



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KRAKOWIE

RKR-61-26/13/KKM/AGW-24/14

Kraków, dnia 26 marca 2014 r.

DECYZJA Nr RKR - 4/2014

I. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Vivus Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. nieprzekazywaniu konsumentom przed zawarciem umowy formularza informacyjnego, co może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 w zw. z art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. niepodawaniu w umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. niepodawaniu w umowach kredytu konsumenckiego informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
4. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które przewiduje pobieranie dodatkowych odsetek w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy o kredyt konsumencki, co może stanowić naruszenie art. 54 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
5. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:
„1) 35 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 15 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 2) 45 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 3) 55 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 45 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki”, co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

oraz po przyjęciu przez Vivus Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie zobowiązania do zaniechania stosowania ww. praktyk

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów;

nakłada się na Vivus Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania przyjętego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom, które polegać będą na:

a) zmianie strony internetowej w następujący sposób: dodatkowo wyróżnieniu poprzez pogrubienie i powiększenie czcionki do „pop-upu” „Formularz informacyjny” znajdującej się nad przyciskiem „Weź pożyczkę”. Po wybraniu okresu i kwoty pożyczki oraz po kliknięciu na przycisk „Weź pożyczkę”, konsument zostanie przekierowany do ekranu/podstrony – etapu tzw. formularza rejestracyjnego, przy pomocy którego konsument przekazuje Pożyczkodawcy swoje dane osobowe. Po wypełnieniu pól formularza rejestracyjnego, ale jeszcze przez zaznaczeniem pola wyboru „*Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję warunki ochrony danych osobowych oraz akceptuję postanowienia Umowy i Regulaminu świadczenia Usług Drogą Elektroniczną*”, konsument będzie zobowiązany do oświadczenia, że zapoznał się z treścią formularza informacyjnego (poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru). W treści oświadczenia zostanie umieszczony aktywny link z treścią formularza informacyjnego. Klikając na aktywny link, uruchomi się formularz informacyjny dla wybranej przez konsumenta kwoty i okresu trwania umowy pożyczki. Bez odznaczenia ww. pola wyboru, potwierdzającego zapoznanie się z formularzem informacyjnym, konsument nie będzie mógł przejść do kolejnego etapu wnioskowania o pożyczkę, tj. do etapu, na którym konieczne jest potwierdzenie danych osobowych - **w terminie 2 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

b) przekazaniu konsumentom, którzy zawali umowy w oparciu o wzorec „Ramowa Umowa Pożyczki” informacji o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania dotyczącej zaciągniętej przez konsumenta pożyczki **w terminie 6 miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej. Przekazanie informacji zostanie przeprowadzone w następującym trybie:

- i) do każdego z klientów, który zaciągnął pożyczkę przed 13.03.2013 r. i nie dokonał spłaty, Spółka wyśle wiadomość mailową zawierającą w załączeniu, w formie pliku PDF (do zapisania i wydrukowania), informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, dotyczącej zaciągniętej przez niego pożyczki;
- ii) dodatkowo w profilu każdego klienta wskazanego powyżej, pojawi się komunikat zawierający informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania. Klient będzie zobowiązany do zaznaczenia i potwierdzenia, że zapoznał się z treścią informacji. Natomiast w przypadku niezaznaczenia przez klienta, że potwierdza zapoznanie się z treścią informacji, system nie pozwoli na wnioskowanie o kolejną pożyczkę, czy też jakąkolwiek aktywność na profilu;
- iii) do każdego klienta wskazanego powyżej, Spółka wyśle także wiadomość SMS o następującej treści: „Drogi Kliencie, informujemy, że na Twoim profilu znajdziesz informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania Twojej pożyczki w Vivus.pl Informacje w tym zakresie zostały również przesłane na Twój adres mailowy.”

c) usunięciu zakwestionowanego § 12 ust. 4 wzorca „Umowy pożyczki odnawialnej Vivus.pl” o treści: „4. Pożyczkobiorca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę Pożyczki na

Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”, w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

d) wprowadzeniu do stosowanego wzorca umowy „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” zapisu o następującej treści:

„Za każdą z podjętych czynności windykacyjnych Pożyczkodawca może naliczać opłaty w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat. Wykonanie jednej z czynności windykacyjnych nie ogranicza prawa Pożyczkodawcy do zastosowania innej, w szczególności wysłanie monitu listowego nie ogranicza możliwości stosowania monitów telefonicznych i wysłania wiadomości sms. Pożyczkodawca nie będzie dokonywał naliczenia opłat za:

(a) monit telefoniczny/sms-owy przez okres co najmniej 6 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit listowny,

(b) monit telefoniczny/ sms-owy/ listowny przez okres co najmniej 3 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit telefoniczny/sms-owy.

