miesięcznie przez Konsumentów. Wpłaty po potrąceniu należnych Spółce opłat są gromadzone na rachunkach konsumentów. Dopiero po zgromadzeniu odpowiedniej wartości środków Kancelaria podejmie rozmowy z wierzycielami w celu wynegocjowania warunków ugód (dowód: karta nr 21). Ponieważ realizacja umowy zależy od wielu czynników, konsument powinien mieć prawo do wyrażenia opinii co do ewentualnego przedłużenia umowy. Tym samym można przyjąć, że to Przedsiębiorca udziela sobie prawa do podejmowania decyzji o przedłużeniu umowy. Konsument, który nie akceptuje takiej decyzji został jedynie uprawniony do rozwiązania umowy z miesięcznym terminem wypowiedzenia. W efekcie takiego brzmienia postanowienia, z uwagi na brak jakichkolwiek procedur ustalania możliwości przedłużenia umowy, Spółka dała sobie prawo do podejmowania decyzji o przedłużaniu umowy. Ponieważ kwestionowane postanowienie daje Kancelarii uprawnienie do samodzielnego decydowania o terminie realizacji umowy, stanowi ono klauzulę abuzywną, o której mowa w art. 385³ pkt 8 kc. Zgodnie z jej treścią w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uzależniają spełnienie świadczenia od okoliczności zależnych tylko od woli kontrahenta konsumenta. Zakwestionowane postanowienie przewiduje możliwość przedłużania umów. Jednak realizacja umowy wiąże się z gromadzeniem na rachunkach bankowych Spółki środków pieniężnych należących do konsumentów. Tym samym, mając na uwadze, że to konsument wpłaca swoje środki, a Spółka zobowiązuje się jedynie do udzielania porad prawnych i prowadzenia negocjacji w kierunku zawarcia ugód i dłożenia należytej staranności by osiągnięty został cel obniżenia wartości wierzytelności, to konsument winien mieć prawo decydowania o losie umowy. Skoro przedłużenie umowy może prowadzić do zawarcia ugody, to konsument powinien mieć możliwość oceny szans osiągnięcia celu. Ponieważ konsument w oparciu o doświadczenie uzyskane w trakcie realizacji umowy związane ze sposobem działania Spółki może nie widzieć potrzeby kontynuowania umowy, powinien mieć prawo wyrażenia negatywnej opinii i sprzeciwu. Jest to istotne, gdyż przedłużenie realizacji umowy wiąże się z dokonywaniem kolejnych wpłat deponowanych na rachunku bankowym, a więc zamrażaniem środków pieniężnych. Ponieważ to konsument powinien mieć prawo decydowania o losie umowy, to prawo powinno zostać w sposób jednoznaczny stwierdzone w umowie. Natomiast zakwestionowane postanowienie przyznaje przedsiębiorcy prawo do podjęcia decyzji o możliwości dowolnego przedłużenia umowy lub też zaniechania takiego przedłużania.

W przedmiotowym przypadku oceniając ww. postanowienie należy uwzględnić specyfikę analizowanych umów, a więc nałożenie na ich mocy na konsumentów obowiązku gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych administrowanych przez Kancelarię. Jednocześnie z tych środków są finansowane usługi świadczone przez Kancelarię i jej wynagrodzenie. Zgodnie z umową, przez wpłaty należy rozumieć ustaloną przez Strony, comiesięczną kwotę wpłacaną przez Klienta na Rachunek bankowy do Rozliczeń, przeznaczone na zaspokojenie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii. Tym samym wraz z długością terminu realizacji umowy wydłuża się obowiązek konsumentów do ponoszenia kosztów realizacji umów oraz obowiązków finansowych względem Kancelarii co do kwot depozytów. Z tych też



powodów, uprawnienie Spółki do przedłużenia umowy umożliwia jej wydłużenie okresu na osiągnięcie celu umowy i uzyskiwania wynagrodzenia, co może pogorszyć sytuację ekonomiczną konsumentów, gdyż będą oni zobowiązani do wnoszenia opłat przez kolejny okres. Interes konsumentów jest naruszany przez konieczność realizacji obowiązków finansowych nałożonych przez umowy przez dłuższy czas niż zakładano w momencie zawarcia umowy i bez gwarancji, że ten dodatkowy okres umożliwi osiągnięcie celu. Z uwagi na fakt, iż umowa ma charakter świadczenia usług starannego działania w określonym terminie, postanowienie może umożliwić Przedsiębiorcy niewykonywanie swoich obowiązków starannego działania i zaniechanie podejmowania czynności, które w określonym początkowo terminie mogłyby doprowadzić do zawarcia ugód.

W interesie konsumenta jest jak najszybsze podpisanie ugód z Wierzycielami. Tym samym przedłużanie realizacji umowy wiąże się z przesunięciem tego w czasie, a także ponoszeniem dalszych kosztów wygenerowanych przez Spółkę. Jednocześnie przedłużenie trwania umowy nie gwarantuje osiągnięcia celu i doprowadzenia do zawarcia ugody. Natomiast uprawnienie do niewyrażenia zgody na przedłużenie jej trwania również może doprowadzić do pogorszenia się sytuacji finansowej konsumenta. Konsekwencją tego może być również zaniechanie przez Spółkę świadczenia usług. Dodatkowo w sytuacji rozliczenia wszelkich kosztów poniesionych przez Spółkę, konsument nie ma pewności, czy otrzyma zwrot jakiegokolwiek części z dokonywanych wcześniej wpłat.

