



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

[wersja jawna]

RŁO.610.7.2020.AB

Łódź, 30 czerwca 2022 r.

**DECYZJA Nr RŁO 4/2022**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Look Pożyczka spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie**, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:
- 1) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim ( Dz.U. z 2022 r. poz. 246) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 2) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 21 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2022 r. poz. 246) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 3) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2022 r. poz. 187) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 4) nieobniżaniu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowitego kosztu kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, co może naruszać art. 49 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2022 r., poz. 246) oraz godzić w zbiorowe

- interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) pobieraniu od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, co może być sprzeczne z art. 36a ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2022 r. poz. 246) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 6) pobieraniu od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego określoną w art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 ze zm.), co zgodnie z art. 8f tej ustawy może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 7) wprowadzaniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w *Formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego*, informacji o całkowitej kwocie kredytu (Całkowitej kwocie pożyczki) uwzględniającej kredytowane koszty kredytu w postaci Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 8) wprowadzaniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową*, informacji o całkowitej kwocie kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki) uwzględniającej kredytowane koszty kredytu w postaci Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
  - 9) wprowadzaniu w błąd co do wysokości całkowitego kosztu kredytu poprzez podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o całkowitym koszcie kredytu (Całkowity koszt pożyczki) nieuwzględniającej Opłaty za pakiet „Pieniądże do domu” obsługa pożyczki w domu, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe



interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 10) wprowadzaniu w błąd co do wysokości całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta poprzez podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o łącznym zobowiązaniu, w kwocie którego uwzględniono dwukrotnie koszt Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 11) zamieszczeniu w przeznaczonych dla konsumentów komunikatach w portalu RFL.com.pl. (na stronach internetowych <https://rfl.com.pl/pl/>, <https://rfl.com.pl/pl/warranty/>, <https://rfl.com.pl/pl/faq/>) nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka inwestycji związanych z nabywaniem praw do pożyczek w ramach oferty Look Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, publikowanej na ww. stronach internetowych, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r, poz. 2070) oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz **po złożeniu** przez Look Pożyczka Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie, w toku postępowania, **zobowiązania do podjęcia następujących działań:**

1.

**A. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.1) sentencji decyzji**

**A.1** przekazania w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli ze Spółką umowy pożyczki w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i których wzorce umowne nie zawierały danych o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym, informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, w jeden z następujących sposobów: list polecony lub za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem odbioru, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej;

**B. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.2) sentencji decyzji**

**B.1** przekazania w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli ze Spółką umowy



pożyczki w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i których wzorce umowne nie wskazywały organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów, informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, w jeden z następujących sposobów: list polecony lub za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem odbioru, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej;

**C. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.3) sentencji decyzji**

**C.1** przekazania w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli ze Spółką umowy pożyczki w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i których wzorce umowne nie zawierały opisu procesu składania reklamacji, informacji o procedurze rozpatrywania i składania reklamacji, w jeden z następujących sposobów: list polecony lub za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem odbioru, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej;

**D. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.4) sentencji decyzji**

**D.1** przekazania w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonali spłaty całości lub części pożyczki przed terminem i nie otrzymali od Spółki obniżenia kosztów kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, w jeden z następujących sposobów: przez przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej, informacji o decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wynikającym z niej prawie do złożenia dyspozycji w celu uzyskania obniżenia całkowitego kosztu kredytu w związku z wcześniejszą spłatą, lub prawie do przysporzenia konsumenckiego, poprzez obniżenie kosztów aktualnego kredytu o równowartość całkowitego kosztu kredytu spłaconego w całości lub w części przed terminem wynikającą z tej przedterminowej spłaty - stosownie do wyboru konsumenta;

**D.2** dokonania, w terminie 60 dni od daty jej złożenia, realizacji dyspozycji tj. obniżenia części kosztów pożyczki proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy pożyczki, w związku z jej wcześniejszą spłatą tym konsumentom, którzy w okresie od dnia 18 grudnia 2011 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, spłacili pożyczkę w całości lub w części w terminie wcześniejszym niż przewidziany w umowie, nie otrzymali od Spółki obniżenia kosztów kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy i złożą dyspozycję, a kwota do zwrotu zostanie obliczona metodą liniową;

**D.3** w przypadku gdy na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w obrocie pozostawać będą aktywne umowy, w odniesieniu do których Spółka nie dokonała proporcjonalnego obniżenia całkowitego kosztu kredytu w



przypadku spłaty jego części przed terminem określonym w umowie, wówczas przysporzenie konsumenckie w postaci obniżenia całkowitego kosztu kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy pożyczki w związku z jej wcześniejszą spłatą w części, nastąpi automatycznie z inicjatywy Spółki, w terminie 30 dni od daty wcześniejszej spłaty. Obliczenie kwoty zwrotu nastąpi z zastosowaniem metody liniowej;

**E. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.5) sentencji decyzji**

**E.1** przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli umowy w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, i wobec których doszło do pobrania pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 36a ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, informacji o prawie do złożenia dyspozycji zwrotu nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytu, przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego;

**E.2** dokonania, w terminie 60 dni od dnia otrzymania dyspozycji konsumenta, w ramach przysporzenia konsumenckiego - zwrotu kwoty przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów, na rzecz konsumentów, którzy zapłacili Spółce takie koszty i złożyli dyspozycję, o której mowa powyżej;

**E.3** w przypadku, gdy na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w obrocie pozostawać będą aktywne umowy, w odniesieniu do których doszło do pobrania pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 36a ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, wówczas zwrot kwoty przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów, na rzecz konsumentów, którzy zapłacili Spółce takie koszty, nastąpi automatycznie z inicjatywy Spółki, w terminie do 30 dni od daty zakończenia danej umowy;

**F. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.6) sentencji decyzji**

**F.1** przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także w drodze wiadomości SMS i za pośrednictwem utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli umowy w okresie od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 30 czerwca 2021 r. i wobec których doszło do pobrania pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, informacji o prawie do złożenia dyspozycji obejmującej żądanie zwrotu nadpłaconych pozaodsetkowych kosztów kredytu,





przypadających ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego;

**F.2** dokonania, w terminie 60 dni od dnia otrzymania dyspozycji konsumenta, w ramach przysporzenia konsumenckiego - zwrotu kwoty przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów, na rzecz konsumentów, którzy zapłacili Spółce takie koszty i złożyli dyspozycje, o której mowa powyżej;

**F.3** w przypadku, gdy na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozostawać będą aktywne umowy, w odniesieniu do których doszło do pobrania pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych, wówczas zwrot kwoty przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów, na rzecz konsumentów, którzy zapłacili Spółce takie koszty, nastąpi automatycznie z inicjatywy Spółki, w terminie do 30 dni od daty zakończenia danej umowy;

**G. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.7) sentencji decyzji**

**G.1** przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także za pośrednictwem wiadomości SMS i utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informacji konsumentom, którzy zawarli umowy w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i których formularze informacyjne zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, o tym, że całkowita kwota kredytu nie powinna zawierać kredytowanych kosztów w postaci opłaty przygotowawczej, a wyłącznie maksymalną wysokość środków pieniężnych udostępnionych przez Spółkę konsumentowi na podstawie umowy pożyczki;

**H. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.8) sentencji decyzji**

**H.1** przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także za pośrednictwem wiadomości SMS i utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powiadomienia konsumentom, którzy zawarli umowy w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w oparciu o wzorzec umowy zawierający nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, o tym, że całkowita kwota kredytu nie powinna zawierać kredytowanych kosztów w postaci opłaty przygotowawczej, a wyłącznie maksymalną wysokość środków pieniężnych udostępnionych przez Spółkę konsumentowi na podstawie umowy pożyczki;

**I. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.9) sentencji decyzji**



I.1 przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także za pośrednictwem wiadomości SMS i utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów powiadomienia konsumentom, którzy zawarli ze Spółką umowy w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w oparciu o wzorzec umowy zawierający nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitego kosztu kredytu, o tym, że całkowity koszt kredytu powinien obejmować również opłaty za pakiet „Pieniądze do domu” - obsługę pożyczki w domu;

J. w celu usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.10) sentencji decyzji

J.1. przekazania, za pośrednictwem przedstawiciela Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, a także za pośrednictwem wiadomości SMS i utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentom którzy zawarli ze Spółką umowy pożyczki w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w oparciu o wzorzec umowy zawierający pozycję „Łączne zobowiązanie”, informacji o wprowadzeniu nowego wzorca i usunięciu w nim pozycji „Łączne zobowiązanie”;

K. w celu zakończenia naruszenia i usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt I.11) sentencji decyzji

K.1 wyeliminowania, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z portalu rfl.com.pl informacji mogących wprowadzić w błąd konsumentów co do bezpieczeństwa i braku ryzyka związanego z zakupem pożyczek poprzez wykreślenie – bez zastępowania ich nową treścią – ze strony internetowej rfl.com.pl i jej podstron zlokalizowanych pod następującymi adresami <https://rfl.com.pl/pl/>, <https://rfl.com.pl/pl/warranty>, <https://rfl.com.pl/pl/faq> następujących zapisów: „Decydując się na skorzystanie z Programu Zwrotu Kapitału możesz czuć się bezpiecznie, gdyż zainwestowane środki nie podlegają ryzyku straty.” (<https://rfl.com.pl/pl/>), „Skorzystaj z PZK i inwestuj bez ryzyka!” (<https://rfl.com.pl/pl/>), „Z NAMI JESTEŚ BEZPIECZNY” (<https://rfl.com.pl/pl/>), „GWARANCJA zwrotu kapitału” (<https://rfl.com.pl/pl/warranty>), „Dlatego właśnie inwestowanie w nasze pożyczki jest bardzo bezpieczne.” (<https://rfl.com.pl/pl/faq>), „Dlatego w zasadzie inwestor nie ponosi ryzyka inwestycyjnego, które bierze na siebie spółka Look Pożyczka i portal RFL.” (<https://rfl.com.pl/pl/faq>);

K.2 wprowadzenia, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na stronę [www.rfl.com.pl](http://www.rfl.com.pl) zakładki „Ryzyko”, która zostanie zlokalizowana w dziale Informacje - FAQ, dostępnego z menu głównego (i jednocześnie w dziale Pomoc, zlokalizowanym w stopce strony);

K.3 poinformowania, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, konsumentów posiadających na dzień uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów aktywne



konto użytkownika na portalu rfl.com.pl o zmianach wprowadzonych na stronie www rfl.com.pl, będących następstwem decyzji Prezesa Urzędu, za pośrednictwem wiadomości e-mail, zawierającej również link do niniejszej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, skierowanych na adresy e-mail przypisane do danego konta użytkownika;

L. w celu usunięcia skutków naruszeń polegających na nieprawidłowym sformułowaniu informacji na temat całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu

L.1 przedstawienia, za pośrednictwem przedstawicieli Spółki na piśmie za pokwitowaniem lub za pośrednictwem listu poleconego, niezależnie od wymienionych sposobów także za pośrednictwem wiadomości SMS i utworzonej przez Spółkę strony internetowej, w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów propozycji wobec konsumentów, którzy w okresie od dnia 1 stycznia 2017 r. do dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zawarli ze Spółką umowę pożyczki, których formularze informacyjne zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, których umowy zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu, których umowy zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitego kosztu kredytu i którzy spłacili kredyt w całości w terminie lub spłacają go w terminie, alternatywnie:

a) w przypadku konsumentów, którzy w terminie spłacają kredyt, skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% całkowitego kosztu kredytu poprzez jego obniżenie o wskazane 5%, pod warunkiem, że konsument złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego;

b) w przypadku konsumentów, którzy w terminie spłacili kredyt, skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 10% pobranej od nich przez Spółkę opłaty przygotowawczej, pod warunkiem, że konsument złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego oraz wskaże rachunek bankowy lub dane do przekazu pocztowego do wypłaty;

L.2 dokonania, w terminie 60 dni od dnia otrzymania dyspozycji konsumenta, przysporzenia konsumenckiego, o którym mowa powyżej;

2.

przekazania konsumentom, o których mowa powyżej w pkt. A.1, B.1, C.1, D.1, E.1, F.1, G.1, H.1, I.1, J.1, L.1 wiadomości SMS o treści: „*Look Pożyczka Sp. z o.o. informuje, że na skutek decyzji Prezesa UOKiK nr RŁO 4/2022 wprowadziliśmy zmiany. Informacje o możliwych zwrotach gotówki lub rabatach są dostępne na stronie internetowej <http://lookpożyczka.pl/>, u konsultanta lub pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43*”

- w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - na ostatni znany Spółce numer telefonu podany przez konsumenta jako numer telefonu kontaktowego;

3.





przekazania konsumentom, o których mowa powyżej w pkt. A.1, B.1, C.1, D.1, E.1, F.1, G.1, H.1, I.1, J.1, L.1 informacji o treści:

„Szanowni Państwo

W imieniu Look Pożyczka Sp. z o.o. z/s w Częstochowie przy ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa (dalej „Spółka”), w związku z zawartą umową kredytu konsumenckiego informujemy, że na skutek **decyzji** zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr **RŁO-4/2022** wydanej w dniu **30 czerwca 2022 r.** wprowadziliśmy zmiany m.in. w sposobie pobierania opłat. Treść decyzji dostępna jest pod adresem: [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)

**Macie Państwo możliwość otrzymania zwrotu nadpłaconych lub niezasadnie pobranych opłat.** W tym celu wystarczy się z nami skontaktować i dalej poinformujemy o sposobie działania, terminie i formie otrzymania zwrotu, jeśli taki zwrot Państwu przysługuje.

1) **Spółka zwróci** Pożyczkobiorcom część kosztów kredytu konsumenckiego w przypadku jego wcześniejszej spłaty w całości lub w części. Zwrot kosztów będzie proporcjonalny do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy.

Stosownie do wyboru Pożyczkobiorcy, w miejsce zwrotu kosztów, Spółka obniży koszt aktualnego kredytu konsumenckiego o wartość należnego zwrotu.

Mając na względzie decyzję Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. o numerze RŁO 4/2022, przysporzenie przeznaczone jest dla Pożyczkobiorców, którzy w związku z wcześniejszą spłatą całości lub części pożyczki nie otrzymali od Spółki obniżenia kosztów kredytu. Spółka zwróci takim Pożyczkobiorcom część kosztów – proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, w sposób wybrany przez Pożyczkobiorcę – przelewem na wskazany rachunek bankowy, przekazem pocztowym, czy też poprzez obniżenie kosztów aktualnego kredytu (o ile macie Państwo zawartą z nami aktualnie umowę). Obliczenie kwoty do zwrotu zostanie dokonane przy zastosowaniu tzw. „metody liniowej”.

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: kontakt@lookpożyczka.pl, pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki - ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43 i złożyć dyspozycję zwrotu lub obniżenia kosztów aktualnego kredytu. Bardzo prosimy przy tym, o podanie aktualnych danych, umożliwiających realizację zwrotu środków tj. numeru rachunku bankowego lub aktualnych danych adresowych do przekazu pocztowego.**

2) **Spółka zwróci** Pożyczkobiorcom część kosztu kredytu, tj. nadwyżkę w jakim koszty kredytu przekraczały maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, w przypadkach w których Spółka naliczyła Pożyczkobiorcom koszty kredytu w wysokości przekraczającej dopuszczalną, wynikającą z obowiązujących przepisów.

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: kontakt@lookpożyczka.pl, pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki - ul. Okulickiego 61,**



42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43 i złożyć dyspozycję zwrotu lub obniżenia kosztów aktualnego kredytu. Bardzo prosimy przy tym, o podanie aktualnych danych, umożliwiających realizację zwrotu środków tj. numeru rachunku bankowego lub aktualnych danych adresowych do przekazu pocztowego.

Informacyjnie wskazujemy, że dotychczasowe zapisy umowy pożyczki mogły zawierać nieprawidłowe informacje na temat całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu. Pozycja dotycząca całkowitej kwoty kredytu - „Całkowita kwota pożyczki” w formularzu informacyjnym i „ Wysokość udzielonej pożyczki” w umowie kredytu konsumenckiego, nie powinny obejmować kredytowanej opłaty przygotowawczej, która była faktycznym elementem kosztu pożyczki.

Pozycja dotycząca całkowitego kosztu kredytu („Całkowity koszt pożyczki”) w umowie kredytu konsumenckiego powinna obejmować także opłatę za pakiet „Pieniądze do domu”.

3) **Spółka proponuje** dla Klientów, których umowy zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu, realizację następującego przysporzenia:

a) w przypadku klientów, którzy w terminie spłacają kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% całkowitego kosztu pożyczki, poprzez jego obniżenie o wskazane 5%, pod warunkiem, że Klient, złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego;

b) w przypadku Klientów, którzy w terminie spłacili kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 10 % pobranej od nich przez Look Pożyczka Sp. z o.o. opłaty przygotowawczej, pod warunkiem, że Klient, złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego oraz wskaże rachunek bankowy lub dane do przekazu pocztowego do wypłaty.