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

(a) kosztów monitu telefonicznego – 5 PLN za każdy monit telefoniczny,

(b) kosztów wysłania sms – 2 PLN za każdy sms,

(c) kosztów przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego – 15 PLN za każdy list, przy czym wezwanie do zapłaty w postaci monitu listownego, wysłanego drogą pocztową może nastąpić kolejno po upływie 15, 30 i 60 dni od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.

Czynności windykacyjne, za które Pożyczkobiorca może być obciążany kosztami, będą podejmowane po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne. Opłaty za dokonane czynności windykacyjne nie mogą przekroczyć 15 zł dziennie i 55 zł w danym miesiącu rozliczeniowym. Niezależnie od powyższych czynności, Pożyczkodawca może wysyłać wiadomości o zaległości w płatności pocztą elektroniczną (email). Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.”, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy – w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada się na przedsiębiorcę Vivus Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, nałożonego w pkt I sentencji niniejszej decyzji:**

1. w zakresie punktów I.1. i I.4. **w terminie do 3 miesięcy** od dnia uprawomocnienia tej decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:
 - skany ze strony internetowej www.vivus.pl ilustrujące każdy z etapów zawierania umowy o kredyt konsumencki (tak pierwszej umowy, jak i kolejnych);
 - kopie 5 umów (wraz z załącznikami do umowy) zawartych w oparciu o zmieniony wzorec „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” niezawierających kwestionowanego postanowienia przewidującego pobieranie odsetek w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, tj postanowienia o treści: „4. Pożyczkobiorca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę

Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”;

2. w zakresie punktów I.2., I.3. oraz I.5. **w terminie do 7 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- treść informacji mailowej oraz wiadomości SMS wysłanej do konsumentów o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania;
- listę wszystkich konsumentów, do których przesłano ww. informację;
- kopie 5 umów zawartych w oparciu o zmieniony wzorzec „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” zawierających postanowienie o treści:

„Za każdą z podjętych czynności windykacyjnych Pożyczkodawca może naliczać opłaty w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat. Wykonanie jednej z czynności windykacyjnych nie ogranicza prawa Pożyczkodawcy do zastosowania innej, w szczególności wysłanie monitu listowego nie ogranicza możliwości stosowania monitów telefonicznych i wysłania wiadomości sms. Pożyczkodawca nie będzie dokonywał naliczenia opłat za:

(a) monit telefoniczny/sms-owy przez okres co najmniej 6 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit listowny,

(b) monit telefoniczny/ sms-owy/ listowny przez okres co najmniej 3 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit telefoniczny/sms-owy.

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

(a) kosztów monitu telefonicznego – 5 PLN za każdy monit telefoniczny,

(b) kosztów wysłania sms – 2 PLN za każdy sms,

(c) kosztów przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego – 15 PLN za każdy list, przy czym wezwanie do zapłaty w postaci monitu listownego, wysłanego drogą pocztową może nastąpić kolejno po upływie 15, 30 i 60 dni od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.

Czynności windykacyjne, za które Pożyczkobiorca może być obciążany kosztami, będą podejmowane po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne. Opłaty za dokonane czynności windykacyjne nie mogą przekroczyć 15 zł dziennie i 55 zł w danym miesiącu rozliczeniowym. Niezależnie od powyższych czynności, Pożyczkodawca może wysyłać wiadomości o zaległości w płatności pocztą elektroniczną (email). Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.”.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKIK w Krakowie (dalej „Prezes UOKIK”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)” lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-67/12/BK).

Uwzględniając ustalenia poczynione w toku postępowania wyjaśniającego, postanowieniem nr RKR-164/2013 z dnia 19 czerwca 2013 r. Prezes UOKIK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę Vivus Finance Sp. z o.o. (dalej „Spółka” lub „Przedsiębiorca”), praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- I. nieprzekazywaniu konsumentom przed zawarciem umowy formularza informacyjnego, co może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 w zw. z art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- II. niepodawaniu w umowach o kredyt konsumencki informacji o całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- III. niepodawaniu w umowach kredytu konsumenckiego informacji o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- IV. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które przewiduje pobieranie dodatkowych odsetek w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy o kredyt konsumencki, co może stanowić naruszenie art. 54 ust. 1 i 4 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.), a w konsekwencji naruszać art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- V. stosowaniu postanowienia wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), poprzez zawarcie we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów o kredyt konsumencki postanowienia o treści:
„1) 35 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 15 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 2) 45 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 3) 55 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 45 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki”,
 co może naruszać art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W toku niniejszego postępowania, w odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie w pismach z dnia 09 lipca 2013 r., 02 września 2013 r., 11 września 2013 r., 23 października 2013 r. oraz 13 grudnia 2013 r.

W toku postępowania, pismem z dnia 09 lipca 2013 r., przedsiębiorca złożył wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej zgodnie z dyspozycją art. 28 ustawy o ochronie (...). W kolejnych pismach z dnia 02 września 2013 r., 11 września 2013 r., 23 października 2013 r. oraz 13 grudnia 2013 r. przedsiębiorca doprecyzował uprzednio złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej.