Postanowienie narusza dobre obyczaje oraz w sposób rażący interesy konsumentów, gdyż konsument nie ma pewności co do czasu realizacji umowy oraz wiążących się z tym obowiązków finansowych względem Kancelarii. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie umowne jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza w sposób rażący interesy konsumentów, a przez to stanowi postanowienie niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.12

§ 11.4 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD, § 11.6 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i § 11.6 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD stanowi, że **„Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Harmonogramem Spłaty”**.

Ad I.13.

§ 11.4.a wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że **„Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy SSD bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Uczestnik Programu SSD nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Planem Spłaty”**.

Przedsiębiorca przewiduje sytuację, w której umowa zostaje rozwiązana ze skutkiem natychmiastowym bez obowiązku wcześniejszego wezwania konsumenta. Mając na uwadze, że umowa o świadczenie usług jest kontraktem wzajemnym, dokonanie ww. czynności bez uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia jest sprzeczne z art. 491 kc, który stanowi, że jeżeli jedna ze stron dopuszcza się zwłoki w wykonaniu zobowiązania z umowy wzajemnej, druga strona może wyznaczyć jej odpowiedni dodatkowy termin do



wykonania z zagrożeniem, że w razie bezskutecznego upływu wyznaczonego terminu będzie uprawniona do odstąpienia od umowy. Sąd wielokrotnie w poniżej powołanych orzeczeniach potwierdził powyższą argumentację. Sąd stwierdził, iż skreślenie z listy korzystających z usług, nieopowiedzone wezwaniem do zapłaty należy uznać za nadmiernie rygorystyczne i uprawniające Przedsiębiorcę do zastosowania wobec konsumenta zbyt dotkliwej sankcji za nieuiszczenie opłaty w terminie, a tym samym za sprzeczne z art. 385¹ § 1 kc. Pomimo wymogu wynikającego z przepisów prawa do wezwania konsumenta do uzupełnienia zaległych wpłat, Spółka dała sobie prawo do rozwiązania umowy w sytuacji niedokonania wpłaty dwóch pełnych Wpłat. Jednocześnie w sytuacji rozwiązania umowy Spółka ma prawo potrącić koszty wynagrodzenia z rachunków bankowych, na których są zdeponowane środki pieniężne konsumentów. Zgodnie z § 11.5 wzorów umów *„Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z pokrycia kosztów wynagrodzenia należnego Kancelarii za czas realizacji Umowy, o ile dokonane do momentu rozwiązania Wpłaty nie wystarczają na ich pokrycie. Kancelaria uprawniona jest do dochodzenia roszczeń w tym zakresie na zasadach ogólnych”*. Fakt dysponowania środkami pieniężnymi konsumentów powoduje, że przyjęty w umowie tryb wypowiedzenia umowy jest dla niej bardzo korzystny, natomiast konsumentowi uniemożliwia wyjaśnienie zaistniałych okoliczności, zweryfikowanie powodów braku wpływu środków na rachunek bankowy. Oceniając postanowienie należy zauważyć, że przyjęte rozwiązanie jest niekorzystne dla konsumentów, gdyż uniemożliwia im ewentualne wyjaśnienie powodów opóźnienia i kontynuowanie realizacji umowy. W związku z tym to Spółka dała sobie prawo do interpretowania umowy pod kątem spełnienia się okoliczności faktycznych uprawniających ją do rozwiązania umowy.

Postanowienie o treści jak zakwestionowane, zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 27.03.2006 r. sygn. akt XVII Amc 40/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 20.06.2006 r. pod numerem 754, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Katarzynie Rojkowskiej - „Leader School” w Radomiu.

„Nieopłacenie zajęć w przedstawionych wyżej terminach powoduje skreślenie z listy uczestników bez zwrotu wpłaconej wcześniej kwoty”.

Postanowienie o treści jak zakwestionowane, zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 24.08.2006 r. sygn. akt XVII Amc 115/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 27.11.2006 r. pod numerem 956, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Wyższej Szkole Handlu i Prawa im. Ryszarda Łazarskiego w Warszawie.

„Bezskuteczny upływ terminu uiszczenia raty czesnego uznaje się za wyrażenie woli rezygnacji ze studiów, jeżeli zaległa rata nie została uiszczona w ciągu czternastu dni od dnia upływu terminu uiszczenia. Rezygnacja wywołuje skutek piętnastego dnia po upływie terminu uiszczenia raty”.

W ww. wyroku Sąd uznał co następuje: „Postanowienia zakładające, iż brak raty opłaty za studia jest równoznaczne z rezygnacją ze studiów uznać należy za sprzeczne z art. 385¹ § 1 kc oraz art. 385³ pkt 9 kc jako nadmiernie rygorystyczne i uprawniające pozwaną do zastosowania wobec konsumenta wprost tak dotkliwej sankcji za nieuiszczenie opłaty w terminie jaką jest



skreślenie z listy studentów, nieopowiedzone wezwaniem do zapłaty. Założenie, iż brak opłaty uznaje się za wyrażenie woli rezygnacji ze studiów oznacza przyznanie szkole uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, poprzez przyjęcie, iż każde zaniechanie studenta w dokonaniu opłaty jest równoznaczne z wolą rezygnacji ze studiów”.

Postanowienie o treści jak zakwestionowane, zostało uznane za niedozwolone wyrokiem z dnia 18.05.2006 r. sygn. akt XVII Amc 64/05 przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a następnie wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych w dniu 5.07.2007 r. pod numerem 1198, w sprawie z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko Poliglota Sp. z o. o. z /s w Warszawie.