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: kontakt@lookpożyczka.pl, pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki - ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43.**

Informacyjnie wyjaśniamy, że:

1) W przypadku odstąpienia od umowy pożyczki w terminie 14 dni od jej zawarcia, umowę uznaje się za niezawartą, a Pożyczkobiorca, w terminie 30 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, powinien zwrócić kwotę Pożyczki. Kwota odsetek w stosunku dziennym wynosi 0%.

2) Informujemy, że organem nadzoru w sprawach związanych z umową jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

3) Procedura reklamacyjna jest następująca:



Reklamację konsument może złożyć osobiście, w formie pisemnej bądź za pomocą poczty, ustnie, telefonicznie, a także z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej.

Spółka udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Spółka może rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takiej sytuacji Spółka poinformuje o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy i określi przewidywany termin udzielenia odpowiedzi (nie dłuższy jednak niż 60 dni). W przypadku niedotrzymania przez Spółkę wyżej określonych terminów, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta.

Jeśli reklamacja zostanie uwzględniona, w odpowiedzi Spółka określi termin (nie dłuższy jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi), w którym roszczenie konsumenta zostanie zrealizowane. Jeśli natomiast Spółka nie uwzględni roszczeń zawartych w reklamacji, poinformuje konsumenta o trybie odwoławczym, możliwości skorzystania z polubownych mechanizmów rozwiązywania sporów, wystąpienia z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego.

Spółka wyeliminowała z aktualnych wzorców umowy opłatę przygotowawczą i pojęcie „Łączne zobowiązanie”, którego definicja mogła wprowadzać w błąd, a obsługa pożyczki w domu została włączona do całkowitego kosztu kredytu.”

- w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - listem poleconym lub za pośrednictwem przedstawicieli Spółki osobiście na piśmie na adres zamieszkania, korespondencyjny lub pobytu wskazany Spółce przez konsumenta;

#### 4.

przekazania konsumentom, o których mowa powyżej w pkt. K.3 informacji o treści:

„Szanowni Państwo - w związku z **decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. nr RŁO-4/2022**, dostępną pod adresem: ... [w tym miejscu aktywny odnośnik do strony internetowej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzący do decyzji wydanych przez Prezesa Urzędu - [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf)] wprowadziliśmy zmiany na stronie internetowej serwisu [rfl.com.pl](https://rfl.com.pl). Zmiany obejmują usunięcie treści, z których wynikało, że dokonywanie zakupu pożyczek przez portal [rfl.com.pl](https://rfl.com.pl) jest pozbawione ryzyka, z uwagi na fakt, że takie treści mogły wprowadzać w błąd. Dodatkowo, wprowadziliśmy na stronę [rfl.com.pl](https://rfl.com.pl) zakładkę Ryzyko, dostępną pod adresem: ... [w tym miejscu aktywny odnośnik do podstrony utworzonej na portalu [rfl.com.pl](https://rfl.com.pl) - zakładka „Ryzyko”], w której informujemy szczegółowo o ryzyku związanym z zakupem pożyczek przez nasz portal.”

- w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - wiadomości e-mail na adresy przypisane do danego konta użytkownika;



## 5.

założenia strony internetowej pod adresem: <http://lookpożyczka.pl/> i opublikowania na niej, oświadczenia, o treści:

„Szanowni Państwo

Look Pożyczka Sp. z o.o. z/s w Częstochowie przy ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa (dalej „Spółka”), informuje, że na skutek **decyzji** zobowiązującej Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr **RŁO-4/2022** wydanej w dniu **30 czerwca 2022 r.** wprowadziła nowe wzorce umów, zmieniła sposób pobierania opłat i wprowadziła możliwość uzyskania rekompensat dla Klientów.

Treść decyzji jest dostępna na stronie [www.Urzędu](http://www.uokik.gov.pl), pod adresem: [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

### **Zwrot części kosztów kredytu - prawa konsumenta**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. o numerze RŁO 4/2022, informujemy, że Klienci którzy zawarli z nami umowy kredytu konsumenckiego i dokonali przedterminowej spłaty całości lub części tego kredytu, mają możliwość otrzymania zwrotu części kosztów kredytu, o ile takiego zwrotu nie otrzymali wcześniej.

Kwota zwrotu będzie proporcjonalna do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy i zostanie obliczona przy zastosowaniu tzw. „metody liniowej”. Wartość należną do zwrotu można sprawdzić z użyciem kalkulatora znajdującego się na stronie internetowej <https://finanse.uokik.gov.pl/kalkulator-wczesniejszej-splaty/>

Ponadto, według wyboru Klienta Spółka w miejsce zwrotu może przyznać obniżenie kosztów aktualnego kredytu konsumenckiego (o ile Klient zawarł ze Spółką taką umowę) – wówczas obniżenie kosztów aktualnego kredytu nastąpi o równowartość należnego konsumentowi zwrotu.

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: [kontakt@lookpożyczka.pl](mailto:kontakt@lookpożyczka.pl), pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki - ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43 i złożyć dyspozycję zwrotu lub wyboru obniżenia kosztów aktualnego kredytu. W przypadku zwrotu środków, bardzo prosimy przy tym, o podanie aktualnych danych, umożliwiających realizację zwrotu tj. numeru rachunku bankowego lub aktualnych danych adresowych do przekazu pocztowego.**

Spółka w terminie 60 dni od daty otrzymania dyspozycji dokona zwrotu środków w sposób wskazany przez reklamującego – tj: na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.

### **Zwrot kosztów kredytu w wysokości przekraczającej maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu – prawa konsumenta**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. o numerze RŁO 4/2022, Spółka jest zobowiązana do zwrotu kosztów kredytu konsumenckiego, w zakresie, w jakim przekraczały one maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu. Zwrot zostanie dokonany na rzecz Klientów, którzy zapłacili Spółce takie błędnie pobrane koszty.

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
[lodz@uokik.gov.pl](mailto:lodz@uokik.gov.pl) < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

Wyjaśniamy, że na skutek błędnej kwalifikacji opłat do całkowitej kwoty kredytu, Spółka mogła niezasadnie naliczać Pożyczkobiorcom koszty kredytu w wysokości przekraczającej określoną w art. 36a ust 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim oraz określoną w art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 ze zm.).

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: kontakt@lookpożyczka.pl, pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki – ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43 i złożyć dyspozycję zwrotu. Bardzo prosimy przy tym, o podanie aktualnych danych, umożliwiających realizację zwrotu środków tj. numeru rachunku bankowego lub aktualnych danych adresowych do przekazu pocztowego.**

Spółka w terminie 60 dni od daty otrzymania dyspozycji dokona zwrotu środków w sposób wskazany przez reklamującego – tj. na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.

### **Błędne informacje o całkowitym koszcie kredytu i całkowitej kwocie kredytu – prawa konsumenta**

W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. o numerze RŁO 4/2022 Spółka proponuje realizację następującego przysporzenia:

a) w przypadku klientów, którzy w terminie spłacają kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% całkowitego kosztu pożyczki, poprzez jego obniżenie o wskazane 5%, pod warunkiem, że Klient, złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego;

b) w przypadku Klientów, którzy w terminie spłacili kredyt: skorzystania z przysporzenia konsumenckiego w wysokości 10 % pobranej od nich przez Look Pożyczka Sp. z o.o. opłaty przygotowawczej, pod warunkiem, że Klient, złoży dyspozycję zawierającą żądanie skorzystania z tego przysporzenia konsumenckiego oraz wskaże rachunek bankowy lub dane do przekazu pocztowego do wypłaty.

**W celu wykonania tego uprawnienia wystarczy skontaktować się z nami na adres e-mail: kontakt@lookpożyczka.pl, pocztą tradycyjną na adres siedziby Spółki – ul. Okulickiego 61, 42-218 Częstochowa, bezpośrednio do rąk konsultanta obsługującego Państwa umowę lub telefonicznie, pod numerem telefonu: + 48 34 300 04 43 i złożyć dyspozycję zwrotu. Bardzo prosimy przy tym, o podanie aktualnych danych, umożliwiających realizację zwrotu środków tj. numeru rachunku bankowego lub aktualnych danych adresowych do przekazu pocztowego.**

Spółka w terminie 60 dni od daty otrzymania dyspozycji dokona zwrotu środków w sposób wskazany przez reklamującego – tj. na rachunek bankowy lub przekazem pocztowym.

Powyższa propozycja jest przeznaczona dla Klientów, których umowy kredytu konsumenckiego i formularze informacyjne zawierały nieprawidłowo sformułowane informacje na temat całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu pożyczki.





Pozycja dotycząca całkowitej kwoty kredytu - „Całkowita kwota pożyczki” w formularzu informacyjnym i „ Wysokość udzielonej pożyczki” w umowie kredytu konsumenckiego, nie powinny obejmować kredytowanej opłaty przygotowawczej, która była faktycznym elementem kosztu pożyczki.

Pozycja dotycząca całkowitego kosztu kredytu („Całkowity koszt pożyczki”) w umowie kredytu konsumenckiego powinna obejmować także opłatę za pakiet „Pieniądze do domu”.

Z tego względu Spółka wyeliminowała z aktualnych wzorców umowy opłatę przygotowawczą i pojęcie „Łączne zobowiązanie”, którego definicja mogła wprowadzać w błąd, a obsługa pożyczki w domu została włączona do całkowitego kosztu kredytu.

Szczegóły dotyczące powyższych zobowiązań i ich zakres określono w Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów numer RŁO 4/2022 z dnia 30 czerwca 2022 r., dostępnej pod poniższym linkiem bezpośrednio na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

#### Treść decyzji nr RŁO 4/2022

Jednocześnie informujemy, że w świetle decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 30 czerwca 2022 r. o numerze RŁO 4/2022 uprawdopodobnione nieprawidłowości obejmowały:

- 1) naruszenie obowiązku informacyjnego w umowie kredytu konsumenckiego, co do stopy odsetek w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy - wynosi ona 0%;
- 2) naruszenie obowiązku informacyjnego w umowie kredytu konsumenckiego, poprzez niewskazanie organu nadzoru, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;
- 3) naruszenie obowiązku informacyjnego w umowie kredytu konsumenckiego, poprzez niewskazanie procedury reklamacyjnej;
- 4) nieobniżanie proporcjonalnego całkowitego kosztu kredytu w przypadku dokonania jego spłaty przed terminem;
- 5) pobieranie od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu w wysokości przekraczającej limity ustawowe
- 6) wprowadzanie w błąd co do proporcji między całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez wadliwe zaliczanie niektórych pozycji do kwoty kredytu, podczas gdy były one kosztem kredytu.”

- w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, w następujący sposób:

- czcionka wykorzystana do publikacji tej informacji: ARIAL, kolor czarny, nie mniejsza niż 13 punktów, tło kontrastowe – jasna szarość lub biel,
- w prawym górnym rogu strony internetowej znajdzie się tekst „Infolinia” z podanym numerem telefonu do konsultanta obsługującego roszczenia konsumentów,



- oświadczenie będzie wypełniało całą zawartość strony głównej, bez jakichkolwiek innych treści, a także bez wyskakujących okienek,

- link do decyzji Prezesa Urzędu zostanie napisany czcionką pogrubioną, ARIAL, rozmiar nie mniejszy niż 15 punktów, w kolorze czerwonym i prowadzić będzie do dokumentu w formacie pdf z treścią decyzji (z wyłączeniem informacji stanowiących tajemnice przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych),

- Formularz kontaktowy będzie zawierał następujące pozycje.

a) Imię i nazwisko [\*pozycja obowiązkowa]

b) Numer umowy [\*pozycja nieobowiązkowa]

c) Numer telefonu [\*pozycja nieobowiązkowa]

d) Adres e-mail [\*pozycja obowiązkowa]

e) Pole „Treść dyspozycji” [\*pozycja obowiązkowa]

Pod formularzem znajdzie się aktywny link zawierający informację o Administratorze Danych Osobowych, zgodnie z art. 13 RODO.

przy czym strona ta będzie zawierała wyłącznie treści związane z wykonaniem decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów będzie dostępna przez okres 12 (dwunastu) miesięcy od daty jej założenia

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

**nakłada na Look Pożyczka spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminach wskazanych wyżej.**

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2021 r. poz. 275)

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

**nakłada na Look Pożyczka spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Częstochowie obowiązek złożenia - w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przekazanie następujących informacji i dokumentów:**

1) sprawozdania dotyczącego wystania konsumentom informacji i propozycji wskazanych w punktach I.1.A.1, I.1.B.1 I.1.C.1, I.1.D.1, I.1.E.1, I.1.F.1, I.1.G.1, I.1.H.1, I.1.I.1, I.1.J.1, I.1.K.3, I.1.L.1 z podaniem:

- liczby pism przekazanych za pośrednictwem przedstawicieli Spółki za pokwitowaniem,
- liczby pism wysłanych listem poleconym,
- liczby wysłanych e-maili,
- liczby wysłanych wiadomości SMS;



- 2) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.D sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 3) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.E sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 4) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.F sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 5) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.L sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów, którzy spłacają kredyt w terminie i skorzystali z przysporzenia konsumentckiego,
  - liczby konsumentów, którzy spłacili kredyt w terminie i skorzystali z przysporzenia konsumentckiego,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę przysporzeń,
- 6) zrzutów ekranu ze strony internetowej [rfl.com.pl](https://rfl.com.pl) i jej podstron zlokalizowanych pod następującymi adresami [www: https://rfl.com.pl/pl/](https://rfl.com.pl/pl/), <https://rfl.com.pl/pl/warranty>, <https://rfl.com.pl/pl/faq>
- 7) zrzutów ekranu ze strony internetowej <http://lookpozyczka.pl/>.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako: „Prezes Urzędu”), postanowieniem z dnia 7 sierpnia 2019 r. wszczął postępowanie wyjaśniające o sygn. RŁO.403.5.2019.AB w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z działalnością prowadzoną przez Look Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie (dalej jako: „Spółka” lub „Przedsiębiorca”) w zakresie prowadzonej działalności, w szczególności działalności prowadzonej za pośrednictwem portalu RFL.com.pl.

W dniu 28 października 2020 r. Postanowieniem Nr 1/610.7.2020 (*dowód: karty 3-14*) Prezes Urzędu, na podstawie zgromadzonego materiału dowodowego, postanowił o wszczęciu



postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim ( Dz.U. z 2019 r. poz. 1083), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 2) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów, co może być sprzeczne z art. 30 ust. 1 pkt 21 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2019 r. poz. 1083), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 3) naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom, w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji, co może naruszać art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r. poz. 2279), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 4) nieobniżaniu w przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowitego kosztu kredytu proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, co może naruszać art. 49 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2019 r. poz. 1083), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 5) pobieraniu od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, co może być sprzeczne z art. 36a ust. 3 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz.U. z 2019 r. poz. 1083), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 6) pobieraniu od konsumentów pozaodsetkowych kosztów kredytu przewyższających maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego określoną w art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r. poz. 374 ze zm.), co zgodnie z art. 8f tej ustawy może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 7) wprowadzaniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, informacji o całkowitej kwocie kredytu (Całkowitej kwocie pożyczki) uwzględniającej kredytowane koszty kredytu w postaci

Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

- 8) wprowadzaniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu poprzez prezentowanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową*, informacji o całkowitej kwocie kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki) uwzględniającej kredytowane koszty kredytu w postaci Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 9) wprowadzaniu w błąd co do wysokości całkowitego kosztu kredytu poprzez podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o całkowitym koszcie kredytu (Całkowity koszt pożyczki) nieuwzględniającej Opłaty za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- 10) wprowadzaniu w błąd co do wysokości całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta poprzez podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o *Łącznym zobowiązaniu*, w kwocie którego uwzględniono dwukrotnie koszt Opłaty przygotowawczej, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- 11) zamieszczaniu w przeznaczonych dla konsumentów komunikatach w portalu RFL.com.pl. (na stronach internetowych <https://rfl.com.pl/pl/>, <https://rfl.com.pl/pl/warranty/>, <https://rfl.com.pl/pl/faq/>) nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka inwestycji związanych z nabywaniem praw do pożyczek w ramach oferty Look Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, publikowanej na ww. stronach internetowych, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a tym samym może stanowić





praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem Nr 2/610.7.2020 z dnia 28 października 2020 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów we wszczętym wobec Przedsiębiorcy postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RŁO.610.7.2020.AB dokumenty uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym o sygn. RŁO.403.5.2019.AB (*dowód: karty 17-18*).