Pismem z dnia 12 marca 2014 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy, który z przysługującego prawa nie skorzystał.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Vivus Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie został zarejestrowany w Rejestrze Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego po numerem 0000418977. Przedmiotem działalności Spółki jest udzielanie pożyczek konsumentom na terytorium Polski. Realizacja umów następuje wyłącznie na terytorium Polski – wypłata pożyczki następuje na rachunek bankowy konsumenta (pożyczki są przelewane jedynie na rachunki bankowe prowadzone przez banki działające na terytorium Polski).

Spółka udziela pożyczek przez Internet, za pośrednictwem strony www.vivus.pl, w wysokości od 100 do 2000 zł, na okres od 1 do 30 dni. Pierwsza umowa jest darmowa, co oznacza że jej prowizja wynosi 0 zł. Spółka nie pobiera odsetek kapitałowych od udzielanych pożyczek.

Udzielając pożyczek Spółka stosuje następujące wzorce umów: „Ramowa Umowa Pożyczki” (wzorzec wykorzystywany w obrocie do dnia 12 marca 2013 r.), „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” (stosowana od dnia 13 marca 2013 r.), „Formularz Informacyjny”, „Warunki Umowy Pożyczki”, „Wyciąg z Umowy Pożyczki”.

Działalność Spółki w zakresie udzielania pożyczek konsumentom rozpoczęła się na przełomie lipca i sierpnia 2012 r. W III kwartale 2012 r. Spółka udzieliła i wypłaciła [tajemnica przedsiębiorstwa] pożyczek.

Procedura zaciągania przez konsumentów pożyczek w Spółce przedstawia się w sposób następujący:

1. Konsument, korzystając z tzw. „suwaka”, umieszczonego na stronie internetowej www.vivus.pl, wybiera odpowiadającą mu kwotę i okres, na jaki chciałby uzyskać pożyczkę;
2. Poprzez wybór kursorem zakładki „Formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego”, znajdującej się po prawej stronie centralnej części głównego okna strony oraz w jej dolnej części, konsument uzyskuje takie informacje dotyczące pożyczki jak: wysokość prowizji w zależności od kwoty pożyczki i okresu, na jaki pożyczka jest udzielana. Konsument formularz ten może zachować w wersji elektronicznej lub wydrukować;
3. Poprzez wybór kursorem zakładki „Warunki Umowy” konsument może zapoznać się ze szczegółami warunków umowy, w tym przede wszystkim z wysokością pobieranej prowizji, (przy czym pierwsza pożyczka jest zwolniona od prowizji) czy warunkami spłaty pożyczki;
4. W zakładkach „Usługi”, „Jak pożyczyc”, „Jak podpisać umowę”, „Jak spłacać” znajdują się instrukcje, w jaki sposób konsument może otrzymać pożyczkę i jakie są warunki i sposób jej spłaty.
5. Na stronie www.vivus.pl jest zakładka „Pytania i odpowiedzi”, gdzie znajdują się dodatkowe wyjaśnienia dotyczące warunków zawarcia umowy pożyczki;
6. W zakładce „Kontakt” znajdują się informacje o możliwości kontaktu z biurem obsługi klienta w godzinach od 6:00 do 23:00 poprzez: czat internetowy, kontakt telefoniczny czy też korespondencję mailową z konsultantami Spółki.

W toku postępowania ustalono, że formularz informacyjny, o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) do dnia 12 marca 2013 r. (tj. do momentu wprowadzenia nowego wzorca „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl”) Spółka przysyłała na adres e-mail kredytobiorcy dopiero po zawarciu umowy. Tak stanowił wzorzec umowy „Ramowa Umowa Pożyczki” stosowany w obrocie do 12.03.2013 r. w § 4 ust. 12: „Pożyczkodawca niezwłocznie po zawarciu Umowy na podstawie Pierwszego Wniosku o Pożyczkę przesyła na adres e-mail wskazany przez Pożyczkodawcę następujące dokumenty: (...)

2) Formularz Informacyjny dotyczący Umowy; (...).”

Od dnia 13.03.2013 r. Spółka stosuje nowy wzorzec umowy „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl”, w którym w § 6 ust. 4 znalazł się zapis o tożsamej treści: „Pożyczkodawca niezwłocznie po zawarciu Umowy na podstawie pierwszego Wniosku o Pożyczkę przesyła na adres e-mail wskazany przez Pożyczkodawcę następujące dokumenty: (...)

2) Formularz Informacyjny dotyczący pierwszej Pożyczki; (...).”

Z kolei w § 6 ust. 6 wzorca stosowanego od 13.03.2013 r. znajduje się następujący zapis: „Pożyczkodawca niezwłocznie po akceptacji kolejnego Wniosku o Pożyczkę przesyła na adres e-mail Pożyczkobiorcy lub za pośrednictwem Profilu Klienta:

1) Warunki Pożyczki oraz

2) Formularz Informacyjny zawierające dane dotyczące kolejnej Pożyczki.”