„Słuchacz zobowiązany jest do opłacenia kursu w wyznaczonych przez Organizatora terminach. Nieopłacenie raty w wyznaczonym terminie powoduje skreślenie z listy uczestników kursu, utratę prawa do rabatu za kontynuację w przyszłości oraz naliczenie kary umownej w wysokości 0,5 % należnej kwoty za każdy dzień zwłoki”.

W uzasadnieniu wyroku Sąd stwierdził, co następuje: „W ocenie Sądu pierwsze kwestionowane postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy. Nakłada ono na konsumenta, który nie opłacił w terminie kolejnej raty należności za kurs niewspółmierne do stopnia jego zawinienia sankcje w postaci skreślenia z listy uczestników kursu i jednocześnie obowiązek zapłaty kary umownej w wysokości 0,5% naliczonej kwoty za każdy dzień zwłoki. (...) Nałożenie jednak na słuchacza obowiązku zapłaty należnej kwoty powiększonej z każdym dniem o karę w wysokości 182,5% w skali roku z jednoczesnym skreśleniem z listy uczestników i utratą prawa do rabatów stawia konsumenta w szczególnie niekorzystnej sytuacji. (...) Wpłaty dokonywane są „z góry” przed rozpoczęciem kolejnych zajęć. Z wzorca nie wynika, że jest inaczej. Oznacza to, że konsument, który nie dokonał opłaty w terminie nie tylko jest skreślony z listy uczestników bez uprzedniego wezwania, ale musi zapłacić za zajęcia, w których utracił już prawo uczestnictwa przy czym opłata jest powiększona o karę umowną zastrzeżoną w analizowanym postanowieniu. Takie ukształtowanie pozycji konsumenta należy uznać za szczególnie rażące naruszenie dobrych obyczajów. Podkreślenia wymaga, że pozwany niewłaściwie zinterpretował przepis art. 476 kc i wynikający z niego obowiązek przeprowadzenia dowodu, który w przypadku niespełnienia świadczenia w terminie obciąża konsumenta a nie pozwanego. Do chwili, gdy konsument nie wykaże, że nie ponosi odpowiedzialności za uchybienie terminu pozwany może uważać, że pozostawał on w zwłoce i musi jedynie wykazać, iż zapłaty nie dokonano w terminie.”

Prezes Urzędu nie zgodził się ze stanowiskiem Spółki przedstawionym w postępowaniu. Analiza zakwestionowanych postanowień wykazała, że rozwiązanie umowy może nastąpić z upływem dnia, w którym miała nastąpić druga pełna Wpłata Kwoty. Tym samym Spółka będzie miała prawo do rozwiązania umowy bez przeprowadzenia jakichkolwiek wyjaśnień. Dodatkowo rozwiązanie może nastąpić, gdy kwota wpłynie na rachunek z opóźnieniem. Spółka wyjaśniła, że (...).

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK przedmiotowe postanowienia umowne są sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszają w sposób rażący interesy konsumentów, a przez to stanowią postanowienia niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.



Ad I.14

§ 12.3 wzoru umowy nr 1 dotyczącej programu UOD, § 12.3 wzoru umowy nr 2 dotyczącej programu UOD i § 12.3 wzoru umowy nr 3 dotyczącej programu UOD oraz § 12.3 wzoru umowy dotyczącej programu SSD stanowi, że **„Do czasu zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu, korespondencja kierowana na dotychczasowy adres lub dotychczasowe dane kontaktowe Strony, jest uznawana za skutecznie doręczoną”**.

Postanowienie to może przełamywać zasadę określoną w art. 61 § 1 kc, zgodnie z którą oświadczenie woli, które ma być złożone innej osobie, jest złożone z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, że mogła zapoznać się z jego treścią. W razie wątpliwości, czy oświadczenie zostało złożone prawidłowo, a jego treść wywołuje przewidziane skutki prawne, podmiotem właściwym do rozstrzygnięcia tych kwestii jest sąd powszechny, a nie twórca wzorca, który - korzystając z przewagi - narzuca swoim kontrahentom treść wzorca. Omawiane postanowienie kształtuje zatem sytuację konsumenta w sposób mniej korzystny niż wynika to z ogólnych przepisów prawa, a zatem narusza dobry obyczaj polegający na wykorzystywaniu przewagi kontraktowej przez Przedsiębiorcę, jako twórcę wzorca. Jednocześnie wskazane postanowienie może tym samym w sposób istotny naruszać interesy prawne konsumenta, albowiem pozbawia go prawa do wzruszenia domniemania skutecznego doręczenia pisma.

W przypadku analizowanego rodzaju umowy jakość współpracy pomiędzy Kancelarią i konsumentem jest kluczowa dla realizacji umowy i osiągnięcia sukcesu w postaci zawarcia ugód z Wierzycielami. Współpraca ta powinna dotyczyć uzupełniania dokumentacji, przekazywania propozycji warunków ugody, czy też przekazywania raportów o postępach w realizacji umowy. Z tego też powodu współpraca nie powinna ograniczać się wyłącznie do wysłania korespondencji na posiadany adres konsumenta. W tym przypadku brak poinformowania o powyższych warunkach ugody, o konieczności dostania dokumentacji, dokonania dopłaty może skutkować utratą szansy na zawarcie ugody przez konsumenta z Wierzycielami. Tym samym Kancelaria realizująca umowę zlecenia powinna dokładać należytej staranności w przypadku kontaktów z konsumentami w celu zapewnienia zapoznania się z informacjami, które są przekazywane konsumentom i nie ograniczać się jedynie do wysłania pisma na znane sobie adresy kontaktowe.