Pismami z dnia 28 października 2020 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz o zaliczeniu w niniejszym postępowaniu wskazanych dokumentów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. RŁO.403.5.2019.AB w poczet materiału dowodowego (*dowód: karty 15-16, 19-20*).

Spółka, w odpowiedzi na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu niniejszego postępowania, w piśmie z dnia 3 grudnia 2020 r. (*dowód: karty 803-810*), *wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275, dalej jako: „u.o.k.k.” lub „ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów”)*, zadeklarowała, że dokona zmian w zakresie kwestionowanym przez Prezesa Urzędu oraz wskazała swoje stanowisko w sprawie zarzucanych jej praktyk.

W zakresie praktyki z pkt 1 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka wyjaśniła, że w niewielkiej ilości przypadków, w jakich miało miejsce odstąpienie przez konsumenta od umowy pożyczki zawartej ze Spółką, Spółka de facto nie pobierała od konsumenta żadnych kosztów, w tym nie pobierała odsetek za okres udostępnienia kwoty kredytu. Jednocześnie Spółka zobowiązała się do wskazania w formularzu informacyjnym i w umowie o kredyt konsumencki procentowej wartości (0%) odsetek w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy na podstawie art. 53 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2022 r. poz. 246, dalej jako: "u.k.k." lub "ustawa o kredycie konsumenckim") (*dowód: karta 804*).

W zakresie praktyki z pkt 2 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka wskazała, że dane organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów znajdują się w formularzu informacyjnym, który stanowi integralną część umowy, co w opinii Spółki realizuje należycie i przejrzystość obowiązków informacyjny względem konsumenta. Niezależnie jednak i bez uszczerbku dla powyższego Spółka zobowiązała się do wskazania danych organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów wprost w treści umowy (*dowód: karty 804-805*).

W zakresie praktyki z pkt 3 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka wskazała, że w formularzu informacyjnym, stanowiącym integralną część umowy pożyczki, znajdują się zapisy traktujące o sposobach i organach powołanych do pozasądowego rozpoznawania sporów. Odnośnie samej procedury reklamacyjnej Spółka wyjaśniła, że wszelkie uwagi lub zastrzeżenia, w przeważającej części, konsumenci zwyczajowo składają przedstawicielom Spółki, zajmującym się obsługą poszczególnych pożyczek. Spółka z zasady rozpatruje zgłoszenia konsumentów na ich korzyść, dokonuje również umorzeń zobowiązań



lub modyfikacji ustaleń umownych z konsumentami, których sytuacja uległa pogorszeniu. Niezależnie od tego Spółka zobowiązała się do wprowadzenia w umowie o kredyt konsumentki informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji (*dowód: karty 805-806*).

W odniesieniu do praktyki z pkt 4 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka wyjaśniła, że w zakresie, w jakim w treści umowy wskazano na proporcjonalne obniżenie jedynie części odsetkowej, zapis ten jest nieaktualny i zostanie skorygowany. Spółka wskazała również, że dokonuje obniżenia proporcjonalnie zarówno części odsetkowej, jak i kosztów opłaty przygotowawczej oraz kosztów obsługi pożyczki w domu. Ponadto Spółka zobowiązała się do przekazania klientom, którzy od sierpnia 2019 r. dokonali spłaty pożyczki przed terminem, informacji o możliwości uzyskania zwrotu w związku z wcześniejszą spłatą (*dowód: karty 806-807*).

W zakresie praktyk wskazanych w pkt 5 i 6 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020 Spółka zobowiązała się do modyfikacji dotychczasowych umów poprzez wliczenie kosztów w postaci opłaty przygotowawczej i kosztów obsługi pożyczki w domu do limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu i w związku z tym do obniżenia pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumentkiego do wysokości określonej we wzorze umieszczonym w art. 36a ust. u.k.k., z uwzględnieniem modyfikacji wprowadzonej przepisami art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r., poz. 374 ze zm., dalej jako „ustawa o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID19”) (*dowód: karta 807*).

W odniesieniu do praktyki z pkt 7 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka zobowiązała się do wyeliminowania z pozycji określonej „Całkowita kwota pożyczki” zawartej w formularzu informacyjnym kwoty opłaty przygotowawczej i przeniesienia tej pozycji wyłączenie do całkowitego kosztu pożyczki (*dowód: karta 807*).

W zakresie praktyki wskazanej w pkt 8 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka zobowiązała się do wyeliminowania z pozycji określonej „Wysokość udzielonej pożyczki” (pkt B tabeli w umowie), kwoty odpowiadającej opłacie przygotowawczej i przeniesienie tej pozycji wyłącznie do całkowitego kosztu pożyczki (*dowód: karta 807*).

W odniesieniu do praktyki z pkt 9 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka zobowiązała się do uwzględnienia w pozycji „Całkowity koszt pożyczki” kosztów obsługi pożyczki w domu, o ile takowa opcja zostanie wybrana przez konsumenta (*dowód: karta 808*).

W zakresie praktyki wskazanej w pkt 10 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka wskazała, że nie może się zgodzić ze stanowiskiem Prezesa Urzędu, że pozycja „Łączne zobowiązanie” wyraża wartość, jakiej Spółka może od konsumenta dochodzić, a nadto jakoby w oparciu o tę pozycję dochodziło do dwukrotnego uwzględnienia kosztu kredytu, jakim jest opłata przygotowawcza. Spółka wyjaśniła, że kwotę, jaką w oparciu o dotychczasowe umowy mogłaby dochodzić od konsumenta wyznacza lit. F tabeli wzorca umowy, a zatem „Łączne zobowiązanie pozostające do zapłaty (B+D+G)”. Pozycja ta nie uwzględnia opłaty przygotowawczej (pozycja C). Potwierdza to także pozycja „Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta” znajdująca się na stronie 2 formularza informacyjnego,



która kwotowo odpowiada lit. F tabeli wzorca umowy „Łączne zobowiązanie pozostające do zapłaty. Analiza tychże prowadzi do konstatacji, że to właśnie lit. F tabeli, a nie litera J odpowiada pojęciu ustawowemu całkowitej kwoty do zapłaty, wynikającej z art. 8 pkt 5 u.k.k. Spółka przyznała jednak, że powyższe wątpliwości wymagają niewątpliwie ujednoczenia pojęciowego i zobowiązała się do modyfikacji tabeli zawartej we wzorcu umowy poprzez wyeliminowanie pozycji „Łączne zobowiązanie” i korektę postanowień umowy z uwzględnieniem wyeliminowania tejże pozycji (*dowód: karty 808-809*).

W zakresie praktyki wskazanej w pkt 11 sentencji Postanowienia Nr 1/610.7.2020, Spółka w pierwszej kolejności podniosła, że daleko idącej modyfikacji powinien ulec wzorzec „przeciętnego” konsumenta nie mający odniesienia do użytkowników portalu rfl.com.pl, którzy są konsumentami wyspecjalizowanymi, z którymi Spółka czyni ustalenia o charakterze indywidualnym, a nie generalnym. Spółka wyjaśniła, że z usług platformy rfl.com.pl korzystają osoby bardzo świadome, dogłębnie weryfikujące zasady działające na portalu, a także rodzaje i formy zabezpieczenia. Grono osób dokonujących zakupu pożyczek przez portal rfl.com.pl jest niewielkie, całkowicie świadome, z dużą indywidualną wiedzą w zakresie dostępnego na rynku portfolio inwestycyjnego i ewentualnych ryzyk z nim związanych. Spółka podkreśliła, że dodatkowo spośród użytkowników aktywnie inwestujących, wszyscy są osobiście znani Zarządowi Spółki. Ponadto Spółka wskazała, że użytkownicy tej platformy posiadają dostęp do dedykowanego forum, na którym operator platformy rfl.com.pl pozostaje z nimi w stałym kontakcie, podobnie za pośrednictwem rozmów telefonicznych. Kontakt z tymi użytkownikami Spółka oceniła jako regularny i wyjaśniła, że sytuacje problemowe, o ile zaistnieją, każdorazowo są rozwiązywane w sposób indywidualny. Spółka nie podzieliła również stanowiska Prezesa Urzędu odnośnie zabezpieczenia użytkowników w ramach Programu Zwrotu Kapitału (dalej również: „PZK”). Spółka podniosła, że dokłada wszelkiej staranności, aby nie umożliwiać zbycia pożyczek powyżej łącznej wartości zabezpieczonej w kapitale zapasowym. Z natury prowadzonej przez Spółkę działalności nie jest ona narażona na nagłe/nieprzewidywane zjawiska gospodarcze, które mogłyby narazić Spółkę na niewypłacalność, czyniąc wypłaty z programu PZK niemożliwymi. Spółka podniosła również, że [tajemnica przedsiębiorstwa]. W przypadku zaś dokumentacji umów pożyczek, które przechowuje, Spółka wyjaśniła, że jest to wybór użytkowników portalu rfl.com.pl, nie zaś konieczność. Na wybór ten decyduje się większość z nich, bowiem jest to po prostu dla użytkownika wygodne. Niezależnie jednak od takiego wyboru, użytkownik nabywa istniejącą wiarygodność, nie zaś jej ekspektatywę. Spółka podniosła również, że wiarygodności wystawione na sprzedaż na rfl.com.pl są starannie przez nią wyselekcjonowane. Mając jednak na względzie argumenty Prezesa Urzędu, Spółka zobowiązała się do wprowadzenia na rfl.com.pl osobnej zakładki „Ryzyko”, w której zostaną opisane potencjalne sytuacje problemowe i zagrożenia dla użytkowników z tym związane oraz szczegółowy proces dochodzenia wiarygodności w postępowaniu spornym. Spółka zobowiązała się również do modyfikacji podstron wskazanych przez Prezesa Urzędu w Postanowieniu Nr 1/610.7.2020 poprzez korektę ich treści i zawarcie odniesienia do zakładki „Ryzyko” (*dowód: karty 809-810*).

Do pisma z dnia 25 stycznia 2021 r. Spółka załączyła projekty zmienionych wzorców umowy (*dowód: karty 816-822*).



W piśmie z dnia 25 lutego 2021 r. Prezes Urzędu wyjaśnił, że na stronie [https://www.uokik.gov.pl/wyjasnienia\\_i\\_wytyczne.php](https://www.uokik.gov.pl/wyjasnienia_i_wytyczne.php) zostały umieszczone Wyjaśnienia w sprawie wydawania decyzji zobowiązującej w sprawach praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zobowiązanie musi być jednoznaczne i precyzyjne w swej treści, tak aby umożliwić skontrolowanie jego wykonania. Ponadto zobowiązanie oprócz deklaracji zakończenia naruszeń, powinno zawierać również deklaracje usunięcia ich skutków (*dowód: karta 910*).

W piśmie z dnia 25 lutego 2021 r. Spółka wyjaśniła, że w związku z zarzutami Prezesa Urzędu, niezwłocznie przystąpiła do wdrożenia zmian w zakresie swojej działalności operacyjnej. Obniżyła poziom opłat - jeszcze przed wprowadzeniem nowego wzorca umowy - oraz wdrożyła do działalności operacyjnej nowy wzorzec umowy uwzględniający zarzuty Prezesa Urzędu (*dowód: karty 914-916*). Do pisma Spółka załączyła kopie umów, które wskazują, że Spółka zrezygnowała z pobierania opłaty przygotowawczej (*dowód: karty 917-1004*).

W piśmie z dnia 16 marca 2021 r. Spółka doprecyzowała złożone zobowiązanie i przedstawiła propozycje usunięcia skutków zarzucanych jej praktyk (*dowód: karty 1005-1112*). Spółka modyfikowała i doprecyzowywała przedstawione zobowiązanie w pismach z dnia 24 maja 2021 r., 15 września 2021 r., 30 listopada 2021 r., 21 grudnia 2021 r., 22 lutego 2022 r., a w piśmie z dnia 14 kwietnia 2022 r. podtrzymała wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 uokik i przedstawiła ostateczny zakres zobowiązania.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r., poz. 735 ze zm., dalej jako „k.p.a.”), pismem z dnia 19 maja 2022 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego, wyznaczając termin na zapoznanie się z aktami niniejszej sprawy (*dowód: karty 1399-1400*). Przedsiębiorca nie skorzystał z ww. uprawnienia.

### Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Look Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie została wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (dalej jako: „KRS”) w dniu 30 sierpnia 2011 r. pod numerem 0000394817. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej jest m.in. pozostałe pośrednictwo pieniężne. Ponadto, Look Pożyczka sp. z o.o. jest wpisana do rejestru instytucji pożyczkowych, prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RIP000111.

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka od 30 sierpnia 2011 r. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie udzielania osobom fizycznym pożyczek<sup>1</sup> ze środków własnych, w oparciu o przepisy ustawy o kredycie konsumenckim (*dowód: karty 21-27*). Od stycznia 2017 r. do maja 2020 r. Spółka zawarła [tajemnica przedsiębiorstwa] umów o kredyt konsumencki (*dowód: karta 667*). Spółka prowadzi działalność na terenie województwa opolskiego, łódzkiego i części województwa śląskiego, obejmującego obszar geograficzny od aglomeracji katowickiej do

<sup>1</sup> W katalogu umów o kredyt konsumencki zawartym w art. 3 ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim w pkt. 1 została wymieniona umowa pożyczki. Wobec tego w niniejszej decyzji w każdym przypadku pojęcie „pożyczka” jest tożsame z pojęciem „kredyt konsumencki”.



miasta Częstochowa włącznie (*dowód: karta 697*). Spółka zawiera umowy z konsumentami na podstawie wzorca umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” (dalej także jako: „**Umowa pożyczki**”). Integralną część umowy stanowią m.in. wzorce umowy pn. „Regulamin krótkoterminowych pożyczek gotówkowych Look Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie” (dalej także jako: „**Regulamin**”), „Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego” (dalej także jako: „**Formularz informacyjny**”), „Potwierdzenie otrzymania gotówki” (*dowód: wzorce obowiązujące od 13 sierpnia 2019 r.: karty 352-360, wzorce obowiązujące od 17 czerwca 2018 r.: karty 361-377, wzorce obowiązujące od 16 kwietnia 2018 r.: karty 378-386, wzorce obowiązujące od 27 lutego 2018 r.: karty 387-395, wzorce obowiązujące od 30 marca 2016 r.: karty 396-404*). Umowy pożyczki zawierane są z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa, bezpośrednio w miejscu zamieszkania konsumenta (*dowód: karta 668*).

Okres retencji danych w Spółce związanych z umowami kredytu konsumenckiego jest zbieżny z okresem przedawnienia roszczeń Spółki z umowy pożyczki i wynosi 3 lata od daty wymagalności całości pożyczki. Ponad ten okres Spółka przetwarza dane wyłącznie na potrzeby podatkowe, przez okres 5 lat od końca roku kalendarzowego, w którym zobowiązanie zostało rozliczone lub powinno być rozliczone. Te dane obejmują numer umowy, kwoty, imię i nazwisko pożyczkobiorcy, nie obejmują jednak danych teleadresowych. Taką politykę Spółka przyjęła, wdrażając zmiany w zakresie danych osobowych na podstawie Ogólnego Rozporządzenia o Ochronie Danych (RODO). Również system informatyczny dedykowany do obsługi pożyczek nie generuje danych sprzed stycznia 2017 r. (*dowód: karta 1024, 1082-1083*)

Na podstawie dokumentów i informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu ustalił, że w styczniu 2021 r. Spółka opracowała nowe wzorce umowy (*dowód: karty 816-822*), a w marcu 2021 r. rozpoczęła, w oparciu o nie, zawieranie umów z konsumentami (*dowód: karta 1023*). Pierwsza umowa wg. nowego wzorca jest datowana na 12 marca 2021 r. (*dowód: karty 1034-1041*). Od dnia 8 kwietnia 2021 r. w obrocie z konsumentami stosowane są nowe wzorce umów pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową”, „Regulamin krótkoterminowych pożyczek gotówkowych Look Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie”, „Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego”, „Potwierdzenie otrzymania gotówki” (*dowód: karty 817-822, 1024*).

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

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie nie zawierała informacji o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy (*dowód: karty 352-353, 361-363, 378-379, 387-388, 396-397, 254-255, 274-275, 301-302, 334-335, 417-418, 451-452, 500-501, 544-545, 706-707, 726-727, 735-736, 744-745, 826-827, 834-835, 917-918, 925-926, 941-942, 949-950, 957-964, 965-966, 973-974, 981-982, 989-990, 997-998*).

Ponadto, Spółka oświadczyła, że w niewielkiej ilości przypadków, w jakich miało miejsce odstąpienie przez konsumenta od umowy pożyczki, Spółka de facto nie pobierała od





konsumenta żadnych kosztów, w tym nie pobierała odsetek za okres udostępnienia kwoty kredytu (dowód: karta 804).