W razie udzielenia pożyczki konsumentowi i po wyrażeniu przez niego zgody na zawarcie umowy do konsumenta wysyłane są następujące dokumenty w formacie PDF (na podany przez konsumenta adres e-mail): „Ramowa Umowa Pożyczki” (od dnia 13.03.2013 r. „Umowa Pożyczki Odnawialnej w Vivus.pl”), Formularz Informacyjny, „Twoje Warunki Umowy w Vivus.pl” oraz „Wyciąg z Umowy Pożyczki”. Od dnia wprowadzenia wzorca „Umowa Pożyczki Odnawialnej w Vivus.pl” po otrzymaniu pierwszej pożyczki powyższe dokumenty są wysyłane do konsumentów zarówno za pomocą poczty elektronicznej, jak i listem poleconym na podany przez konsumenta adres korespondencyjny (§ 6 ust. 5 wzorca „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl”).

Na stronie internetowej www.vivus.pl znajduje się zakładka „Formularz Informacyjny”, po otwarciu której wyświetlają się wymagane zapisami ustawy o kredycie konsumenckim informacje, lecz nie jest ona wystarczająco wyodrębniona spośród licznych danych zawartych na stronie internetowej. Ponadto w procesie zawierania umowy konsument nie musi się nawet z nią zapoznać, by przejść do kolejnego etapu zawierania umowy.

W toku postępowania ustalono również, że Spółka w stosowanych wzorach umów: „Ramowa Umowa Pożyczki” (stosowanej do dnia 12.03.2013 r.) oraz „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” (stosowanej od dnia 13.03.2013 r.) nie zawarto informacji wymaganych art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126 poz. 715 ze zm.- zwanej dalej „ustawą o kredycie konsumenckim”), tj. określenia rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO) oraz całkowitej kwoty do zapłaty ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki. W dokumencie „Wyciąg z Umowy Pożyczki” przedstawia zestawione pozycje: „kwota pożyczki”, „prowizja udzielenia pożyczki”, „razem”, brak jest jednak informacji o całkowitej kwocie do zapłaty. Z kolei we wzorcu „Twoje Warunki Umowy Pożyczki w Vivus.pl” jako wartość prowizji wskazuje się wartość, która w Formularzu Informacyjnym została przedstawiona jako RRSO (tj.

rzeczywista roczna stopa oprocentowania). Spółka od dnia 13 marca 2013 r. stosuje dokument o nazwie „Twoje Warunki umowy pożyczki w Vivus.pl”, który zawiera brakujące elementy wymienione w zarzutach, tj. całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz rzeczywistą roczną stopę oprocentowania ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki.

Przedsiębiorca we wzorcu „Ramowa Umowa Pożyczki” w § 10 ust. 3 stosował postanowienie o następującej treści: *„Pożyczkobiorca, który składa oświadczenie o odstąpieniu jest zobowiązany do zwrotu kwoty Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.”* Z kolei zaś we wzorcu „Umowa pożyczki odnawialnej Vivus.pl” w § 12 ust. 4 stosuje zapis o treści: *„Pożyczkodawca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”*

Spółka wskazała, że w art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim nie określono, jaki charakter mają odsetki, których pożyczkodawca może żądać od konsumenta w razie odstąpienia od umowy. Przywołała art. 359 § 2 Kodeksu cywilnego, który stanowi, że jeśli wysokość odsetek nie jest w inny sposób określona, należą się odsetki ustawowe. W opinii Spółki interpretacja ww. przepisu, która uniemożliwia pobieranie odsetek ustawowych powodowałaby niczym nieuzasadnione pokrzywdzenie pożyczkodawcy, zaś konsument, który po odstąpieniu zwracałby kwotę kredytu po upływie dłuższego okresu, który może trwać półtora miesiąca (odstąpienie od umowy w 14. dniu od otrzymania pożyczki i zwrot kwoty pożyczki w ciągu 30 dni od momentu złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy), byłby niezasadnie premiiowany.

W wyniku przeprowadzonego postępowania dowodowego ustalono również, że przedsiębiorca stosował następujący zapis we wzorcu „Ramowa Umowa Pożyczki” w § 8 :

„1) 35 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 15 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki;

2) 45 PLN za przekazanie drugiego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki;

3) 55 PLN za przekazanie trzeciego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 45 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki.”, zaś we wzorcu „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” w § 10 ust. 1 stosuje zapis o następującej treści:

„1) 35 PLN za przesłanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki;

2) 45 PLN za przesłanie drugiego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 60 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki;

3) 55 PLN za przesłanie trzeciego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 90 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.