W świetle powyższej analizy zakwestionowane postanowienie zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc.

Analizując przesłankę bezprawności kwestionowanego zachowania Spółki należy wskazać, iż w wyroku z dnia 16.04.2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 43/06) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „W przypadku zmiany adresu, każda ze stron zobowiązana jest niezwłocznie pisemnie powiadomić o tym drugą stronę. W przypadku niepowiadomienia o zmianie adresu, korespondencja kierowana na ostatni znany adres będzie uznawana za skutecznie doręczoną”, które zostało w dn. 11.07.2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1207.

W wyroku z dnia 20.05.2008 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 107/07) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Oświadczenia i zawiadomienia Activ Investment przesłane Kupującemu na podany adres do korespondencji uważa się za skutecznie doręczone. Kupujący zobowiązany jest w trakcie

trwania niniejszej umowy do natychmiastowego zawiadomienia Activ Investment o każdej zmianie adresu swego miejsca zamieszkania, pod rygorem uznania za skutecznie doręczone oświadczeń i zawiadomień Activ Investment przestanych Kupującemu na adres wskazany w niniejszej umowie”, które zostało w dn. 22.07.2008 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1482.

Ponadto w wyroku z dnia 30.06.2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 513/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Wszelka korespondencja wysłana przez Bank do Kredytobiorcy pocztą lub kurierem na ostatni podany przez niego adres do korespondencji (adres zameldowania, w przypadku, gdy Kredytobiorca nie podał adresu do korespondencji), będzie uważana za doręczoną”, które zostało w dn. 23.09.2009 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1681.

Spółka odnosząc się do wszczęcia postępowania powołała się na wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie VI ACa 263/11 z 23 sierpnia 2011 r., w którym zostało stwierdzone, że postanowienia dotyczące uznania oświadczenia za odebrane w przypadku niezawiadomienia o zmianie adresu są zgodne z prawem i oddają jedynie skutek, który wynika z kodeksu cywilnego. Prezes Urzędu odnosząc się do uzasadnienia przedstawionego w powyższym wyroku stwierdził, że dotyczył on innego rodzaju umowy. Sąd ocenił postanowienie zawarte w umowie realizowanej przez Bank. W przedmiotowym wyroku Sąd podniósł, że *„W czasach powszechnej telefonizacji i informatyzacji, jak i dostępności placówek pocztowych poinformowanie o zmianie adresu dla doręczeń /alternatywnej formy powiadomień/ nie stwarza żadnych trudności: w praktyce wymaga „wykonania” jednego krótkiego telefonu, wysłania faksu czy maila, w ostateczności krótkiej wiadomości pocztowej. Nie stwarza to żadnych tym samym niedogodności ani czy dolegliwości, które by obciążały klienta banku”*. Dokonując oceny niniejszej sprawy należy uwzględnić przedmiot umowy oraz sposób jej realizowania przez Przedsiębiorcę. W ocenianej sprawie przedmiotem umowy jest realizacja usługi przez Kancelarię, która opiera się na współpracy pomiędzy jej stronami. Zgodnie z § 4 ust. 1 pkt d umów do zakresu działania Kancelarii należy m.in.: „udzielanie Klientowi konsultacji w związku z jego uczestnictwem w Planie Redukcji Zadłużenia (w tym 20 min konsultacji telefonicznej prowadzonej przez osoby wskazane w § 5 ust. 3)”. Przedmiot umowy wymaga stałej współpracy stron umowy, w zakresie przekazywania informacji o aktualnym stanie zadłużenia konsumenta, kontaktach wierzycieli. Kancelaria zwraca się do konsumentów z zapytaniami co do możliwości podjęcia czynności, które powodują powstanie dodatkowych kosztów. Tym samym w większości przypadków każde zainicjowanie kontaktu powinno wywołać reakcję.

Dlatego, gdy wysłana wiadomość dotyczy konieczności dostarczenia dokumentacji, informacji niezbędnych w toku prowadzonych przez Spółkę czynności zasada lojalności kontraktowej w tym przypadku dotyczy weryfikacji zaistniałych okoliczności przy wykorzystaniu innych kanałów komunikacji, czy też wysłania kolejnej informacji. W warunkach umowy przewidziano różne formy kontaktu: poczta tradycyjna, elektroniczna, a także kontakt telefoniczny. Jednak z treści zakwestionowanego postanowienia wynika założenie, że korespondencja kierowana na dotychczasowy adres lub dotychczasowe dane kontaktowe Strony, zawsze będzie uznawana za skutecznie doręczoną, a więc Spółka nie będzie weryfikowała skuteczności doręczenia przesyłki również, gdy brak kontaktu może skutkować nie zawarciem ugody, czy też



przegraniem sprawy w sądzie. Takie założenie prowadzenia działalności w opinii Prezesa narusza dobre obyczaje oraz w sposób rażąco interesy konsumentów. Faktem jest, że konsument powinien poinformować Kancelarię o zmianie adresu zamieszkania lub o zmianie danych kontaktowych. Jednak Przedsiębiorca nie może zwolnić się z obowiązku weryfikacji skuteczności doręczenia przesyłki posiadając różne możliwości kontaktu. Jest to istotne, gdyż konsument wybierając tradycyjny sposób poinformowania Kancelarii o zmianie danych może przekazać tę informację z opóźnieniem. Dodatkowo Prezes Urzędu uznał, że w tym przypadku różnorodność technik komunikacji pozwala Kancelarii na szybkie skontaktowanie się z konsumentem. Tym samym postanowienia umów nie powinny jedynie na konsumenta nakładać obowiązków skutecznego komunikowania drugim stronom umowy informacji ważnych dla realizacji umowy.