Spółka od 8 kwietnia 2021 r. stosuje w obrocie konsumenckim nowy wzorzec pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową”. Wzorzec ten oraz umowy zawarte na jego podstawie zawierają postanowienie o treści: „W przypadku skorzystania przez Pożyczkobiorcę z prawa odstąpienia od Umowy, Umowę uznaje się za niezawartą, a Pożyczkobiorca, w terminie 30 dni od daty złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy, jest zobowiązany do dokonania zwrotu kwoty Pożyczki udzielonej mu na podstawie niniejszej Umowy wraz z należnymi odsetkami. Kwota odsetek w stosunku dziennym na dzień zawarcia niniejszej umowy wynosi 0%.” (dowód: karty 817 verte, 1042 verte, 1058 verte, 1066 verte).

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

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie nie zawierała informacji o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów (dowód: karty 352-353, 361-363, 378-379, 387-388, 396-397, 254-255, 274-275, 301-302, 334-335, 417-418, 451-452, 500-501, 544-545, 706-707, 726-727, 735-736, 744-745, 826-827, 834-835, 917-918, 925-926, 941-942, 949-950, 957-964, 965-966, 973-974, 981-982, 989-990, 997-998).

Spółka od 8 kwietnia 2021 r. stosuje w obrocie konsumenckim nowy wzorzec pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową”. Wzorzec ten oraz umowy zawarte na jego podstawie zawierają postanowienie o treści: „Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie” (dowód: karty 818, 1043, 1059, 1067).

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

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie nie zawierała informacji o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji (dowód: karty 352-353, 361-363, 378-379, 387-388, 396-397, 254-255, 274-275, 301-302, 334-335, 417-418, 451-452, 500-501, 544-545, 706-707, 726-727, 735-736, 744-745, 826-827, 834-835, 917-918, 925-926, 941-942, 949-950, 957-964, 965-966, 973-974, 981-982, 989-990, 997-998).

Spółka od 8 kwietnia 2021 r. stosuje w obrocie konsumenckim nowy wzorzec pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową”. Wzorzec ten oraz umowy zawarte na jego podstawie zawierają część zatytułowaną „Procedura rozpatrywania reklamacji”, która zawiera postanowienia o treści: „Reklamację konsument może złożyć osobiście, w formie pisemnej bądź za pomocą poczty, ustnie, telefonicznie, a także z wykorzystaniem środków komunikacji elektronicznej. Spółka udzieli odpowiedzi na reklamację w ciągu 30 dni od dnia jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach Spółka może rozpatrzyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 60 dni od dnia otrzymania reklamacji. W takiej sytuacji Spółka poinformuje o przyczynie opóźnienia, okolicznościach, które muszą zostać



ustalone dla rozpatrzenia sprawy i określi przewidywany termin udzielenia odpowiedzi (nie dłuższy jednak niż 60 dni). W przypadku niedotrzymania przez Spółkę wyżej określonych terminów, reklamację uważa się za rozpatrzoną zgodnie z wolą klienta. Jeśli reklamacja zostanie uwzględniona, w odpowiedzi Spółka określi termin (nie dłuższy jednak niż 30 dni od dnia sporządzenia odpowiedzi), w którym roszczenie konsumenta zostanie zrealizowane. Jeśli natomiast Spółka nie uwzględni roszczeń zawartych w reklamacji, poinformuje konsumenta o trybie odwoławczym, możliwości skorzystania z polubownych mechanizmów rozwiązywania sporów, wystąpienia z wnioskiem o ponowne rozpatrzenie sprawy do Rzecznika Finansowego oraz wystąpienia z powództwem do sądu powszechnego. Pożyczkobiorcy, dochodzącemu roszczeń względem Pożyczkodawcy, poza sądowymi metodami dochodzenia ewentualnych roszczeń przysługują następujące, przykładowe możliwości pozasądowe: możliwość zwrócenia się do Stałego Polubownego Sądu Konsumentckiego, do Wojewódzkiego Inspektora Inspekcji Handlowej z wnioskiem o wszczęcie postępowania mediacyjnego, a także do lokalnego Rzecznika Konsumentów. Organem nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z siedzibą w Warszawie” (dowód: karty 818, 1043, 1059, 1067).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.4. sentencji niniejszej decyzji.**

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie stosowała w pkt 12 postanowienie, o treści: „Pożyczkobiorca może spłacić całość pozostałego łącznego zobowiązania (F) przed terminem ustalonym w harmonogramie spłat. W takim przypadku pożyczkobiorcy przysługuje prawo do pomniejszenia jego niespłaconego pozostałego łącznego zobowiązania (F) wobec pożyczkodawcy o kwotę oprocentowania liczonego za okres przypadający po spłacie pożyczki. Jednorazowa spłata przez pożyczkobiorcę pozostałego łącznego zobowiązania (F) to spłata kwoty pożyczki (B) oraz oprocentowania (D) pomniejszonego w sposób opisany powyżej, a w przypadku wybrania przez pożyczkobiorcę pakietu „Pieniądze do domu” także spłata opłaty za ten pakiet (G), w zakresie w jakim pożyczkobiorca zobowiązał się do jego pokrycia.” Zaś w pkt 13 postanowienie, o treści: „Pożyczkobiorca zobowiązuje się poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na umowie do spłaty zobowiązania łącznego wynikającego z umowy pożyczki gotówkowej (kwoty pożyczki, oprocentowania, opłaty przygotowawczej, opłaty za pakiet „Pieniądze w domu” jeżeli z niego skorzystał).” (dowód: karty 353, 363, 379, 388, 396, 397, 255, 275, 302, 335, 418, 452, 501, 545, 707, 727, 736, 745, 827, 835, 918, 926, 942, 950, 958, 966, 974, 982, 990, 998).

Na całkowite koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza, opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata fakultatywna, należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) oraz oprocentowanie (dowód: karty 702-705).

Spółka w przypadku spłaty kredytu przed terminem zwracała proporcjonalnie koszty kredytu z wyłączeniem opłaty przygotowawczej, twierdząc, że jest to koszt ponoszony na etapie przedkontraktowym (dowód: karta 702).



Obniżenia całkowitego kosztu kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem z uwzględnieniem opłaty przygotowawczej Spółka dokonuje od stycznia 2020 r. (*dowód: karta 1027, 1150-1151*). Na dowód tego, Spółka przekazała zestawienie rozliczeń z konsumentami zrealizowanych począwszy od początku 2020 r., związanych z obniżeniem całkowitego kosztu kredytu na skutek jego przedterminowej spłaty przez konsumenta (*dowód: karty 1084-1085*). Spółka oblicza obniżenie kosztów kredytu w przypadku jego spłaty przed terminem z wykorzystaniem metody liniowej (*dowód: karta 1150*).

Spółka sukcesywnie w toku niniejszego postępowania zaprzestawała pobierania opłaty przygotowawczej, na co wskazują kopie umów zawartych w styczniu 2021 r. (*dowód: karty 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*). Spółka całkowicie zaniechała pobierania opłaty przygotowawczej wraz z wprowadzeniem nowych wzorców umów, tj. od kwietnia 2021 r. (*dowód: karta 1150*).

Obecnie na całkowite koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składają się: opłata za obsługę pożyczki w domu oraz oprocentowanie (*dowód: karty 818, 1043, 1059, 1067*). W przypadku wcześniejszej spłaty Spółka obniża te opłaty proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy z wykorzystaniem metody liniowej (*dowód: karty 1149-1150*).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.5. sentencji niniejszej decyzji.**

Na pozaodsetkowe koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza oraz opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) (*dowód: karty 702-704*).

Opłata za obsługę pożyczki w domu we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie jest określana jako: *Opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu* (dalej również jako: *„opłata za obsługę pożyczki w domu”*) (*dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*). Jest to opłata, której poniesienie zależy od wyboru konsumenta (*dowód: karta 702*). W dostępnym Spółce okresie statystycznym, tj. od stycznia 2017 r. ponad [tajemnica przedsiębiorstwa] umów o kredyt konsumencki została zawarta z pakietem obsługi pożyczki w domu (*dowód: karta 667*). Opłata ta stanowi ekwiwalent finansowy za czynności związane z osobistym odbiorem rat pożyczki przez przedstawicieli Spółki bezpośrednio w miejscu zamieszkania konsumenta lub w miejscu przez niego ustalonym (*dowód: karta 702*). Jej wysokość jest związana z okresem trwania umowy, kwotą udzielonej pożyczki i odległością do miejsca zamieszkania kredytobiorcy. Wyrażając ją procentowo, wynosi zazwyczaj od ok. [tajemnica przedsiębiorstwa] kwoty pożyczki. W ramach tej usługi pracownicy Spółki prowadzą również czynności związane z odyskiwaniem wierzytelności w przypadku opóźnienia w płatności. Spółka podkreśliła, że średnia ilość rzeczywistych wizyt przedstawicieli Spółki u Klienta jest [tajemnica przedsiębiorstwa]. Zdarzają się również sytuacje, w których ilość wizyt terenowych przypisanych do danej umowy [tajemnica przedsiębiorstwa] (*dowód: karta 702-703*).



Oplata przygotowawcza to opłata związana z analizą zdolności kredytowej konsumenta oraz weryfikacją, czy aktualna sytuacja życiowa konsumenta pozwala na zaciągnięcie zobowiązania kredytowego o określonej wysokości i jego finalną spłatę. (*dowód: karta 703*).

Ponadto Prezes Urzędu dokonał analizy i obliczeń pozaodsetkowych kosztów kredytu w niektórych umowach przekazanych przez Spółkę, z zastosowaniem wzoru, zawartego w art. 36a ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, do obliczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu:

$$MPKK \leq (K \times 25\%) + (K \times n/R \times 30\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

*MPKK* - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

*K* - całkowitą kwotę kredytu,

*n* - okres spłaty wyrażony w dniach,

*R* - liczbę dni w roku.

Umowa pożyczki - nr [tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa]. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 715*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karty 706-707*).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Umowa pożyczki - nr [tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 734*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karty 726-727*).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Umowa pożyczki - nr [tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 743*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości



[tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (dowód: karty 735-736).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Umowa pożyczki - nr [tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (dowód: karta 752). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (dowód: karty 744-745).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

W tym przypadku wysokość pozaodsetkowych kosztów była wyższa od całkowitej kwoty kredytu.

Spółka sukcesywnie w toku niniejszego postępowania zaprzestawała pobierania opłaty przygotowawczej, na co wskazują kopie umów zawartych w styczniu 2021 r. (dowód: karty 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997). Spółka całkowicie zaniechała pobierania opłaty przygotowawczej wraz z wprowadzeniem nowych wzorców umów, tj. od kwietnia 2021 r. (dowód: karta 1150).

Obecnie pozaodsetkowe koszty kredytów udzielanych przez Spółkę to jedynie opłata za obsługę pożyczki w domu (dowód: karty 1149-1150).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.6. sentencji niniejszej decyzji.**

Na pozaodsetkowe koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza oraz opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata fakultatywna, należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) (dowód: karty 702-704).

Prezes Urzędu dokonał analizy i obliczeń pozaodsetkowych kosztów kredytu w niektórych umowach zawartych po dniu 31 marca 2020 r. i spłaconych zgodnie z harmonogramem, z zastosowaniem wzoru, zawartego w art. 8d ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID19<sup>2</sup>, do obliczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego dla kredytów o okresie spłaty nie krótszym niż 30 dni:

$$MPKK \leq (K \times 15\%) + (K \times n/R \times 6\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

<sup>2</sup> Art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r., poz. 374 ze zm.) obowiązywał w okresie od dnia 31 marca 2020 r. do dnia 30 czerwca 2021 r.)





MPKK - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

K - całkowitą kwotę kredytu,

n - okres spłaty wyrażony w dniach,

R - liczbę dni w roku.

Umowa pożyczki - nr[tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 1153*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karta 826*).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Umowa pożyczki - nr [tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu [tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 1170*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karta 1162*).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Umowa pożyczki - nr[tajemnica przedsiębiorstwa] zawarta w dniu[tajemnica przedsiębiorstwa] r. Całkowita kwota kredytu wynosiła [tajemnica przedsiębiorstwa] zł, pożyczka została spłacona w [tajemnica przedsiębiorstwa] ratach. Pierwsza rata została spłacona [tajemnica przedsiębiorstwa] r., a ostatnia [tajemnica przedsiębiorstwa] r (*dowód: karta 1188*). Pozaodsetkowe koszty dla tej pożyczki to opłata przygotowawcza w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł oraz opłata za obsługę pożyczki w domu w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł (*dowód: karta 1180*).

MPKK = [tajemnica przedsiębiorstwa]

Tymczasem Spółka pobrała pozaodsetkowe koszty w wysokości [tajemnica przedsiębiorstwa] zł

Art. 8d ustawy z dnia 2 marca 2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. z 2020 r., poz. 374 ze zm.) utracił moc z dniem 30 czerwca 2021 r.



**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.7. sentencji niniejszej decyzji.**

Na koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza, opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) oraz odsetki (*dowód: karty 702-704*).

We wzorcach umowy pn. „Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego” stosowanych w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w formularzach informacyjnych przekazywanych konsumentom w oparciu o ten wzorzec podawała informację pn. „Całkowita kwota pożyczki Suma wszystkich środków pieniężnych, które zostaną Panu/Pani udostępnione” (*dowód: karty 357, 371, 383, 392, 403, 412, 456 verte, 505, 549 verte, 712 verte, 731 verte, 740 verte, 749 verte, 831 verte, 839 verte, 922 verte, 930 verte, 946 verte, 954 verte, 962 verte, 970 verte, 978 verte, 986 verte, 994 verte, 1002 verte*).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę formularzy informacyjnych doręczanych konsumentom Prezes Urzędu ustalił, że wartość całkowitej kwoty pożyczki obejmuje zarówno całkowitą kwotę kredytu, jak i opłatę przygotowawczą (*dowód: karty 456 verte, 505, 549 verte, 712 verte, 731 verte, 740 verte, 749 verte, 831 verte, 839 verte, 922 verte, 930 verte, 946 verte, 954 verte, 962 verte, 970 verte, 978 verte, 986 verte, 994 verte, 1002 verte*).

Kopie umów zawartych przez Spółkę w styczniu 2021 r. wskazują, że Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej (*dowód: karty 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*). Ostatecznie Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej wraz z wprowadzeniem nowego wzorca, tj. od kwietnia 2021 r. (*dowód: karta 1012, 1150*).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.8. sentencji niniejszej decyzji.**

Na koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza, opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) oraz odsetki (*dowód: karty 702-704*).

Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie podawała informację pn. Wysokość udzielonej pożyczki (B) (*dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę umów Prezes Urzędu ustalił, że informacja pn. Wysokość udzielonej pożyczki (B) obejmowała zarówno całkowitą kwotę kredytu, jak i opłatę przygotowawczą (*dowód: karty 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*).

Kopie umów zawartych przez Spółkę w styczniu 2021 r. wskazują, że Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej (*dowód: karty 917, 925, 941, 949, 957, 965*,



973, 981, 989, 997). Ostatecznie Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej wraz z wprowadzeniem nowego wzorca, tj. od kwietnia 2021 r. (dowód: karta 1012, 1150).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.9. sentencji niniejszej decyzji.**

Na całkowity koszt kredytu udzielanego przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza, opłata za obsługę pożyczki w domu (zwana we wzorcach umowy *Opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu*) oraz odsetki (dowód: karty 702-704).

Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie, Spółka następująco określa warunki kredytu konsumenckiego:

A. Całkowita kwota kredytu brutto (B+C+G) (G w przypadku wyboru pakietu „Pieniądze do domu”)

B. Wysokość udzielonej pożyczki

C. Opłata przygotowawcza

D. Roczna stopa oprocentowania

E. Całkowity koszt pożyczki (C+D)

F. Łączne zobowiązanie pozostające do zapłaty (B+D+G) (G w przypadku wyboru pakietu „Pieniądze do domu”)

G. Opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu

H. Liczba rat

I. Wysokość raty

J. Łączne zobowiązanie

K. Czas trwania umowy

(dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę powyżej wskazanych dokumentów Prezes Urzędu ustalił, że Spółka w całkowitym koszcie kredytu, uwzględniała jedynie opłatę przygotowawczą i roczną stopę oprocentowania, a nie uwzględniała opłaty za obsługę pożyczki w domu (dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997).