W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajdują się m.in. następujące postanowienia:

- *„Opłata za sporządzenie i wysłanie lub doręczenie wezwania do zapłaty raty (rat) kredytu lub odsetek - od każdego wezwania - 20 zł”* (wpis nr 3852, na podstawie wyroku SOKIK z dnia 04.07.2012 r., sygn. akt XVII AmC 5205/11);

- „Oплата za wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy (pożyczkobiorca) - 20 zł” (wpis nr 4090, na podstawie wyroku SOKIK z dnia 08.12.2011 r., sygn. akt XVII AmC 2905/11).

Zobowiązanie złożone przez VIVUS Finance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie:

W toku postępowania administracyjnego przedsiębiorca wniósł o wydanie niniejszej decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie (...) zobowiązującej do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom.

W odniesieniu do punktu I.1 sentencji decyzji zobowiązanie polega na zmianie strony internetowej w następujący sposób: dodatkowemu wyróżnieniu poprzez pogrubienie i powiększenie ulegnie dotychczasowa czcionka do „pop-upu” „Formularz informacyjny” znajdująca się nad przyciskiem „Weź pożyczkę”. Następnie po wybraniu okresu i kwoty pożyczki oraz po kliknięciu na przycisk „Weź pożyczkę”, konsument zostanie przekierowany do ekranu/podstrony – etapu tzw. formularza rejestracyjnego, przy pomocy którego konsument przekazuje Pożyczkodawcy swoje dane osobowe. Po wypełnieniu pól formularza rejestracyjnego, dotyczącego danych osobowych, ale jeszcze przez zaznaczeniem pola wyboru „*Oświadczam, że zapoznałem/am się i akceptuję warunki ochrony danych osobowych oraz akceptuję postanowienia Umowy i Regulaminu świadczenia Usług Drogą Elektroniczną*”, konsument będzie zobowiązany do oświadczenia, że zapoznał się z treścią formularza informacyjnego (poprzez zaznaczenie odpowiedniego pola wyboru). W treści oświadczenia zostanie umieszczony aktywny link z treścią formularza informacyjnego. Klikając na aktywny link, uruchomi się formularz informacyjny dla wybranej przez konsumenta kwoty i okresu trwania umowy pożyczki. Bez odznaczenia ww. pola wyboru, potwierdzającego zapoznanie się z formularzem informacyjnym, konsument nie będzie mógł przejść do kolejnego etapu wnioskowania o pożyczkę, tj. do etapu, na którym konieczne jest potwierdzenie danych osobowych. Tym samym jednym z warunków prawidłowego zawnioskowania o pożyczkę stanie się konieczność zapoznania się z treścią formularza informacyjnego. Spółka zobowiązała się do wprowadzenia ww. zmian w terminie 2 miesiące od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

W odniesieniu do punktu I.2 i I.3 sentencji decyzji Spółka zobowiązała się do przekazania konsumentom, którzy zawarli umowy w oparciu o stosowany do dnia 12 marca 2013 r. wzorzec „Ramowa Umowa Pożyczki” - w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej - informacji o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania dotyczącej zaciągniętej przez klienta pożyczki. Przekazanie powyższych informacji zostanie przeprowadzone w następującym trybie:

- a) do każdego z klientów, który zaciągnął pożyczkę przed 13.03.2013 r.¹ i nie dokonał spłaty, Spółka wyśle wiadomość mailową zawierającą w załączeniu, w formie pliku PDF (do zapisania i wydrukowania), informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, dotyczącej zaciągniętej przez niego pożyczki;
- b) dodatkowo w profilu każdego klienta wskazanego powyżej, pojawi się komunikat zawierający informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie

¹ Spółka obecnie stosuje dokument o nazwie „Twoje Warunki umowy pożyczki w Vivus.pl”, wdrożony w dniu 13 marca 2013 r., który zawiera brakujące elementy, o których mowa w zarzutach, tj. całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz rzeczywistą roczną stopę oprocentowania ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki.

oprocentowania. Klient będzie zobowiązany do zaznaczenia i potwierdzenia, że zapoznał się z treścią informacji. Natomiast w przypadku niezaznaczenia przez klienta, że potwierdza zapoznanie się z treścią informacji, system nie pozwoli na wnioskowanie o kolejną pożyczkę, czy też jakąkolwiek aktywność na profilu;

- c) do każdego klienta wskazanego powyżej, Spółka wyśle także wiadomość SMS o następującej treści: „Drogi Kliencie, informujemy, że na Twoim profilu znajdziesz informację o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania Twojej pożyczki w Vivus.pl. Informacje w tym zakresie zostały również przesłane na Twój adres mailowy.”