Prezes Urzędu stwierdził również, że kwestionowanie przytoczonego postanowienia jest zgodne z wcześniej wydaną decyzją. Prezes Urzędu tożsame postanowienie uznał za niedozwolone w decyzji nr RPZ 10/2019 z 9 października 2019 r. Tym samym wydanie niniejszego rozstrzygnięcia jest zgodne z linią przyjętą przez Prezesa Urzędu.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK przedmiotowe postanowienie umowne jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza w sposób rażąco interesy konsumentów, a przez to stanowi postanowienie niedozwolone, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Uznając wskazane w punktach I.1-14 sentencji niniejszej decyzji postanowienia za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazuje Spółce ich wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I niniejszej decyzji.

Nieprzyjęcie zobowiązania Przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 23c uokik jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1 uokik, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1 zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 23b ust. 1 w zw. z art. 23c ust. 1 uokik jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na Prezesa Urzędu obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji.

Spółka złożyła wniosek w zakresie zobowiązania się do podjęcia określonych działań zmierzających do usunięcia trwających skutków naruszenia (dowód: karty nr 601-602, 664).

(...).

W związku z zakresem złożonego zobowiązania, które ogranicza się wyłącznie do (...) uznano, że zobowiązanie nie może zostać przyjęte. Istotne w tym przypadku jest to, że Spółka (...). Kolejną okolicznością przemawiającą za odmową przyjęcia zobowiązania jest fakt, że (...).



Ze względu na powyższe Prezes UOKiK uznał, że niezasadne w tej sytuacji byłoby skorzystanie z instrumentu przewidzianego w art. 23c w zw. z art. 23b ust. 1 uokik. Za takim rozstrzygnięciem przemawiają następujące argumenty.

Prezes Urzędu uznał, że przyjęcie wniosku nie znajduje uzasadnienia w zakresie interesu publicznego i charakteru kwestionowanych w niniejszym postępowaniu klauzul. Należy bowiem wskazać, iż ostateczne rozstrzygnięcie powinno być zgodne nie tyle z interesem Przedsiębiorcy, co przede wszystkim z interesem konsumentów. Jednym z celów niniejszej decyzji jest przyczynienie się do tego, aby zawierane umowy wolne były od klauzul niedozwolonych oraz wykonywane w oparciu o zasadę uczciwości i rzetelności kupieckiej wobec konsumentów.

Reasumując, biorąc pod uwagę całokształt okoliczności niniejszej sprawy, Prezes Urzędu uznał, iż z uwagi na interes publiczny, zasadnym rozwiązaniem jest wydanie decyzji uznającej za niedozwolone kwestionowane postanowienia wzorców umów.

Wnioski Spółki złożone w sprawie

W trakcie postępowania Spółka wniosła o (...).

W kolejnym piśmie z dnia 29 lipca 2022 r. Spółka wniosła o umorzenie postępowania, a w przypadku, gdyby Prezes UOKiK zamierzał wydać decyzję, wniesiono o (...).

Odnosząc się do powyższych wniosków Prezes Urzędu stwierdził, że w przedmiotowym przypadku w ramach prowadzonego postępowania dokonywana jest abstrakcyjna kontrola wzorców umowy. Ocena ta jest powiązana z oceną możliwości prowadzenia działalności w oparciu o kwestionowane postanowienia. Spółka skorzystała z prawa do przedstawienia swojego stanowiska w sprawie przedstawionego przez Prezesa Urzędu uzasadnienia kwestionowania poszczególnych postanowień. Dodatkowo przedstawiła projekt wzorca umowy, który w jej opinii usuwa wszelkie zarzuty. (...).

(...). Tym samym brak jest podmiotów, którym dostęp powinien zostać ograniczony.

(...).

Analizując przedmiotowy wniosek Prezes Urzędu uznał, że nie znajduje on uzasadnienia merytorycznego w niniejszej sprawie.

(...).

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II.1 i 2

Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z przykładów wymienionych w art. 23b ust. 2 uokik wynika, że konsumenci mają



się dowiedzieć o uznaniu przez Prezesa UOKiK postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Przekazanie konsumentom odpowiedniej informacji może nastąpić za pomocą poinformowania przez przedsiębiorcę konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca zawierającego klauzulę abuzywną w sposób określony w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 1 uokik). Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie umowne jest wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od Przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie. Jednocześnie to od konsumenta będzie zależało dochodzenie od Przedsiębiorcy roszczeń w oparciu o uznanie określonych w decyzji klauzul za abuzywne.

W niniejszej sprawie, trwające skutki naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorca umowy polegają na dalszym istnieniu (stosowaniu) zakazanych postanowień w zawartych umowach, co wobec braku świadomości konsumentów, że postanowienia te nie wiążą ich, utrudnia podjęcie przez nich działań zmierzających do ewentualnego dochodzenia roszczeń z tego tytułu lub ukształtowania stosunku prawnego w sposób, który umożliwia wykonywanie umowy bez niedozwolonego postanowienia umownego.

Zgodnie z art. 23b ust. 2 uokik, Prezes Urzędu może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Treść oświadczenia powinna obejmować, poza określeniem przedsiębiorcy, treść postanowienia naruszającego zakaz w art. 23a uokik oraz wskazywać wzorzec umowy, w jakim postanowienie to zostało zawarte.