Spółka od 8 kwietnia 2021 r. stosuje w obrocie konsumenckim nowy wzorec pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową”. Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcu tym oraz w umowach zawieranych na jego podstawie, Spółka następująco określa warunki kredytu konsumenckiego:

A. Całkowita kwota pożyczki



B. Opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu - w przypadku wyboru tego pakietu

C. Roczna stopa oprocentowania

D. Całkowity koszt pożyczki (B+C)

E. Liczba rat

F. Wysokość raty

G. Całkowita kwota do zapłaty (A+B+C)

H. Czas trwania umowy

(dowód: karty 817, 1034, 1042, 1050, 1058, 1066, 1074).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę powyżej wskazanych dokumentów Prezes Urzędu ustalił, że Spółka w całkowitym koszcie kredytu, uwzględnia wszystkie koszty kredytu, tj. roczną stopę oprocentowania oraz opłatę za obsługę pożyczki w domu (dowód: karty 1034, 1042, 1050, 1058, 1066, 1074).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.10. sentencji niniejszej decyzji.**

Prezes Urzędu ustalił, że we wzorcach umowy pn. „Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową” stosowanych przez Spółkę w okresie od 30 marca 2016 r. do dnia 7 kwietnia 2021 r. oraz w umowach zawieranych na ich podstawie, Spółka następująco określała warunki kredytu konsumenckiego:

A. Całkowita kwota kredytu brutto (B+C+G) (G w przypadku wyboru pakietu „Pieniądze do domu”)

B. Wysokość udzielonej pożyczki

C. Opłata przygotowawcza

D. Roczna stopa oprocentowania

E. Całkowity koszt pożyczki (C+D)

F. Łączne zobowiązanie pozostające do zapłaty (B+D+G) (G w przypadku wyboru pakietu „Pieniądze do domu”)

G. Opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu

H. Liczba rat

I. Wysokość raty

J. Łączne zobowiązanie

K. Czas trwania umowy

(dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997).



W umowach o kredyt konsumencki zawieranych w oparciu o wyżej wymienione wzorce umów, Spółka podawała informację cyt. „*Łączne zobowiązanie składające się na niniejszą umowę, to suma kwot B, C, D, G (B stanowi wysokość udzielonej pożyczki, C stanowi opłatę przygotowawczą, D stanowi oprocentowanie, G stanowi opłatę za pakiet „Pieniądze do domu” - w przypadku skorzystania z niego przez Pożyczkobiorcę)*” (dowód: karty 352, 361, 378, 387, 396, 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997).

W umowach tych Spółka w pkt 13 zamieszczała postanowienie o treści: „*Pożyczkobiorca zobowiązuje się poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na niniejszej umowie do spłaty zobowiązania łącznego wynikającego z umowy pożyczki gotówkowej (kwoty pożyczki, oprocentowania, opłaty przygotowawczej, opłaty za pakiet „Pieniądze w domu”, jeżeli z niego skorzystał.)*” (dowód: karty 255, 275, 302, 335, 418, 452, 501, 545, 707, 727, 736, 745, 827, 835, 918, 926, 942, 950, 958, 966, 974, 982, 990, 998).

Spółka w umowach zamieszczała również oświadczenie o treści: „*Pożyczkobiorca oświadcza, iż decydując się na zawarcie niniejszej Umowy i zaciągnięcie zobowiązań z niej wynikających działał w sposób dobrowolny, świadomy, bez przymusu, nacisku lub innych negatywnych okoliczności oraz, iż osiągnane przez niego dochody pozwolą na spłatę całości zobowiązań wynikających z niniejszej Umowy. (...) Tym samym jest jedyną osobą mogącą ponosić odpowiedzialność za spłatę łącznego zobowiązania wobec LOOK Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, wynikającego z niniejszej umowy pożyczki. Dodatkowo oświadczam, iż moje dochody pozwolą mi spłacić łączne zobowiązanie z niniejszej umowy pożyczki. (...)*” (dowód: karty 255, 275, 302, 335, 418, 452, 501, 545, 707, 727, 736, 745, 827, 835, 918, 926, 942, 950, 958, 966, 974, 982, 990, 998).

Na podstawie przekazanych przez Spółkę umów Prezes Urzędu ustalił, że informacja pn. Wysokość udzielonej pożyczki (B) obejmowała zarówno całkowitą kwotę kredytu, jak i opłatę przygotowawczą (dowód: karty 254, 274, 301, 334, 417, 451, 500, 544, 706, 726, 735, 744, 826, 834, 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997). Oznacza to, że w każdym przypadku Wysokość udzielonej pożyczki oznaczanej w umowach o kredyt konsumencki przez Spółkę literą B zawierała już opłatę przygotowawczą, którą Spółka w umowach o kredyt konsumencki określała literą C. Zatem wszystkie kolejne wskazywane przez Spółkę parametry uwzględniające całkowitą kwotę kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki, oznaczonej literą B) były również nieprawdziwe.

Takim błędem obarczone było Łączne zobowiązanie (J). Jak zostało to zdefiniowane przez Spółkę w umowie, *Łączne zobowiązanie* składające się na niniejszą umowę, to jest suma kwot B, C, D, G (B stanowi wysokość udzielonej pożyczki, C stanowi opłatę przygotowawczą, D stanowi oprocentowanie, G stanowi opłatę za pakiet „Pieniądze do domu” - w przypadku skorzystania przez niego przez Pożyczkobiorcę). Oznacza to, że *Łączne zobowiązanie* uwzględniało dwukrotnie koszt kredytu, którym była Opłata przygotowawcza z tego względu, iż opłata ta stanowiła część całkowitej kwoty kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki, oznaczanej przez Spółkę w umowach o kredyt konsumencki literą B) oraz część całkowitego kosztu kredytu (Opłata przygotowawcza, oznaczona przez Spółkę w umowach o kredyt konsumencki literą C).





Kopie umów zawartych przez Spółkę w styczniu 2021 r. wskazują, że Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej (*dowód: karty 917, 925, 941, 949, 957, 965, 973, 981, 989, 997*). Ostatecznie Spółka zaprzestała pobierania opłaty przygotowawczej wraz z wprowadzeniem nowego wzorca, tj. od kwietnia 2021 r. (*dowód: karta 1012, 1150*).

**Ustalenia faktyczne poczynione przez Prezesa Urzędu w zakresie praktyki z punktu I.11. sentencji niniejszej decyzji.**

W związku z prowadzoną działalnością w zakresie udzielania osobom fizycznym pożyczek ze środków własnych, Spółka jest właścicielem przysługujących jej wierzytelności. Za pośrednictwem portalu [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl) (dalej także jako: „portal RFL”) Spółka dokonuje sprzedaży tych wierzytelności w drodze odpłatnych cesji (*dowód: karty 21-22*). Działalność polegającą na zbywaniu wierzytelności Spółka rozpoczęła w styczniu 2017 r. (*dowód: karta 16*). Na podstawie umów cesji Spółka (cedent) zobowiązuje się względem nabywcy (cesjonariusza) do zbycia na jego rzecz przysługującej Spółce wierzytelności pieniężnej, względem oznaczonej osoby fizycznej. [tajemnica przedsiębiorstwa] Wybierając pożyczkę konsument ma możliwość skorzystania z fakultatywnej opcji zwrotnego wykupu wierzytelności, tzw. Programu Zwrotu Kapitału. [tajemnica przedsiębiorstwa]. (*dowód: karta 37 verte*).

Środki przeznaczone na wypłaty w ramach PZK Spółka zabezpiecza w kapitale zapasowym (*dowód: karta 700*). W dotychczasowej działalności Spółki nigdy nie doszło do sytuacji, w których miał nastąpić zwrot ceny nabycia w związku z programem PZK, ale nie nastąpił (*dowód: karta 698*). Nie było skarg ani reklamacji dotyczących zwrotu ceny nabycia prawa do pożyczki - w każdym przypadku Spółka zrealizowała zwrot zgodnie z zasadami PZK (*dowód: karta 699*).

Od początku prowadzenia działalności w tym zakresie Spółka zawarła [tajemnica przedsiębiorstwa] umów przenoszących prawa do pożyczki (*dowód: karta 699*), a z portalu [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl) od momentu jego powstania skorzystało [tajemnica przedsiębiorstwa] użytkowników (*dowód: karta 1151*).

Spółka w portalu [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl) w komunikatach kierowanych do konsumentów wskazuje na bezpieczeństwo i brak ryzyka przy inwestowaniu w pożyczki. Spółka zamieszcza komunikaty o treści: „Decydując się na skorzystanie z Programu Zwrotu Kapitału możesz czuć się bezpiecznie, gdyż zainwestowane środki nie podlegają ryzyku straty.” (*dowód: karty 664 verte, 682, 686, 687, 689 verte*), „Skorzystaj z PZK i inwestuj bez ryzyka!” (*dowód: karty 665, 683*), „Z NAMI JESTEŚ BEZPIECZNY” (*dowód: karty 662, 665, 683, 684, 691, 692*), „GWARANCJA zwrotu kapitału” (*dowód: karty 662, 684, 691*), „Dlatego właśnie inwestowanie w nasze pożyczki jest bardzo bezpieczne.” (*dowód: karty 685, 694*), „Dlatego w zasadzie inwestor nie ponosi ryzyka inwestycyjnego, które bierze na siebie spółka Look Pożyczka i portal RFL.” (*dowód: karty 685, 694 verte*).

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

### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa



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

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

Działania Przedsiębiorcy nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, kontrahentów Przedsiębiorcy, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Przedsiębiorcy pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 u.o.k.k., przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił m.in.: naruszenie obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k.) oraz nieuczciwe praktyki rynkowe ( art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.).

Natomiast, zgodnie z art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Zakończenie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, prowadzonego przed Prezesem Urzędu w drodze wydania decyzji



zobowiązującej nie wymaga udowodnienia stosowania przez przedsiębiorcę zarzucanej mu praktyki. Wystarczające jest w tym przypadku jedynie uprawdopodobnienie jej stosowania. Oznacza to, iż wydanie decyzji zobowiązującej jest możliwe, gdy na podstawie informacji będących w posiadaniu Prezesa Urzędu możliwe jest ustalenie z dużą dozą prawdopodobieństwa, iż zarzucana przedsiębiorcy praktyka miała miejsce. Przepisy dotyczące wydania decyzji zobowiązującej będą miały istotne znaczenie dla praktyk Spółki wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Uprawdopodobnienie przez Prezesa Urzędu stosowania przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem uprawdopodobnienia łącznego spełnienia następujących przesłanek:

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

### **Status przedsiębiorcy**

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

Look Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k. Jest bowiem osobą prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą i jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców KRS. Zgodnie z wpisem do KRS przedmiotem prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej jest m.in. pozostałe pośrednictwo pieniężne. Tym samym, Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

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

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



normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>3</sup>.

W odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.1), I.2) i I.3) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Look Pożyczka sp. z o.o. można wywieść z naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji określonego w art. 24 ust. 2 pkt 2 u.o.k.k. Obowiązek informacyjny wynika z art. 30 ust. 1 pkt 15 i art. 30 ust. 1 pkt 21 ustawy o kredycie konsumenckim oraz z art. 4 ust. 1 ustawy o ustawie z dnia 5 sierpnia 2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz.U. z 2019 r. poz. 2279, dalej jako: „ustawa o rozpatrywaniu reklamacji”).

Natomiast, w odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.4) - I.6) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Look Pożyczka sp. z o.o. można wywieść wprost z naruszenia przepisów obowiązującego prawa, a konkretnie w zakresie praktyki określonej w pkt I.4) z art. 49 ust. 1 i 2 ustawy o kredycie konsumenckim, w zakresie praktyki określonej w pkt I.5) z art. 36a ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim, w zakresie praktyki określonej w pkt I.6) z art. 8f ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID19

Z kolei, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.7), I.8), I.9.), I.10) i I.11) sentencji niniejszej decyzji, bezprawność działań podejmowanych przez Look Pożyczka sp. z o.o. można wywieść z naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r., poz. 2070, dalej jako: „u.p.n.p.r.” lub „ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”), co w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wymienioną w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.

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

Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r., zgodnie z którym stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. stanowi z kolei, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie

---

<sup>3</sup> por. *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, pod red. J. Szwajgi, CH Beck, Warszawa 2000, s. 117-118.



sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu.

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

Należy jednocześnie podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność, określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej - nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna, i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada bowiem wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie. Rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi też ocenić sytuacji tak jak profesjonalista.

Polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta "świadomego oraz rozważnego" z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym segmentację konsumentów.

Dodatkowo przy rozstrzygnięciu, jakimi cechami charakteryzuje się w danej sprawie przeciętny konsument, ustawodawca zwrócił uwagę na konieczność każdorazowego uwzględniania czynników społecznych, kulturowych, językowych. W związku z powyższym, pomimo iż model przeciętnego konsumenta jest modelem normatywnym, nie może być definiowany w oderwaniu od ustalonych - odrębnie dla każdej sprawy - warunków obrotu i realiów życia gospodarczego. Dlatego przy dokonywaniu rekonstrukcji modelu przeciętnego konsumenta należy wziąć pod uwagę rodzaj oferowanych towarów/usług, a także warunki rynkowe wprowadzania tego towaru/usługi do obrotu oraz krąg odbiorców oferty.

W przedmiotowej sprawie, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.7), I.8), I.9.), I.10) sentencji decyzji, przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką. Ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe.

Określając model przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.11) sentencji decyzji, należy przyjąć, że przeciętnym konsumentem jest osoba, która nie posiada w ogóle lub posiada niewielkie doświadczenie w inwestowaniu, jest





zainteresowana nowymi rozwiązaniami w dziedzinie inwestowania i śledzi media społecznościowe lub ogólnodostępne informacje w sieci Internet (np. blogi) w celu uzyskania informacji na ten temat i poszerzania swojej wiedzy w interesującym go zakresie. Są to również osoby, które z uwagi na niską stopę zwrotu tradycyjnych sposobów oszczędzania/inwestowania zgromadzonego kapitału szukają alternatywnych rodzajów inwestycji, w szczególności w postaci tzw. „pasywnego zarabiania w Internecie”. Są to więc konsumenci, którzy potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz umieją podjąć - w oparciu o ten przekaz - świadomą decyzję co do oferty i produktów.

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

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

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

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

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

Konsumenci poddani działaniom Przedsiębiorcy opisanym w pkt 1.1), 1.2) i 1.3) sentencji niniejszej decyzji mogli mieć ograniczoną możliwość podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawarcia i wykonywania umowy pożyczki, bowiem nie otrzymywali oni rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Z tych względów, ww. praktyki mogły naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów.



Wskazać także należy, że swoimi działaniami polegającymi na nieobniżaniu, w przypadku spłaty pożyczki przed terminem określonym w umowie, całkowitego kosztu kredytu, proporcjonalnie do okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy (pkt I.4) sentencji decyzji), Spółka mogła naruszyć także interes ekonomiczny konsumentów. Bowiern konsumenci pozbawieni zostali wymiernych korzyści finansowych, które wiązać powinny się dla nich ze spłatą pożyczki przed terminem jej obowiązywania.

Z kolei wskutek działania Spółki opisanego w pkt I.5) i I.6) sentencji niniejszej decyzji, konsumenci mogli być narażeni na poniesienie kosztów przekraczających dopuszczone przez ustawodawcę limity, co mogło naruszać przede wszystkim ich ekonomiczne interesy.

Konsumenci poddani działaniom Przedsiębiorcy opisanym w pkt I.7) - I.10) sentencji niniejszej decyzji mogli mieć ograniczoną możliwość podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawarcia ze Spółką umowy o kredyt konsumencki, bowiem mogli być wprowadzeni w błąd: co do wysokości całkowitego kosztu kredytu, co do wysokości całkowitej kwoty do zapłaty oraz co do proporcji pomiędzy kwotą, którą Spółka pożyczła, a kosztami jej pożyczania. Wszystko to mogło utrudniać prawidłową ocenę przez konsumenta proponowanych warunków udzielenia pożyczki.

Konsumenci poddani działaniom Przedsiębiorcy opisanym w pkt I.11) sentencji niniejszej decyzji mogą mieć ograniczoną możliwość podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zawarcia ze Spółką umowy nabycia od Spółki przysługującej jej wierzytelności. Komunikaty zamieszczone przez Spółkę na stronie internetowej mogą wywoływać mylne wyobrażenie o istniejącej gwarancji bezpieczeństwa i zwiększać zaufanie konsumentów do oferowanego przez Spółkę produktu.

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

### **Praktyki określone w punktach I.1) - I.3) sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z treścią art. 30 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, umowa o kredyt powinna określać m.in.:

- termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, (...) a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym (pkt 15);
- wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów (pkt 21).

W myśl art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. W przypadku odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki przez konsumenta, w ustawowo określonym terminie 14 dni od dnia jej zawarcia, kredytodawcy przysługują jedynie odsetki od wypłaconej kwoty pożyczki, które konsument powinien sam wyliczyć i wpłacić na rzecz Spółki. W celu umożliwienia mu przeprowadzenia tej operacji w sposób prawidłowy, pożyczkodawca, na mocy art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy o kredycie konsumenckim, został zobowiązany do wskazania wysokości tych odsetek (w złotych), w stosunku dziennym. Nawet w przypadku, gdy przedsiębiorca nie pobiera ww. odsetek powinien w umowie określić, iż ich wartość w stosunku dziennym wynosi



0%. Spółka w umowach o kredyt konsumencki nie wskazała kwoty odsetek należnych w stosunku dziennym.