W odniesieniu do punktu I.4 sentencji decyzji Spółka zobowiązała się do usunięcia zakwestionowanego § 12 ust. 4 wzorca „Umowy pożyczki odnawialnej Vivus.pl” o treści: „4. Pożyczkobiorca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”, w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

W odniesieniu do punktu I.5 sentencji decyzji Spółka zobowiązała się do wprowadzenia do stosowanego wzorca umowy „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” zapisu o następującej treści:

„Za każdą z podjętych czynności windykacyjnych Pożyczkodawca może naliczać opłaty w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat. Wykonanie jednej z czynności windykacyjnych nie ogranicza prawa Pożyczkodawcy do zastosowania innej, w szczególności wysłanie monitu listowego nie ogranicza możliwości stosowania monitów telefonicznych i wysłania wiadomości sms. Pożyczkodawca nie będzie dokonywał naliczenia opłat za:

(a) monit telefoniczny/sms-owy przez okres co najmniej 6 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit listowny,

(b) monit telefoniczny/ sms-owy/ listowny przez okres co najmniej 3 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit telefoniczny/sms-owy.

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

(a) kosztów monitu telefonicznego – 5 PLN za każdy monit telefoniczny,

(b) kosztów wysłania sms – 2 PLN za każdy sms,

(c) kosztów przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego – 15 PLN za każdy list, przy czym wezwanie do zapłaty w postaci monitu listownego, wysłanego drogą pocztową może nastąpić kolejno po upływie 15, 30 i 60 dni od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.

Czynności windykacyjne, za które Pożyczkobiorca może być obciążony kosztami, będą podejmowane po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne. Opłaty za dokonane czynności windykacyjne nie mogą przekroczyć 15 zł dziennie i 55 zł w danym miesiącu rozliczeniowym. Niezależnie od powyższych czynności, Pożyczkodawca może wysyłać wiadomości o zaległości w płatności pocztą elektroniczną (email). Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.”, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji zobowiązującej.

Mając na uwadze powyższe ustalenia Prezes UOKIK zważył, co następuje:

Interes publiczny

Art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest, zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy. Takie stanowisko konsekwentnie prezentuje Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (SOKIK). W wyroku z dnia 27 czerwca 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 92/00) Sąd stwierdził, że „*Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. W każdej sprawie winien on być ustalony i konkretyzowany co do swych wymagań. Organ administracji – Prezes Urzędu winien być w toku postępowania i przy wydawaniu decyzji rzecznikiem tego interesu, albowiem wynika to z jego zadań w strukturze administracji publicznej – art. 7 k.p.a. Publiczny znaczy dotyczący ogółu, dotyczący ogółu a nie jednostki, czy też określonej grupy. A zatem podstawą do zastosowania przez Prezesa Urzędu przepisów ustawy antymonopolowej winno być uprzednie stwierdzenie, że został naruszony interes publicznoprawny, a nie interes prawny jednostki czy też grupy*”. Podobnie na temat interesu publicznego SOKIK wypowiedział w wielu innych wyrokach, np. z dnia 30 maja 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 80/00), z dnia 04 lipca 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 108/00), z dnia 06 czerwca 2001 r. (sygn. akt XVII Ama 78/00). Należy dodać także, iż Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 26 lutego 2004 r. (sygn. akt III SK 2/04) stwierdził, że naruszenie indywidualnego interesu (w powołanym wyroku – konsumenta), nie wyklucza dopuszczalności równoczesnego uznania, że dochodzi do naruszenia publicznego zbiorowego interesu.

Przedmiotowe postępowanie dotyczy przestrzegania przez Spółkę przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) oraz stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) w wykorzystywanych w obrocie z konsumentami wzorcach umów. Wzorce umów wykorzystywane przez Spółkę w obrocie z konsumentami są stosowane wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych, aktualnych i potencjalnych klientów Spółki, którym – na gruncie art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) – przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKIK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem, uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKIK działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjęć należy, iż do oceny stanu faktycznego przedmiotowej sprawy zastosowanie mają przepisy tej ustawy, a postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest uprawdopodobnienie, że działania Spółki mogły nosić znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Ustawa o

ochronie (...) w art. 24 ust. 1 zakazuje stosowania takich praktyk. Naruszenie tego przepisu następuje wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące kryteria:

- działania przedsiębiorcy noszą znamiona bezprawności,
- działania te naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Jako „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Podkreślenia wymaga, iż przepisy ww. ustawy nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKIK w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1² poprzednio obowiązującej ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. Sprzeczne z prawem są zatem czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. *„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 przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.”*³. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Analizując przesłankę bezprawności należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Spółki w przedmiotowej sprawie, poprzez nieprzestrzeżenie bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o kredycie konsumenckim stanowi naruszenie ustawy o ochronie (...).

Jak wyżej wskazano, bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.⁴ Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*⁵ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym,

² art. 23 a ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. (t.j. Dz. U. z 2003 r., Nr 86 poz. 804 ze zm.) jako definiujący pojęcie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów znalazł swoje odzwierciedlenie w art. 24 ust. 2 aktualnie obowiązującej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

³ vide: „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz”, pod redakcją J. Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, 2000, s.117 – 118)

⁴ Tak SOKIK w orzeczeniu z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07, niepubl.

⁵ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.

oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

W niniejszej sprawie w punktach I.1.- I.4. sentencji niniejszej decyzji postawiono Przedsiębiorcy zarzuty stosowania praktyk, które mogą być niezgodne z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim.