Istotą opisanego w Decyzji naruszenia jest stosowanie postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszają interesy konsumentów. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego w sentencji Decyzji środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej Spółki oraz w mediach społecznościowych. Spółka powinna, zdaniem Prezesa Urzędu, poinformować konsumentów o swoim naruszeniu, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Przedsiębiorcę oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie Spółki przez konsumentów).

Oświadczenia zamieszczone na stronie internetowej Spółki oraz w mediach społecznościowych mają za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie postanowienia umowne zostały uznane za niedozwolone (poprzez odesłanie do wykazu zakwestionowanych postanowień). Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej Spółki.

Wśród ww. informacji powinno znaleźć się także hipertączy (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji zamieszczonej w bazie decyzji dostępnej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl. Ww. wymóg może być zrealizowany poprzez dodanie tzw. linku skróconego.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek usunięcia trwających skutków stosowania klauzul niedozwolonych nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Spółki. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego



przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Dzięki ww. oświadczeniu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży oraz mediów. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa oraz media społecznościowe to media o licznym gronie odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie, stosownym dla każdego odbiorcy, najskuteczniej są w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców.

Wśród konsumentów opublikowane oświadczenie powinno zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że kwestionowane klauzule są stosowane przez Spółkę od długiego czasu. Obowiązek publikacji oświadczenia na stronie internetowej oraz w mediach społecznościowych przez okres odpowiednio 6 i 3 miesiące nie jest znacząco uciążliwy dla strony niniejszego postępowania, a jednocześnie jest odpowiednio długi dla realizacji celów postępowania, a w tym funkcji represyjnej określonych obowiązków.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji Decyzji.

Ad III. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a uokik, zgodnie z którym zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik w przypadku, gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca w 2021 r. uzyskał obrót w wysokości (...) zł (**słownie: (...)** - obliczony zgodnie z art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik jako suma przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat w Jednostkowym Sprawozdaniu Finansowym.

Uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2021 r., tj. 4,5994 zł, obrót Spółki stanowi po zaokrągleniu równowartość (...) euro. Obrót ten jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nakładaniu kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 i 6 tego przepisu.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów uokik uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Spółkę za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt. I. sentencji Decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim przedmiot stosowanych przez Spółkę klauzul i ich negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.

Ustalenie wysokości kary pieniężnej

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. W pierwszej kolejności - przy uwzględnieniu w szczególności:

- a) okoliczności naruszenia przepisów uokik;
- b) uprzedniego naruszenia przepisów uokik;
- c) okresu, stopnia oraz skutków rynkowych naruszenia przepisów uokik, przy czym stopień naruszenia Prezes UOKiK ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

Ustalając ostateczną wysokość kary pieniężnej nakładanej na przedsiębiorcę, Prezes UOKiK, stosownie do art. 111 ust. 2 uokik, dokonuje również oceny, czy w postępowaniu zaistniały okoliczności obciążające i łagodzące.

Okolicznościami łagodzącymi, w przypadku naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów, zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 oraz ust. 4 pkt 2 uokik, są w szczególności:

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Okolicznościami obciążającymi, w takim wypadku, są natomiast:

- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków,
- b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem,
- c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia,
- d) umyślność naruszenia.

Okres trwania naruszenia

Początek okresu stosowania zakwestionowanych postanowień wzorców umów związanych z Programem Ulga od długów datowany jest zgodnie z ustaleniami stanu faktycznego sprawy na (...) (dowód: karta nr 21). Umowy dotyczące tego Programu są zawierane nadal.



Jednocześnie czas zakończenia obowiązywania poszczególnych wzorców został określony w części ustalającej niniejszej decyzji. W przypadku Programu Słacam swoje długi umowy były zawierane (...) (dowód: karty nr 358-verte, 360-verte).

Uprzednie naruszenie przepisów uokik (art. 111 ust. 1 uokik)

Prezes Urzędu stwierdził, że w sprawie nie występuje przesłanka uprzedniego naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Umyślność i nieumyślność działania Przedsiębiorcy

Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 23a uokik. W niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Przedsiębiorca miał lub musiał mieć świadomość niedozwolonego charakteru stosowanych postanowień umownych. Niemniej jednak podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Kancelaria bez wątplenia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na konstruowanie treści wzorców umów przy uwzględnieniu szacunku do konsumentów. Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów wykorzystywanych w relacjach z konsumentami, powinien dokonać analizy i weryfikacji zawartych w nich postanowień pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający ich interesy. Ponadto postanowienia wzorców umów powinny być transparentne. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenie dokonane przez Spółkę, określone w pkt. I. sentencji niniejszej Decyzji, nie było umyślne.

Spełniona została również przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę, skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik.