Organem właściwym w sprawach ochrony konsumentów jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - jako centralny organ administracji rządowej, a zamieszczenie tej informacji w umowie o kredyt konsumencki jest ustawowym obowiązkiem Spółki.

Działania Spółki jako kredytodawcy będącego instytucją pożyczkową w rozumieniu art. 5 pkt 2a ustawy o kredycie konsumenckim, podlegają przepisom ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

Art. 4 ust. 1 tej ustawy nakłada na podmiot rynku finansowego obowiązek zamieszczenia w umowie zawieranej z klientem następujących informacji dotyczących procedury składania i rozpatrywania reklamacji: 1) miejsce i formę złożenia reklamacji; 2) termin rozpatrzenia reklamacji; 3) sposób powiadomienia o rozpatrzeniu reklamacji. Art. 2 pkt 2 ww. ustawy definiuje przy tym reklamację jako wystąpienie skierowane do podmiotu rynku finansowego przez jego klienta, w którym klient zgłasza zastrzeżenia dotyczące usług świadczonych przez podmiot rynku finansowego.

Prezes Urzędu ustalił, że w stosowanych w przez Spółkę wzorcach umowy (obowiązujących do dnia 7 kwietnia 2021 r.) oraz w umowach o kredyt konsumencki zawartych na ich podstawie, Spółka nie zamieściła wymaganych informacji: o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów oraz o możliwości, zasadach, czy formie składania reklamacji dotyczących jej działań, ani terminie, czy sposobie powiadomienia o rozpatrzeniu składanych przez konsumentów reklamacji, co może stanowić naruszenie przepisów prawa oraz naruszenie obowiązku udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w pkt I.1) - I.3) sentencji niniejszej decyzji.

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

Zgodnie art. 49 ukk w przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą (ust. 1). W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie, ust. 1 stosuje się odpowiednio (ust. 2).

Na całkowite koszty kredytów udzielanych przez Spółkę składały się: opłata przygotowawcza, opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata fakultatywna, należna w przypadku wyboru przez konsumenta tej opcji) oraz oprocentowanie.

Spółka w przypadku spłaty kredytu przed terminem zwracała proporcjonalnie koszty kredytu z wyłączeniem opłaty przygotowawczej, twierdząc, że jest to koszt ponoszony na etapie przedkontraktowym.



W ocenie Prezesa Urzędu<sup>4</sup> art. 49 ust. 1 ukk należy natomiast rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie - i to stanowi jedyny, wskazany w ukk, ogranicznik ustalenia redukcji kosztu kredytu związanego z jego wcześniejszą spłatą. Należy wskazać, że zgodnie z literalnym brzmieniem art. 49 ust. 1 ukk, przepis ten obejmuje swoim zakresem całkowity koszt kredytu. Definicja całkowitego kosztu kredytu zawarta została z kolei w art. 5 pkt 6 tej ustawy i zgodnie z tym przepisem obejmuje: „wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych, w szczególności ubezpieczeń, w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta”. Tym samym, art. 49 ust. 1 ukk nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 tej ustawy.

Powyższe stanowisko znajduje również odzwierciedlenie w brzmieniu art. 16 ust. 1 dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającej dyrektywę Rady 87/102/EWG, którego implementację stanowią art. 48 i art. 49 ukk. W zdaniu drugim wskazanego ustępu dyrektywa stwierdza w sposób jasny i niebudzący żadnych wątpliwości, że konsument jest „uprawniony do uzyskania obniżki całkowitego kosztu kredytu, na którą składają się odsetki i koszty przypadające na pozostały okres obowiązywania umowy”. Dyrektywa jasno wskazuje, że obniżce podlegają nie tylko odsetki, ale również wszelkie pozostałe koszty, mieszczące się w definicji całkowitego kosztu kredytu.

W ocenie Prezesa Urzędu art. 16 ust. 1 Dyrektywy przyznaje konsumentowi, który dokonał całkowitej, wcześniejszej spłaty kredytu prawo do uzyskania proporcjonalnej obniżki całkowitego kosztu tego kredytu, to znaczy wszystkich kosztów określonych w art. 3 lit. g) Dyrektywy. To samo dotyczy częściowej spłaty kredytu. Mając na uwadze zasadę prowsólnotowej wykładni prawa, w taki sam sposób rozumieć należy art. 49 ukk.

Stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie wykładni art. 49 ust. 1 ukk zostało w pełni potwierdzone przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej. W wyroku z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (Lexitor), TSUE wskazał, że art. 16 ust. 1 Dyrektywy należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta.

Reasumując zostało uprawdopodobnione, że działanie Spółki polegające na nieobniżaniu w przypadku przedterminowej spłaty kredytu konsumenckiego całkowitego kosztu kredytu o opłatę przygotowawczą, może być sprzeczne z art. 49 ust. 1 i 2 ukk.

<sup>4</sup> Wskazana w dalszej części niniejszej decyzji interpretacja przepisu została przedstawiona również w Stanowisku Rzecznika Finansowego i Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w sprawie interpretacji art. 49 ustawy o kredycie konsumenckim: [https://rf.gov.pl/pdf/Stnowisko\\_UOKiK\\_RzF\\_1605016.pdf](https://rf.gov.pl/pdf/Stnowisko_UOKiK_RzF_1605016.pdf) z dnia 16 maja 2016 r.



W ocenie Prezesa Urzędu, z uwagi na to, że działanie Spółki mogło naruszać obowiązujące przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

#### **Praktyki określone w punktach I.5) - I.6) sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 6a ustawy o kredycie konsumenckim pozaodsetkowe koszty kredytu to wszystkie koszty, które konsument ponosi w związku z umową o kredyt konsumencki, z wyłączeniem odsetek.

Art. 36a ust. 1 zawiera wzór do obliczenia maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu:

$$MPKK \leq (K \times 25\%) + (K \times n/R \times 30\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

*MPKK* - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

*K* - całkowitą kwotę kredytu,

*n* - okres spłaty wyrażony w dniach,

*R* - liczbę dni w roku.

Zgodnie z art. 36a ust. 2 ustawy o kredycie konsumenckim pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu.

Zgodnie z art. 36a ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim pozaodsetkowe koszty kredytu wynikające z umowy o kredyt konsumencki nie należą się w części przekraczającej maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu obliczone w sposób określony w ust. 1 lub całkowitą kwotę kredytu.

Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim całkowita kwota kredytu to maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt, a w przypadku umów, dla których nie przewidziano tej maksymalnej kwoty, suma wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt.

Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że stosowana przez Spółkę opłata przygotowawcza oraz opłata za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu, jako koszt znany Spółce w chwili zawierania umowy pożyczki a ponadto koszt, którego poniesienie jest konieczne (niezbędne) do uzyskania pożyczki na oferowanych warunkach - powinien być wliczony w do limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu.

Opłaty za pakiet „Pieniądze do domu” stanowi ekwiwalent finansowy za czynności związane z osobistym odbiorem rat pożyczki przez przedstawicieli Spółki bezpośrednio w miejscu zamieszkania konsumenta lub w miejscu przez niego ustalonym. Jej wysokość jest związana z okresem trwania umowy, kwotą udzielonej pożyczki i odległością do miejsca zamieszkania kredytobiorcy. Wyrażając ją procentowo, wynosi zazwyczaj [tajemnica przedsiębiorstwa] kwoty pożyczki. Opłata przygotowawcza to opłata związana z analizą





zdolności kredytowej konsumenta oraz weryfikacją, czy aktualna sytuacja życiowa konsumenta pozwala na zaciągnięcie zobowiązania kredytowego o określonej wysokości i jego finalną spłatę.

Prezes Urzędu dokonał analizy i obliczeń pozaodsetkowych kosztów kredytu w niektórych umowach przekazanych przez Spółkę. Powyższa analiza i obliczenia Prezesa Urzędu zamieszczone w ustaleniach faktycznych w zakresie praktyki z punktu I.5) sentencji niniejszej decyzji wskazują, że Spółka pobierała pozaodsetkowe koszty kredytu wyższe niż obliczone według wzoru zamieszczonego w art. 36a ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim.

W okresie od dnia 8 marca 2020 r. do dnia 30 czerwca 2021 r. obowiązywał limit pozaodsetkowych kosztów kredytu określony według wzoru zamieszczonego w art. 8d ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID-19, który przedstawiał się następująco:

$$MPKK \leq (K \times 15\%) + (K \times n/R \times 6\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

MPKK - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

K - całkowitą kwotę kredytu,

n - okres spłaty wyrażony w dniach,

R - liczbę dni w roku.

Zgodnie z art. 8d ust. 3 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID-19 pozaodsetkowe koszty kredytu konsumenckiego nie mogą być wyższe od 45% całkowitej kwoty kredytu. Zaś stosownie do art. 8d ust. 4 pozaodsetkowe koszty kredytu konsumenckiego wynikające z umowy o kredyt konsumencki nie należą się w części przekraczającej:

- 1) maksymalne pozaodsetkowe koszty kredytu obliczone w sposób określony w ust. 1 lub 2, lub
- 2) 45% całkowitej kwoty kredytu.

Prezes Urzędu dokonał analizy i obliczeń pozaodsetkowych kosztów kredytu w niektórych umowach zawartych po dniu 31 marca 2020 r. i spłaconych zgodnie z harmonogramem, z zastosowaniem wzoru, zawartego w art. 8d ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID19. Powyższa analiza i obliczenia Prezesa Urzędu zamieszczone w ustaleniach faktycznych w zakresie praktyki z punktu I.6) sentencji niniejszej decyzji wskazują, że Spółka pobierała pozaodsetkowe koszty kredytu wyższe niż obliczone według wzoru zamieszczonego w art. 8d ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID-19.

Reasumując zostało uprawdopodobnione, że Spółka pobierała pozaodsetkowe koszty kredytu wyższe niż obliczone według wzoru zamieszczonego w art. 36a ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim, co może być sprzeczne z art. 36a ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim, a w okresie od dnia 8 marca 2020 r. do dnia 30 czerwca 2021 r. pobierała pozaodsetkowe koszty kredytu wyższe niż obliczone według wzoru zamieszczonego w art. 8d ust. 1 ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID19.



Zgodnie z art. 8f ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID-19, naruszenie przepisów, o których mowa w art. 8d może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego w ocenie Prezesa Urzędu, z uwagi na to, że działanie Spółki mogło naruszać obowiązujące przepisy ustawy o kredycie konsumenckim, a w okresie od dnia 8 marca 2020 r. do dnia 30 czerwca 2021 r. mogło naruszać art. 8d ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z COVID-19, za uprawdopodobnione należy uznać naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik.

### **Praktyki określone w punktach I.7) - I.8) sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 6 ustawy o kredycie konsumenckim przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Całkowita kwota kredytu to maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobejmujących kredytowanych kosztów kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt.

Ratio legis powyższej regulacji sprowadza się do konieczności udzielenia konsumentowi rzetelnej informacji o wysokości kwoty, jaką będzie mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy. Informację taką konsument powinien otrzymać zarówno przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z tymi informacjami, jak i powinna być zawarta w samej umowie. Do całkowitej kwoty kredytu nie mogą zostać wliczone kredytowane opłaty za udzielenie przedmiotowego kredytu, w tym opłaty dodatkowe, prowizja czy też odsetki. Wszystkie koszty związane z udzieleniem kredytu ponoszone przez konsumenta powinny zostać umieszczone jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Podobne stanowisko w niniejszej kwestii zajęła Komisja Europejska w Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Zgodnie z powyższym dokumentem całkowita kwota kredytu (total amount of credit) nie obejmuje kwot, które stanowią koszt udzielonego kredytu, gdyż są one zamieszczone w całkowitym koszcie kredytu. Jako przykład Komisja podaje sytuacje, w której wierzyciel udziela konsumentowi kredytu na kwotę 5000 euro, przy czym koszt udzielenia kredytu w wysokości 100 euro jest wliczony w pulę udostępnianą konsumentowi i następnie potrącany jest w momencie wypłaty środków. Faktycznie więc konsument może rozporządzać jedynie 4900 euro i to właśnie ta kwota - w ocenie Komisji Europejskiej - powinna stanowić całkowitą kwotę kredytu.

Także Trybunał Sprawiedliwości w wyroku z dnia 21 kwietnia 2016 r., C-377/14 stwierdził, że "Jako że pojęcie „całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta” zostało zdefiniowane w art. 3 lit. h) dyrektywy 2008/48 jako „sum[a] całkowitej kwoty kredytu i całkowitego kosztu kredytu ponoszonego przez konsumenta”, wynika z tego, że całkowita kwota kredytu i całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta są pojęciami



odrębnymi i że w związku z tym całkowita kwota kredytu nie może obejmować żadnych kwot należących do całkowitego kosztu kredytu ponieszonego przez konsumenta.". Podobne stanowisko wyraził także Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r., sygn. VI ACa 560/16, wskazując, iż "koszty związane z udzieleniem kredytu nie mogą stanowić części „całkowitej kwoty kredytu” w rozumieniu art. 5 pkt 7 u.k.k. nawet wówczas, gdy kredytodawca udziela kredytu przeznaczonego na poniesienie tych kosztów. W konsekwencji, całkowita kwota kredytu obejmuje jedynie tę kwotę, która została faktycznie oddana do swobodnej dyspozycji konsumenta."

Spółka w momencie wypłaty środków potrącała z nich opłatę przygotowawczą.

Prezes Urzędu ustalił, że w formularzach informacyjnych, które Spółka przekazywała konsumentom przed zawarciem umowy podawała informację, którą nazywała Całkowitą kwotą pożyczki. Zawarta w niej wartość obejmowała zarówno całkowitą kwotę kredytu, jak i opłatę przygotowawczą.

Powyższe oznacza, że kapitał odpowiadający całkowitej kwocie kredytu, czyli wartości, która powinna określać wysokość środków pieniężnych, które otrzyma konsument na podstawie umowy - obejmował także koszt związany z udzieleniem kredytu, którym niewątpliwie była opłata przygotowawcza. W rzeczywistości nie dochodziło do udostępnienia tych środków konsumentowi, co potwierdza informacja zawarta w formularzu informacyjnym wskazująca, że opłata przygotowawcza zostanie spłacona jednorazowo w chwili zawarcia umowy.

Spółka podawała informacje o wysokości całkowitej kwoty kredytu (Całkowitej kwocie pożyczki), które mogły być nieprawdziwe, bowiem, kwota ta była podawana wraz z wysokością opłaty przygotowawczej, podczas gdy całkowita kwota pożyczki nie może obejmować kosztów udzielenia pożyczki, którym niewątpliwie była ww. opłata, pobierana przez Spółkę.

Celem przedstawienia całkowitej kwoty kredytu przed zawarciem umowy, na trwałym nośniku, w czasie umożliwiającym zapoznanie się z tymi informacjami jest uświadomienie konsumentowi, jaka kwota zostanie mu ostatecznie oddana do dyspozycji przez pożyczkodawcę, tak aby mógł porównać ofertę przedsiębiorcy z innymi ofertami i wybrać tę najkorzystniejszą.

Nawet jeżeli koszty pożyczki są kredytowane, to powinny być uwzględniane jedynie po stronie całkowitego kosztu pożyczki, w przeciwnym razie dojdzie do zafałszowania i błędnego ukazania proporcji pomiędzy kosztami a kwotą uzyskanej pożyczki, a tym samym do wyboru przez konsumenta oferty mniej korzystnej. Uwzględnienie kosztów związanych z udzieleniem pożyczki nawet, gdy są one kredytowane przez przedsiębiorcę, w całkowitej kwocie pożyczki powoduje błędne ukazanie konsumentom proporcji kosztów, które musi ponieść konsument z rzeczywiście udostępnioną kwotą.

Jak wskazano już powyżej, całkowita kwota kredytu powinna być zawarta również w samej umowie kredytu. Czyni to bowiem zadość obowiązkowi udzielenia konsumentom rzetelnej informacji o wysokości kwoty, jaką będzie on mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy. Nawet jeżeli koszty pożyczki są kredytowane, to powinny być uwzględniane jedynie po stronie całkowitego kosztu pożyczki.



Prezes Urzędu ustalił, że w umowach o kredyt konsumencki, które Spółka zawierała z konsumentami podawała informację, którą nazywała Wysokość udzielonej pożyczki (B), ale zawarta w niej wartość obejmowała zarówno całkowitą kwotę kredytu, jak i opłatę przygotowawczą.