Prezes UOKIK może także stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 19 grudnia 2003 r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 29 września 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 2 grudnia 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wyrażonym w wyroku z dn. 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII AmA 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06, opubl. OSNP 2007/1-2/35).

Wynikająca z art. 479⁴⁵ § 3 Kodeksu postępowania cywilnego jawność Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznaną dokonanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa UOKIK. Rejestr ten jest powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl⁶. Powyższe uzasadnia stwierdzenie, że przedsiębiorca był z mocy prawa zobowiązany do powstrzymania się od stosowania postanowienia, które uznano za tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru.

Rozważenie uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności w ramach każdego z postawionych przedsiębiorcy zarzutów zostanie uczynione oddzielnie dla każdej z praktyk ocenianych w niniejszej decyzji.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecnictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym

⁶ http://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php

interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w pkt I.1.- I.5. sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie uprawdopodobnione. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczą szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczą one wszystkich tych osób, które zawarły z przedsiębiorcą umowy o kredyt konsumencki na odległość za pośrednictwem wykorzystywanych środków porozumiewania się na odległość, jak i zagrażają interesom wszystkich jego potencjalnych kontrahentów, osób zapoznających się z ofertą pożyczek oferowanych przez Spółkę. Tym samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad I. 1.

W odniesieniu do punktu I.1. sentencji niniejszej decyzji oceniana praktyka dotyczy stosowania przez przedsiębiorcę praktyki polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom przez zawarciem umowy o kredyt konsumencki Formularza Informacyjnego. Tymczasem zgodnie z ustawą o kredycie konsumenckim kredytodawca ma obowiązek podać konsumentowi – przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki – na formularzu sporządzonym według wskazanego ustawą wzoru określony zestaw informacji wymienionych w art. 13 ust. 1. Przekazanie treści Formularza Informacyjnego dopiero po zawarciu umowy stanowi naruszenie art. 13 ust. 1 w związku z art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim.

W świetle przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, informacje zawarte w formularzu informacyjnym powinny być podane konsumentowi na trwałym nośniku. Treść art. 5 pkt 17 ww. ustawy o kredycie konsumenckim wskazuje, iż trwały nośnik to materiał lub urządzenie służące do przechowywania i odczytywania informacji przekazywanych konsumentowi w związku z umową o kredyt, przez czas odpowiedni do celów jakim informacje te służą oraz pozwalające na odtworzenie tych informacji w niezmienionej postaci.

Nie budzi już wątpliwości w doktrynie i orzecznictwie przedmiotu, że na rynku usług finansowych mamy do czynienia z dwiema, wyraźnie odmiennymi jego postaciami - konsumenckim i pozakonsumentenckim obrotem umownym. W przypadku umownego obrotu konsumenckiego – status konsumenta jako słabszego partnera instytucji finansowej wymusza niejako rozszerzenie obowiązków informacyjnych instytucji finansowej, jednocześnie zawężając swobodę w zakresie kształtowania treści umów zawieranych z konsumentami. W związku z powyższym, podstawowym prawem konsumenta (co potwierdza również i Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w swoim stanowisku z dnia 28 lipca 2011 r. – sygn.

L.dz.DOK/WPR/075/12/3/11/AD – dotyczącym praktyki banków w zakresie stosowania wzorców umowy w postaci elektronicznej) jest prawo do informacji rozumianej szeroko – jako informacji pełnej i rzetelnej – dostępnej na każdym etapie związania umową. Pierwotnym obowiązkiem banku jest więc umożliwienie konsumentowi – zwłaszcza w przypadku posługiwania się wzorcem umowy przy nawiązywaniu stosunku obligacyjnego z konsumentem – możliwości zapoznania się ze stosowanym przez niego wzorcem umowy, co znajduje pełne odzwierciedlenie w treści art. 384 § 4 Kodeksu cywilnego: „*Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej powinna go udostępnić drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności.*” Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w wyżej wskazanym stanowisku wyraźnie i jednoznacznie uznał, że wymóg, o którym mowa w cytowanym powyżej przepisie spełniony zostanie wyłącznie wówczas, gdy:

„wzorzec w postaci elektronicznej będzie otwierał się automatycznie w procesie zawierania umowy przez Internet, jako tekst wyświetlany w osobnym oknie na ekranie monitora, w sposób pozwalający nie tylko na swobodne zapoznanie się z jego treścią, ale również umożliwienie przechowywania go i odtwarzania w zwykłym toku czynności w czasie trwania stosunku zobowiązaniowego”.