Ad III.1.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzuli z pkt. I.1. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.1. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polega na stosowaniu w 4 wzorcach umownych wykorzystywanych przy zawieraniu umów, niedozwolonego postanowienia umownego dotyczącego składanych zgód i oświadczeń,

niezbędnych do rozpoczęcia przez Kancelarię realizacji Umowy, których Klient udziela ustnie w trakcie rozmowy telefonicznej z przedstawicielami Kancelarii, a następnie pisemnie, poprzez własnoręczny podpis na przekazanych dokumentach w pakiecie startowym, w tym zgoda na przetwarzanie danych, oświadczenia w zakresie wysokości zadłużenia i Wierzycieli, pełnomocnictwa, oświadczeniu o zgodzie na przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia i świadomości konsekwencji z tym związanych.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. W związku z powyższym, okres jego stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanej klauzuli za długotrwałą.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła dowolnie kształtować warunki umów w trakcie ich realizacji, gdyż postanowienie umożliwiało Spółce powoływanie się na oświadczenia i zgody składane przez konsumentów w trakcie rozmów telefonicznych. Oświadczenia te m.in. dotyczyły potwierdzenia zrozumienia i akceptacji sposobu realizacji umów. Postanowienie mogło być wykorzystywane przez Przedsiębiorcę na jego korzyść w przypadku wystąpienia sporu m.in. co do sposobu realizacji umów.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaprzestała stosowania klauzuli tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przestanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki



www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...)%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzuli uznanej za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.1 Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.1. sentencji Decyzji.

Ad III.2.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul z pkt. I.2 - I.4. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.2 - I.4 uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia dotyczą możliwości zmiany wartości Kwot Wpłat w trakcie realizacji umowy. W oparciu o te postanowienia Przedsiębiorcy jest uprawniony do podjęcia decyzji o zmianie wysokości świadczeń, jakie muszą ponosić konsumenci w trakcie realizacji umów.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W związku z powyższym, okres ich stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanych klauzul za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka może dowolnie kształtować warunki umów w trakcie ich realizacji, gdyż postanowienie umożliwia Spółce dokonywanie zmian wartości Kwot Wpłat. W efekcie wykorzystania tego postanowienia na konsumentów, którzy borykają się z trudnościami finansowymi mogą zostać



nałożone dodatkowe obowiązki finansowe wynikające ze zwiększenia Kwot Wpłat. Może to doprowadzić do pogorszenia się sytuacji finansowej tych konsumentów w efekcie czego mogą oni zaprzestać dokonywania wpłat.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzuli tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. 1.2 - 1.4 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.2. sentencji Decyzji.

Ad III.3.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul pkt. 1.5 - 1.6. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. 1.5-1.6. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia dotyczą możliwości zarządzania środkami pieniężnymi pochodzącymi z wpłat konsumentów, zgromadzonymi na rachunkach bankowych. W oparciu o dokonane ustalenia Prezes Urzędu stwierdził, że sposób określenia uprawnienia Spółki powoduje, że posiada ona nieograniczone postanowieniami umowy prawo do dysponowania powierzonymi jej pieniędzmi konsumentów.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W związku z powyższym, okres ich stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanych klauzul za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka może dowolnie kształtować warunki umów w trakcie ich realizacji, gdyż postanowienia umożliwiały Spółce dysponowanie środkami wpłaconymi w trakcie realizacji umów. Środki te mają być przeznaczone na spłaty wierzytelności, w sprawie, których Spółka podejmuje negocjacje. Jednocześnie Spółka ma prawo dokonywać potrąceń, które mają pokryć koszty jej działalności. Dzięki takiemu uregulowaniu warunków umów w sytuacji powstania kosztu realizacji umów, który nie został przewidziany w umowach, konsumenci nie będą musieli dokonywać dodatkowych wpłat, lecz koszty te będą mogły zostać pokryte ze zgromadzonych środków. Przewaga Przedsiębiorcy w tym przypadku wynika z tego, że zapewnił on sobie środki pieniężne zgromadzone na rachunkach bankowych z których może pobierać opłaty na rzecz prowadzenia działalności, co ogranicza ryzyko niepewności związanej z płynnością finansową konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % przychodu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzul tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.



Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.5-I.6 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r. czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.3. sentencji Decyzji.

Ad III.4.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul pkt. I.7 - I.10 sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.7-I.10. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia dotyczą możliwości wystąpienia konieczności podjęcia czynności, których dodatkowe koszty powinni pokryć konsumenci pod rygorem odpowiedzialności konsumentów za skutki niewykonania dodatkowych działań.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...) r. Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W związku z powyższym, okres ich stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanych klauzul za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka może dowolnie określać czynności, które w jej ocenie nie zostały przewidziane umową, co powoduje, że konsument musi pokryć ich koszty. Dodatkowe czynności dotyczą m.in. reprezentowania konsumentów w postępowaniach sądowych, czy też egzekucyjnych. W efekcie tego konsumenci wyrażając zgody na podejmowanie innych czynności niż przewidziane

umowami wyrażają również zgody, aby koszty związane z tymi czynnościami były pokrywane ze zgromadzonych środków, które miały być przeznaczone na spłatę wierzycieli. W konsekwencji tego zgromadzone środki są zmniejszane, co może utrudnić doprowadzenie do zawarcia ugód z wierzycielami, a tym samym do zmniejszenia zadłużenia.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % przychodu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzul tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.7 - I.10 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.4. sentencji Decyzji.

Ad III.5.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzuli z pkt. I.11. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.11. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie dotyczy uprawnienia Spółki do przedłużenia umowy.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. Datę początkową stanowi tutaj (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest

nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego Programu Ulga od długu. W związku z powyższym, okres jej stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanej klauzuli za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła dowolnie określać termin realizacji umowy dzięki uprawnieniu wynikającemu z zakwestionowanego postanowienia. Zakwestionowane postanowienie daje Spółce pełne prawo do decydowania, o tym, że konkretna umowa będzie nadal realizowana, czy też nie będzie przedłużana, przy czym umowa nie określa żadnych przesłanek, które powinny regulować podjęcie takiej decyzji. W konsekwencji tego to Spółka określa, czy umowy będą nadal realizowane, co wiąże się z konieczności dalszego dokonywania Wpłat Kwot na rachunki bankowe, z których Spółka pobiera opłaty, co może być dla konsumentów zbyt obciążające.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzuli tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 2 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzuli uznanej za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.11 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześćset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.



Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.5. sentencji Decyzji.

Ad III.6.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul z pkt. I.12 - I.13. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.12-I.13. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia dotyczą możliwości rozwiązania umowy w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokona dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Harmonogramem Spłaty. Postanowienie uprawnia Spółkę do rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym bez wypowiedzenia, a także bez wcześniejszego wezwania do uzupełnienia braku płatności, czy też wyjaśnienia zaistniałej okoliczności.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonych postanowień umownych. W związku z powyższym, okres ich stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanych klauzul za długotrwały.

Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka może samodzielnie decydować o przerwaniu świadczenia usług wraz z upływem określonego dnia, w którym konsument powinien dokonać wpłaty. Umowa nie przewiduje, okresu wypowiedzenia, czy też skierowania wezwania do konsumenta, co dałoby mu szansę wyjaśnienia zaistniałej okoliczności. Fakt, że wypowiedzenie ma nastąpić w trybie natychmiastowym świadczy o tym, że wypowiedzenie może nastąpić już, gdy konsument dokona wpłaty z opóźnieniem. Biorąc pod uwagę powyższe Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka jako profesjonalista, zarządzający powierzonymi jej środkami powinien przedsięwziąć czynności w celu weryfikacji zaistniałej sytuacji przed rozwiązaniem umowy.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...)% przychodu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzuli tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.12 - I.13 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.6. sentencji Decyzji.

Ad III.7.

Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach niniejszej sprawy istnieją podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzuli z pkt. I.14. sentencji Decyzji.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w pkt. I.14. uzasadnienia niniejszej Decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Przedsiębiorcy polega na uprawnieniu Spółki do uznawania, że przesyłki wysłane na ostatni adres podany przez konsumenta uznawane będą za doręczone.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonego postanowienia umownego Datę początkową stanowi tutaj (...). W przypadku wzorca umownego dotyczącego programu SSD przestał on być wykorzystywany przy zawieraniu umów z dniem (...). Ustalono, że kwestionowana klauzula jest nadal stosowana w obrocie konsumenckim w przypadku wzoru umowy dotyczącego programu Ulga od długu nr 3. Tym samym Przedsiębiorca tylko częściowo wycofał się ze stosowania niedozwolonego postanowienia umownego. W związku z powyższym, okres jej stosowania przekracza 2 lata. Dlatego też należy uznać okres stosowania zakwestionowanej klauzuli za długotrwały.



Stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów uokik, z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia

W ocenie Prezesa Urzędu stosowanie przez Spółkę zakwestionowanego postanowienia stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania Przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że Spółka mogła w sposób naruszający interesy konsumentów i dobre obyczaje zakładać, że wystarczające jest, aby korespondencja wysyłana na posiadany adres konsumenta była uznawana za doręczoną. Zakres świadczonych usług charakteryzuje się dużą dynamiką. Konsumentom mogą być zobowiązani do dostarczania dokumentów w krótkich terminach wynikających z prowadzonych procedur mediacyjnych lub np. sądowych. W opinii Prezesa Urzędu podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem usług poradniczych na rzecz konsumentów powinien zadbać, aby korespondencja kierowana do konsumentów była dostarczana skutecznie, a więc nie ograniczać się wyłącznie do nadania przesyłki tradycyjnej.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) zł (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Oceniając przedmiotową sprawę Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka zaniechała stosowania klauzuli tylko w zakresie wycofania się z wykorzystywania przy zawieraniu umów z konsumentami 3 wzorców. Ponieważ Kancelaria nie zaniechała stosowania zakwestionowanego postanowienia w obrocie konsumenckim i nadal wykorzystuje wzór umowy zawierający przedmiotowe postanowienie, Prezes Urzędu uznał, że nie występuje w sprawie przesłanka do obniżenia kary.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronie internetowej Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrywał się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie klauzuli uznanej za niedozwolone postanowienie umowne w pkt. I.14 decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześćset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

Wobec powyższego orzeczono, jak w punkcie III.7. sentencji Decyzji

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzone kary są adekwatne do stopnia naruszenia przepisów ww. ustawy i współmierne do możliwości finansowych Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że orzeczone kary powinny pełnić funkcję dyscyplinującą i prewencyjną tak, aby zapobiec w przyszłości stosowaniu podobnych naruszeń. Niniejsze kary powinny pełnić również funkcję edukacyjną i wychowawczą, a także podkreślać naganność zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu zachowania przedsiębiorcy. Wobec powyższego orzeczono, jak powyżej.

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 konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51101010100078782231000000.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV. Nałożenie przez Prezesa Urzędu na Bank obowiązku zwrotu kosztów postępowania

Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 775) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 ww. ustawy jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W punkcie I. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 23a uokik. Spełniona została zatem przestępka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie **58 zł** (słownie: pięćdziesięciu ośmiu złotych) związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Pouczenia:



Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43). Od 1 czerwca 2023 r. obowiązuje nowy adres dla doręczeń: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV. niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji. Od 1 czerwca 2023 r. obowiązuje nowy adres dla doręczeń: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2022 r. poz. 1125 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

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

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.



Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach
Maciej Fragsztajn