Powyższe oznacza, że kapitał odpowiadający całkowitej kwocie kredytu, czyli wartości, która powinna określać wysokość środków pieniężnych, które otrzyma konsument na podstawie umowy - obejmował także koszt związany z udzieleniem kredytu, którym niewątpliwie była opłata przygotowawcza. W Umowie o kredyt konsumencki Spółka wskazywała, że opłatę przygotowawczą konsument zobowiązuje się uregulować przy zawieraniu umowy, co potwierdza, że w rzeczywistości nie dochodziło do udostępnienia tych środków konsumentowi. W umowie tej konsument potwierdzał również, że kwotę otrzymanych pieniędzy własnoręcznie przeliczył, a następnie wpłacił pożyczkodawcy opłatę przygotowawczą.

Spółka podawała informacje o wysokości całkowitej kwoty pożyczki, które mogły być nieprawdziwe bowiem, kwota ta była podawana wraz z wysokością opłaty przygotowawczej, podczas gdy całkowita kwota pożyczki nie może obejmować kosztów udzielenia pożyczki, którym niewątpliwie była ww. opłata przygotowawcza, pobierana przez Spółkę. Celem przedstawienia całkowitej kwoty kredytu w umowie jest uświadomienie konsumentowi, jaka kwota zostanie mu ostatecznie oddana do dyspozycji przez pożyczkodawcę.

Dokonując oceny praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę, należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. stanowi, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Z kolei art. 4 ust. 2 stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

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

Należy zauważyć, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Jak zostało to już wcześniej wskazane, w przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką. Ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe. Taki profil konsumenta należy zastosować do oceny praktyk określonych w pkt I.7) i I.8) sentencji decyzji, stosowanych przez Spółkę.



Zgodnie z ustaleniami dokonanymi przez Prezesa Urzędu, informacje o wysokości całkowitej kwoty pożyczki podawane przez Spółkę zarówno w formularzu informacyjnym, jak i w samej umowie mogły być nieprawdziwe, bowiem, kwota ta była podawana wraz z wysokością opłaty przygotowawczej.

Sposób przedstawienia kredytowanych kosztów kredytu (także w całkowitej kwocie kredytu, a nie jedynie w całkowitym jego koszcie) może wpływać na postrzeganie przez konsumentów stosunku całkowitej kwoty kredytu do całkowitego kosztu kredytu. Stosunek ten ma z kolei znaczenie z punktu widzenia atrakcyjności oferowanego produktu.

Spółka mogła prezentować zatem w sposób nieprawidłowy informacje o proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu. Dlatego też jej oferta mogła sprawiać wrażenie korzystniejszej niż w rzeczywistości oraz niż identyczna oferta kredytodawców, którzy podają przedmiotowe koszty prawidłowo, tj. tylko w ramach całkowitego kosztu kredytu. Takie nierzetelne działanie mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do ww. proporcji oraz pozbawiać ich możliwości rzetelnego porównania oferty przedsiębiorcy z innymi ofertami na rynku. W wyniku opisanego działania Przedsiębiorcy przeciętny konsument mógł podjąć inną decyzję rynkową od tej, którą by podjął, gdyby Spółka prezentowała kredytowane koszty kredytu jedynie w całkowitym koszcie kredytu.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, wprowadzanie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki poprzez prezentowanie w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego informacji o całkowitej kwocie kredytu (Całkowitej kwocie pożyczki) oraz w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową, informacji o całkowitej kwocie kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki) uwzględniającej kredytowane koszty kredytu w postaci Opłaty przygotowawczej, mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dlatego też uprawdopodobnia to bezprawność praktyk, o których mowa w punkcie I.7) oraz I.8) sentencji niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punkcie I.7) oraz I.8) sentencji niniejszej decyzji.

#### **Praktyka określona w punkcie I.9) sentencji niniejszej decyzji**

Jak już wskazano w poprzednim punkcie, zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 6 ustawy o kredycie konsumenckim przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Spółka w umowach o kredyt konsumencki, które zawiera z konsumentami, podawała informacje o całkowitym koszcie kredytu, który nazywała Całkowitym kosztem pożyczki.





Wskazując całkowity koszt kredytu nie uwzględniała w nim jednak wartości opłaty za obsługę w domu.

Poniesienie przez konsumenta opłaty za obsługę pożyczki w domu jest niezbędne, jeśli chce on zawrzeć umowę pożyczki z opcją obsługi w domu. Zawarcie umowy pożyczki wraz z opcją obsługi w domu nie jest możliwe bez poniesienia kosztów tej usługi.

W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku umów o kredyt konsumencki, które wiążą się z obowiązkiem ponoszenia kosztów opłaty za obsługę w domu, koszt tej opłaty stanowi istotny i niezbędny element kosztu kredytu ogółem i powinien być uwzględniany w całkowitym koszcie kredytu.

Spółka podawała zatem informacje o wysokości całkowitego kosztu kredytu, które mogły być nieprawdziwe, bowiem, kwota ta była podawana bez uwzględnienia opłaty za pakiet „Pieniądze do domu”, podczas gdy całkowity koszt kredytu powinien obejmować wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, a kosztem takim jest niewątpliwie opłata za pakiet „Pieniądze do domu”, pobierana przez Spółkę.

Dokonując oceny praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę, należy mieć na uwadze, że zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Z kolei przepis art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. stanowi, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Z kolei art. 4 ust. 2 stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

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

Należy zauważyć, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Jak zostało to już wcześniej wskazane, w przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką. Ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe. Taki profil konsumenta należy zastosować również do oceny praktyki określonej w pkt I.9) sentencji decyzji, stosowanej przez Spółkę.

Zgodnie z ustaleniami dokonanymi przez Prezesa Urzędu, informacje o wysokości całkowitego kosztu pożyczki podawane przez Spółkę w umowie o kredyt konsumencki mogły być nieprawdziwe, bowiem, kwota ta nie uwzględniała kosztów opłaty za obsługę w domu.



Nieuwzględnianie kosztów opłaty za obsługę w domu w całkowitym koszcie kredytu mogło zatem wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznej opłacalności zaciągnięcia kredytu. Praktyki te mogły wpływać na postrzeganie przez konsumentów rzeczywistych warunków oferowanej umowy pożyczki, a tym samym na możliwość dokonania prawidłowego porównania oferty z atrakcyjnością innych ofert na rynku, a w konsekwencji powodować zawarcie przez przeciętnego konsumenta „niechcianej” umowy.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, wprowadzanie w błąd co do wysokości całkowitego kosztu kredytu poprzez podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową, informacji o całkowitym koszcie kredytu (Całkowity koszt pożyczki) nieuwzględniającej Opłaty za pakiet „Pieniądze do domu” obsługa pożyczki w domu, mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dlatego też uprawdopodobnia to bezprawność praktyki, o której mowa w punkcie I.9) sentencji niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione stosowanie przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.9) sentencji niniejszej decyzji.

#### **Praktyka określona w punkcie I.10) sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 8 ustawy o kredycie konsumenckim całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta to suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu.

Jak już wskazano wcześniej przez całkowity koszt kredytu należy rozumieć wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Całkowita kwota kredytu to maksymalna kwota wszystkich środków pieniężnych nieobjętych kredytowanymi kosztami kredytu, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt.

Stosowane przez Spółkę zapisy wskazują, że wartość określana przez Spółkę w umowach o kredyt konsumencki jako Łączne zobowiązanie, odpowiada ustawowej definicji całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta, w rozumieniu art. 5 pkt 8 ustawy o kredycie konsumenckim, i taka kwota zgodnie z zawartą umową stanowiła zobowiązanie konsumenta wobec Spółki z tytułu udzielonego kredytu, a Spółka takiej kwoty mogła dochodzić.

Jak zostało wskazane to już powyżej przy uprawdopodobnianiu bezprawności praktyki, o której mowa w punkcie I.8) sentencji niniejszej decyzji, podawane przez Spółkę informacje o całkowitej kwocie kredytu (Wysokości udzielonej pożyczki, oznaczone literą B) mogły być nieprawdziwe ze względu na to, że Spółka wliczała do tej kwoty koszty kredytu w postaci Opłaty przygotowawczej (oznaczonej literą C). Oznacza to, że w każdym przypadku Wysokość udzielonej pożyczki oznaczanej w umowach o kredyt konsumencki przez Spółkę



literą B zawierała już opłatę przygotowawczą, którą Spółka w umowach o kredyt konsumencki określała literą C.

Zatem wszystkie kolejne wskazywane przez Spółkę parametry uwzględniające całkowitą kwotę kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki, oznaczonej literą B) były również nieprawdziwe, a tym samym mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do ich faktycznej wartości.

Takim błędem obarczone było Łączne zobowiązanie (J). Jak zostało to zdefiniowane przez Spółkę w umowie, *Łączne zobowiązanie* składające się na niniejszą umowę, to jest suma kwot B, C, D, G (B stanowi wysokość udzielonej pożyczki, C stanowi opłatę przygotowawczą, D stanowi oprocentowanie, G stanowi opłatę za pakiet „Pieniądze do domu” - w przypadku skorzystania przez niego przez Pożyczkobiorcę). Oznacza to, że *Łączne zobowiązanie* uwzględnia dwukrotnie koszt kredytu, którym jest Opłata przygotowawcza z tego względu, iż opłata ta stanowi część całkowitej kwoty kredytu (Wysokość udzielonej pożyczki, oznaczanej przez Spółkę w umowach o kredyt konsumencki literą B) oraz część całkowitego kosztu kredytu (Opłata przygotowawcza, oznaczona przez Spółkę w umowach o kredyt konsumencki literą C).

Zatem podawanie przez Spółkę w umowie o kredyt konsumencki informacji o *Łącznym zobowiązaniu* mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do wysokości całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta.

Należy zauważyć, że ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. Jak zostało to już wcześniej wskazane, w przedmiotowej sprawie przeciętny konsument to osoba fizyczna, która potrzebuje gotówki i rozważa sfinansowanie swoich potrzeb pożyczką. Ma prawo przypuszczać, że jej kontrahent/kredytodawca, będący profesjonalistą przygotowując swoją ofertę będzie działał zgodnie z przepisami prawa i dobrymi obyczajami. Mieszczący się w tym modelu konsument korzysta z oferty przedsiębiorcy w dobrej wierze i oczekuje, że działania przedsiębiorcy będą sumienne i uczciwe. Taki profil konsumenta należy zastosować również do oceny praktyk określonych w pkt I.10) sentencji decyzji, stosowanych przez Spółkę.

Opisane działanie Look Pożyczka sp. z o.o. mogło - zdaniem Prezesa Urzędu - utrudniać prawidłową ocenę przez konsumenta proponowanych warunków udzielenia pożyczki, a tym samym mogło prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Zniekształcenie zachowania przeciętnego konsumenta mogło mieć miejsce na etapie zawierania umowy, tj. w sytuacji, w której konsument jest gotowy zaciągnąć zobowiązanie w postaci pożyczki.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, podawanie w umowie o kredyt konsumencki pod nazwą *Umowa o krótkoterminową pożyczkę gotówkową* informacji o *Łącznym zobowiązaniu*, w kwocie którego uwzględniono dwukrotnie koszt Opłaty przygotowawczej, mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dlatego też uprawdopodobnia to bezprawność praktyki, o której mowa w punkcie I.10) sentencji niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za



uprawdopodobnione stosowanie przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.10) sentencji niniejszej decyzji.

### **Praktyka określona w punkcie I.11) sentencji niniejszej decyzji**

Spółka za pośrednictwem portalu rfl.com.pl dokonuje sprzedaży własnych wierzytelności, w drodze odpłatnych cesji wierzytelności na podstawie art. 509 i dalszych kodeksu cywilnego.

Dla każdej oferowanej pożyczki Spółka określa spodziewany z tytułu jej nabycia zysk. Zysk ten w zależności od pożyczki może wynieść maksymalnie [tajemnica przedsiębiorstwa] %. W dniu wszczęcia niniejszego postępowania na portalu rfl.com.pl Spółka oferowała pożyczki, z tytułu nabycia których zysk został określony od [tajemnica przedsiębiorstwa]. Np. na dzień 25 lutego 2020 r. Spółka oferowała pożyczkę, w której spodziewany zysk określiła na [tajemnica przedsiębiorstwa] %. Spółka oferuje nabycie pożyczek objętych PZK lub bez tego programu. Spółka w ramach PZK [tajemnica przedsiębiorstwa]. [tajemnica przedsiębiorstwa].

Jak informuje Spółka, środki przeznaczone na wypłaty w ramach PZK zabezpiecza w kapitale zapasowym.

Spółka w portalu rfl.com.pl w komunikatach kierowanych do konsumentów wskazuje na bezpieczeństwo i brak ryzyka przy inwestowaniu w pożyczki.

Spółka zamieszcza między innymi komunikaty o treści: „Decydując się na skorzystanie z Programu Zwrotu Kapitału możesz czuć się bezpiecznie, gdyż zainwestowane środki nie podlegają ryzyku straty.”<sup>5</sup>, „Skorzystaj z PZK i inwestuj bez ryzyka!”<sup>6</sup>, „Z NAMI JESTEŚ BEZPIECZNY”<sup>7</sup>, „GWARANCJA zwrotu kapitału”<sup>8</sup>, „Dlatego właśnie inwestowanie w nasze pożyczki jest bardzo bezpieczne.”<sup>9</sup>, „Dlatego w zasadzie inwestor nie ponosi ryzyka inwestycyjnego, które bierze na siebie spółka Look Pożyczka i portal RFL.”<sup>10</sup>

W ocenie Prezesa Urzędu podawane przez Spółkę informacje o bezpieczeństwie inwestycji w pożyczki mogą być nieprawdziwe, a działanie Spółki może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową.

Spółka wyjaśniła, że nie ma instytucji będącej gwarantem zwrotu kapitału, a PZK realizuje we własnym imieniu. Nie ma zatem żadnego podmiotu, który zagwarantuje zwrot ceny nabycia wierzytelności, w przypadku gdy Spółka popadnie w niewypłacalność. Tym samym nie można uznać PZK za mechanizm zapewniający faktyczne bezpieczeństwo inwestycji i usuwający jej ryzyko, gdyż w przypadku niewywiązania się dłużnika ze zobowiązania i jednoczesnej niewypłacalności, bądź upadłości Spółki, konsumenci mogą nie odzyskać swoich zainwestowanych w pożyczki pieniędzy.

Również informacje o braku ryzyka przy inwestowaniu w pożyczki, w ocenie Prezesa Urzędu mogą być nieprawdziwe, a podawanie ich przez Spółkę może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową.

<sup>5</sup> Inwestycje w pożyczki- RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/>

<sup>6</sup> Inwestycje w pożyczki- RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/>

<sup>7</sup> Inwestycje w pożyczki- RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/>

<sup>8</sup> Z nami jesteś bezpieczny Inwestycje w pożyczki - RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/warranty/>

<sup>9</sup> FAQ Inwestycje w pożyczki - RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/faq>

<sup>10</sup> FAQ Inwestycje w pożyczki - RFL.com.pl - <https://rfl.com.pl/pl/faq>

Inwestycje finansowe cechuje ryzyko, które jest składową kilku ryzyk właściwych dla danej inwestycji, np. ryzyka związanego bezpośrednio z podmiotem, któremu powierzane są środki, czy ryzyka związanego ze sposobem lub formą ulokowania środków oraz podmiotem „gwaranta” inwestycji.

W niniejszym stanie faktycznym inwestycją jest pożyczka udzielona wcześniej przez Spółkę - firmę pożyczkową.

Ryzykiem związanym bezpośrednio z podmiotem, od którego konsumenci nabywają pożyczki, jest ryzyko niewypłacalności firmy pożyczkowej. Zatem ryzyko inwestycyjne związane jest już bezpośrednio ze Spółką. Na wypłacalność firmy pożyczkowej może mieć wpływ to, czy i w jakim stopniu dłużnicy spłacają swoje zobowiązania i czy rynek pożyczek się rozwija, a także inne czynniki wewnętrzne i zewnętrzne wobec Spółki. Niewypłacalność dłużników może wynikać m.in. z recesji, wzrostu bezrobocia, a więc czynników obiektywnie niezależnych od samych dłużników i trudnych do przewidzenia. Warunkiem wypłacalności firmy pożyczkowej jest również rozwój rynku pożyczek. Tymczasem z danych dostępnych w Kredyt Trendy Raport BIK rok 2019 wynika, że szybki wzrost liczby klientów firm pożyczkowych był widoczny w bazach BIK w latach 2016-2017, a liczba klientów firm pożyczkowych rosła do czerwca 2018 r., późniejsze wzrosty były już jednak nieznaczne, a w grudniu 2019 r. liczba pożyczkobiorców była niższa niż rok wcześniej.<sup>11</sup>

Odnosnie ryzyka związanego ze sposobem ulokowania środków to należy wskazać, że są to udzielone pożyczki pozabankowe.

Po pierwsze, z reguły pożyczki pozabankowe mają znacznie wyższy profil ryzyka niż pożyczki bankowe. Wynika to z różnych czynników, np. klienci sektora pożyczkowego są znacznie młodszy od kredytobiorców sektora bankowego, a segment osób młodych charakteryzuje się podwyższonym poziomem ryzyka (por. Kredyt Trendy Raport BIK rok 2018).<sup>12</sup>

Po drugie, przyjęty przez Spółkę model działania zakłada, [tajemnica przedsiębiorstwa].

Po trzecie, każda udzielona pożyczka wiąże się z ryzykiem braku jej spłaty i to już tylko z przyczyn obiektywnych, zupełnie niezależnych od pożyczkobiorcy.

Zatem informacje o braku ryzyka przy inwestowaniu w pożyczki mogą być nieprawdziwe.

W przedmiotowej sprawie Spółka dokonuje sprzedaży własnych wierzytelności w drodze odpłatnych cesji, za pośrednictwem portalu [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl). [tajemnica przedsiębiorstwa]. Zatem oferowany przez Spółkę towar nie ma skomplikowanego charakteru, a zakup wierzytelności nie wymaga znaczących nakładów finansowych, co sprawia, że z oferty Spółki może skorzystać osoba, która nie posiada w ogóle lub posiada niewielkie doświadczenie w inwestowaniu. Ponadto, z serwisu [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl) mogą korzystać wszyscy konsumenci posiadający pełną zdolność do czynności prawnych (osoby pełnoletnie), a treść oferty publikowanej na stronie nie wskazuje na żadne ograniczenia co do adresatów oferty. Uznać

<sup>11</sup> Kredyt Trendy Raport BIK rok 2019 s.6KredytTrendy2019\_Roczny Raport BIK\_18.03.2020.pdf

<sup>12</sup> Kredyt Trendy Raport BIK rok 2018 s.6 KredytTrendy\_marzec2019\_14.03.\_Roczny raport BIK.pdf





zatem należy, że oferta Spółki kierowana jest do wszystkich konsumentów zainteresowanych inwestowaniem. Wobec powyższego do oceny praktyk określonych w pkt I.11) sentencji decyzji należy zastosować profil konsumenta, który nie posiada w ogóle lub posiada niewielkie doświadczenie w inwestowaniu, jest zainteresowany nowymi rozwiązaniami w dziedzinie inwestowania i śledzi media społecznościowe lub ogólnodostępne informacje w sieci Internet (np. blogi) w celu uzyskania informacji na ten temat i poszerzania swojej wiedzy w interesującym go zakresie, który z uwagi na niską stopę zwrotu tradycyjnych sposobów oszczędzania/inwestowania zgromadzonego kapitału szuka alternatywnych rodzajów inwestycji, w szczególności w postaci tzw. „pasywnego zarabiania w Internecie”.

W ocenie Prezesa Urzędu informowanie konsumentów o bezpieczeństwie inwestycji może mieć wpływ na proces decyzyjny przeciętnego konsumenta, ponieważ może wywoływać mylne wyobrażenie o istniejącej gwarancji bezpieczeństwa. Informowanie o braku ryzyka, w ocenie Prezesa Urzędu może zwiększać zaufanie konsumentów do oferowanego przez Spółkę produktu i powodować podjęcie decyzji o zawarciu umowy, której nie zawarłby, gdyby wiedział o rzeczywistym ryzyku.

W tym miejscu należy się odnieść do podniesionej przez Spółkę konieczności daleko idącej modyfikacji wzorca „przeciętnego” konsumenta, który w ocenie Spółki nie ma odniesienia do użytkowników portalu rfl.com.pl, którzy są konsumentami wyspecjalizowanymi, z którymi Spółka czyni ustalenia o charakterze indywidualnym, a nie generalnym, że są to osoby bardzo świadome, dogłębnie weryfikujące zasady działające na portalu, a także rodzaje i formy zabezpieczenia, z dużą indywidualną wiedzą w zakresie dostępnego na rynku portfolio inwestycyjnego i ewentualnych ryzyk z nim związanych i osobiście znani Zarządowi Spółki.

W ocenie Prezesa Urzędu, nawet jeśli w rzeczywistej strukturze nabywców oferty inwestycyjnej Spółki, przeważają konsumenci bardziej świadomi nie może to mieć decydującego znaczenia dla określenia profilu „przeciętnego konsumenta”, na potrzeby oceny praktyki określonej w pkt I.11), gdyż jak zostało to wskazane i uzasadnione powyżej oferowane przez Spółkę wierzytelności są towarami o nieskomplikowanym charakterze, niewymagającym znaczących nakładów finansowych, skierowanym za pośrednictwem powszechnie dostępnego portalu do wszystkich konsumentów posiadający pełną zdolność do czynności prawnych (osoby pełnoletnie) i zainteresowanych inwestowaniem.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, zamieszczanie w przeznaczonych dla konsumentów komunikatach w portalu RFL.com.pl. (na stronach internetowych <https://rfl.com.pl/pl/>, <https://rfl.com.pl/pl/warranty/>, <https://rfl.com.pl/pl/faq/>) informacji, które mogą być nieprawdziwe wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka inwestycji związanych z nabywaniem praw do pożyczek w ramach oferty Look Pożyczka Sp. z o.o. z siedzibą w Częstochowie, publikowanej na ww. stronach internetowych, może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z ust. 2 pkt 1 i w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Dlatego też uprawdopodobnia to bezprawność praktyki, o której mowa w punkcie I.11) sentencji niniejszej decyzji.

Mając powyższe na uwadze, wobec uprawdopodobnienia wszystkich przesłanek z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał za



uprawdopodobnione stosowanie przez Look Pożyczka sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w punkcie I.11) sentencji niniejszej decyzji.

### **Zobowiązanie Przedsiębiorcy**

W tym miejscu ponownie należy wskazać, że stosownie do art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Analiza przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.k. wskazuje, że ma on zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- A. uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,
- B. zobowiązanie się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- C. uznanie przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Spełnienie przesłanki z lit. A. w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w punktach I.1) - I.11) sentencji niniejszej decyzji zostało opisane powyżej. Konieczne jest zatem zbadanie, czy zostały spełnione dwie pozostałe przesłanki wydania decyzji zobowiązującej z lit. B. i C.

Warunkiem pozwalającym na wydanie decyzji zobowiązującej przez Prezesa Urzędu jest zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Zobowiązanie przedsiębiorcy stanowi jednostronny akt woli, który w sytuacji wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów staje się obowiązkiem prawnym<sup>13</sup>.

Zobowiązanie może polegać na podjęciu działania bądź zaniechania, w zależności od tego, jaka postać zachowania przedsiębiorcy będzie niezbędna do zabezpieczenia interesów konsumentów.

W przedmiotowej sprawie, Spółka już w pierwszym piśmie w sprawie z dnia 3 grudnia 2020 r. złożyła propozycję zobowiązania i wyraziła wolę dokonania stosownych zmian. Spółka doprecyzowała swoje zobowiązanie w pismach z dnia 16 marca 2021 r., 24 maja 2021 r., 15 września 2021 r., 30 listopada 2021 r., 21 grudnia 2021 r., 22 lutego 2022 r. Treść ostatecznego zobowiązania Spółka określiła w piśmie z dnia 14 kwietnia 2022 r.

---

13 M. Sieradzka [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa (...)*, op. cit., s. 681-682.

Wobec faktu złożenia przez Spółkę stosownego zobowiązania na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał za zasadne przyjęcie tego zobowiązania w zakresie przedstawionym przez Przedsiębiorcę. Treść zobowiązania jest jednoznaczna i precyzyjna oraz umożliwia skontrolowanie jego wykonania. Przedmiot zobowiązania pozostaje w bezpośrednim związku z zarzucanymi przez Prezesa Urzędu praktykami.

W odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.1) - I.3) sentencji decyzji zostały one zaniechane z dniem 8 kwietnia 2021 r., bowiem zgodnie z oświadczeniem Spółki i załączonymi dokumentami, od tej daty Spółka stosuje zmienione wzorce umowy. Zobowiązanie Spółki ma zatem na celu usunięcie skutków zarzucanych Spółce naruszeń. W ocenie Prezesa Urzędu proponowane zobowiązanie Przedsiębiorcy usunie skutki przypisywanych Spółce naruszeń. Propozycja zobowiązaniowa Spółki zakłada poinformowanie byłych klientów (konsumentów) Spółki o kwocie odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy, o organie nadzoru właściwym w sprawach ochrony konsumentów oraz o procedurze składania i rozpatrywania reklamacji.

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.4 sentencji decyzji została ona zaniechana z początkiem 2020 r., od kiedy Spółka zaczęła obniżać całkowity koszt kredytu w przypadku spłaty kredytu przed terminem z uwzględnieniem opłaty przygotowawczej, z wykorzystaniem metody liniowej. Spółka zmieniła również wzorzec umowy, w którym zamieściła zapis o możliwości spłaty całości zobowiązania przed terminem ustalonym w harmonogramie spłat oraz zobowiązała się do zmiany tego zapisu w taki sposób aby konsument otrzymał informację o możliwości spłaty całości lub części zobowiązania przed terminem ustalonym w harmonogramie spłat. Ponadto propozycja zobowiązaniowa Spółki zakłada dla konsumentów, których umowy zostały zakończone, zwrot nadpłaconych kosztów wynikających z wcześniejszej spłaty pożyczki, przy zastosowaniu wyliczenia opartego o tzw. metodę liniową, przez co konsumenci dostaną od Spółki zwrot nadpłaconych kosztów pożyczki. Zobowiązanie w tym zakresie stanowi zatem realne przysporzenie na rzecz konsumentów.

W odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.5) - I.6) sentencji decyzji zostały one zaniechane od stycznia 2021 r., co zostało wykazane w części ustalającej niniejszej decyzji. Propozycja zobowiązaniowa Spółki zakłada dla konsumentów, których umowy zostały zakończone, zwrot nadwyżki przypadającej ponad maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu, przez co konsumenci dostaną od Spółki zwrot nadpłaconych kosztów pożyczki. Zobowiązanie w tym zakresie stanowi zatem realne przysporzenie na rzecz konsumentów.

W odniesieniu do praktyk określonych w pkt I.7) - I.10) sentencji decyzji, zgodnie z oświadczeniem Spółki i załączonymi dokumentami, zostały one zaniechane z dniem 8 kwietnia 2021 r. W odniesieniu do tych praktyk, propozycja zobowiązaniowa Spółki zakłada poinformowanie klientów (konsumentów) Spółki o prawidłowej całkowitej kwocie pożyczki, całkowitym koszcie pożyczki oraz całkowitej kwocie do zapłaty. Ponadto propozycja zobowiązaniowa Spółki, w zakresie praktyk określonych w pkt I.7) - I.9) zakłada przekazanie aktualnym klientom, przysporzenia konsumenckiego w wysokości 5% całkowitego kosztu



pożyczki, a byłym klientom w wysokości 10% pobranej opłaty przygotowawczej, co stanowi realne przysporzenie na rzecz konsumentów.

W odniesieniu do praktyki określonej w pkt I.11) sentencji decyzji, Spółka zobowiązała się do zaniechania jej stosowania poprzez wyeliminowanie ze strony internetowej rfl.com.pl nieprawdziwych informacji i wprowadzenie zakładki „Ryzyko” oraz do usunięcia jej skutków poprzez poinformowanie obecnych użytkowników portalu rfl.com.pl o ryzyku związanym z zakupem pożyczek.

Ponadto Spółka zobowiązała się do zamieszczenia stosownego oświadczenia, które ma być umieszczone na założonej przez Spółkę w tym celu stronie internetowej przez okres 12 miesięcy oraz do przekazania bardzo szerokiemu kręgowi konsumentów informacji i oświadczeń różnymi kanałami komunikacji (osobiste doręczenie lub list polecony, telefon, strona internetowa), co spełnia funkcję informacyjną i edukacyjną.

W ocenie Prezesa Urzędu, propozycja zobowiązaniowa Spółki pozwoli na dotarcie do szerokiego kręgu konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu proponowane zobowiązanie Przedsiębiorcy usunie skutki przypisywanych Spółce naruszeń.

Wskazać należy, iż wdrożenie zaproponowanych przez Spółkę działań spowoduje usunięcie skutków stosowanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w możliwie największym stopniu.. W takim stanie faktycznym i prawnym Prezes Urzędu zdecydował się zaakceptować zobowiązanie Przedsiębiorcy.

Powyższe wskazuje, że przesłanka określona w lit. C. również została spełniona. Art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje Prezesowi Urzędu w ramach swobodnego uznania organu administracyjnego między innymi możliwość określenia terminu wykonania zobowiązań. Prezes Urzędu postanowił skorzystać z tego uprawnienia w odniesieniu do terminu wykonania zobowiązań Spółki w zakresie realizacji dyspozycji, o których mowa w pkt I.1.D.2, I.1.E.2, I.1.F.2 oraz I.1.L.2 Spółka zobowiązała się do ich realizacji w terminie 4 miesięcy od dnia złożenia dyspozycji. W ocenie Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę termin w jakim Spółka zobowiązała się do przekazania informacji o prawie do złożenia dyspozycji, tj. 3 miesiące od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, zadeklarowany przez Spółkę termin na realizację dyspozycji jest zbyt długi i należało go skrócić do 60 dni czyli maksymalnego terminu na rozpatrzenie reklamacji przewidzianego przez przepisy ustawy o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym.

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

### **Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania (pkt II. sentencji niniejszej decyzji)**

Stosownie do art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w terminie wyznaczonym przez organ ochrony konsumentów informacji o stopniu realizacji zobowiązań, m. in. w formie sprawozdania z wykonania nałożonego zobowiązania.



Wobec powyższego, Prezes Urzędu nałożył na Look Pożyczka sp. z o.o. - obowiązek złożenia - w terminie 8 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - informacji o stopniu realizacji zobowiązania oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez przekazanie następujących informacji i dokumentów:

- 1) sprawozdania dotyczącego wystania konsumentom informacji i propozycji wskazanych w punktach I.1.A.1, I.1.B.1 I.1.C.1, I.1.D.1, I.1.E.1, I.1.F.1, I.1.G.1, , I.1.H.1, I.1.I.1, I.1.J.1, I.1.K.3, I.1.L.1 z podaniem:
  - liczby pism przekazanych za pośrednictwem przedstawicieli Spółki osobiście za pokwitowaniem,
  - liczby pism wysłanych listem poleconym,
  - liczby wysłanych e-maili,
  - liczby wysłanych wiadomości SMS;
- 2) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.D sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 3) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.E sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 4) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.F sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów uprawnionych do złożenia dyspozycji,
  - liczby konsumentów, którzy złożyli dyspozycje,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę wypłat,
- 5) w odniesieniu do zobowiązania wyrażonego w punkcie I.1.L sentencji niniejszej decyzji, podania następujących informacji:
  - liczby konsumentów, którzy spłacają kredyt w terminie i skorzystali z przysporzenia konsumentckiego,
  - liczby konsumentów, którzy spłacili kredyt w terminie i skorzystali z przysporzenia konsumentckiego,
  - ogólnej wartości dokonanych przez Spółkę przysporzeń,
- 6) zrzutów ekranu ze strony internetowej [rfl.com.pl](http://rfl.com.pl) i jej podstron zlokalizowanych pod następującymi adresami www: <https://rfl.com.pl/pl/>, <https://rfl.com.pl/pl/warranty>, <https://rfl.com.pl/pl/faq>
- 7) zrzutów ekranu ze strony internetowej <http://lookpozyczka.pl/>





W ocenie Prezesa Urzędu powyższe informacje i dokumenty są konieczne do oceny, czy Spółka wykonała nałożone niniejszą decyzją obowiązki. Natomiast termin wyznaczony na złożenie informacji i dokumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu wystarczający do tego, aby Prezes Urzędu uzyskał wyczerpujące informacje o stopniu realizacji zobowiązania, które Spółka zobligowana jest wykonać.

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

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k. w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm., dalej jako „k.p.c.”) - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi, ul. Traugutta 25, 90-113 Łódź.

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 2021 r. poz. 2257 ze zm., dalej jako "ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych"), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł.

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

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli 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 upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów*

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź

tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



Dyrektor Delegatury w Łodzi

Tomasz Dec

**Otrzymuje:**

Look Pożyczka sp. z o.o.

Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i  
Konsumentów w Łodzi  
ul. Traugutta 25 < 90-113 Łódź



tel.: 42 288 89 80 < fax: 42 288 80 55  
lodz@uokik.gov.pl < [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)