UKNF słusznie podkreślił, że by mówić o spełnieniu obowiązku informacyjnego, o którym stanowi art. 384 § 4 Kodeksu cywilnego, nie jest wystarczającym samo prawidłowe udostępnienie wzorca umowy, ale dopiero wymogi ustawowe w zakresie ochrony konsumenta będą spełnione, gdy wzorzec umowy zostanie konsumentowi przekazany w takiej formie, że możliwym będzie jego zapisanie w pamięci operacyjnej komputera (czy utrwalenie na innym nośniku teleinformatycznym), wydrukowanie i korzystanie z niego w zwykłym toku czynności – w trakcie trwania stosunku obligacyjnego – przy wykorzystaniu powszechnie używanych, darmowych programów komputerowych.

Stanowisko UKNF mimo, iż odnosi się do obrotu bankowego, zdaniem Prezesa UOKIK znajdzie zastosowanie do instytucji parabankowych w zakresie szeroko rozumianego obowiązku informacyjnego. Z tego względu, w ocenie Prezesa UOKIK możliwość korzystania przez klientów Vivus Finance Sp. z o. o. z „suwaka” umieszczonego na stronie internetowej www.vivus.pl, który automatycznie generuje informacje dotyczące pożyczki nie jest wystarczającym sposobem na przekazanie konsumentom informacji, które powinny zostać zawarte w formularzu informacyjnym. Wprawdzie na stronie internetowej znajduje się zakładka „Formularz Informacyjny”, po otwarciu której wyświetlają się wymagane zapisami ustawy o kredycie konsumenckim informacje, lecz zdaniem Prezesa UOKIK nie jest ona wystarczająco wyodrębniona spośród licznych danych zawartych na stronie internetowej. Ponadto w procesie zawierania umowy konsument nie musi się nawet z nią zapoznać, by przejść do kolejnego etapu zawierania umowy.

W ocenie Prezesa UOKIK stosowana przez Spółkę praktyka w odniesieniu do udostępniania konsumentom Formularza Informacyjnego może pozostawać w sprzeczności z treścią art. 13 ust. 1 w związku z art. 14 ustawy o kredycie konsumenckim. Ustawa ta przewiduje bowiem, iż kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi na trwałym nośniku zestaw informacji określonych w art. 13 ust. 1, zaś art. 14 wskazuje, że powyższe informacje mają zostać przekazane na Formularzu Informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ww. ustawy. Stosowana przez przedsiębiorcę praktyka w sposób bezprawny pozbawia konsumenta możliwości zapoznania się z najistotniejszymi informacjami o umowie. Zgodnie z art. 47 ustawy o kredycie konsumenckim postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że Przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom przed zawarciem umowy Formularza Informacyjnego. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

Ad I.2. i I. 3.

W zakresie punktów I.2. i I.3. sentencji niniejszej decyzji oceniane praktyki dotyczą naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom informacji o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania (RRSO), co należy uznać za niezgodne z art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim, a przez to niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak ustalono w toku postępowania administracyjnego Spółka w stosowanych wzorach umów: „Ramowa Umowa Pożyczki” (stosowanej do dnia 12.03.2013 r.) oraz „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” (stosowanej od dnia 13.03.2013 r.) nie umieszczała informacji wymaganych art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim, tj. wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO) oraz całkowitej kwoty do zapłaty ustalonej w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu (art. 5 pkt 12 ustawy o kredycie konsumenckim), zaś całkowita kwota do zapłaty to suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu (art. 5 pkt 8 ww. ustawy).

Celem art. 30 ustawy o kredycie konsumenckim jest zapewnienie konsumentowi łatwego dostępu do informacji na temat warunków udzielonego mu kredytu oraz jego sytuacji prawnej w związku z kredytem. Dokument umowy, który otrzymuje konsument, ma stanowić zwięzłe kompendium informacji prawnej dla konsumenta, tak aby nie musiał on ponosić kosztów transakcyjnych (wysiłku, wydatków) w celu uzyskania potrzebnych mu wiadomości. Dokument umowy ma być instrumentem redukującym asymetrię informacyjną między kredytodawcą a konsumentem na temat sytuacji prawnej stron. Art. 30 ust. 1 nakłada na kredytodawcę obowiązek, aby sporządzając dokument umowy, zamieścił w nim elementy określone w komentowanym przepisie.

W dokumencie „Wyciąg z Umowy Pożyczki” Spółka przedstawia zestawione pozycje: „kwota pożyczki”, „prowizja udzielenia pożyczki”, „razem”, brak jest jednak informacji o całkowitej kwocie do zapłaty. Z kolei we wzorcu „Twoje Warunki Umowy Pożyczki w Vivus.pl” jako wartość prowizji wskazuje się wartość, która w Formularzu Informacyjnym została przedstawiona jako RRSO (tj. rzeczywista roczna stopa oprocentowania). Na podstawie tych informacji nie jest możliwe ustalenie całkowitej kwoty do zapłaty.

W tym zakresie praktyka stosowana przez Spółkę winna zostać uznana za niezgodną z art. 30 ust. 1 pkt 7 ustawy o kredycie konsumenckim, stanowiąc naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z art. 47 ustawy o kredycie konsumenckim postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nieinformowanie

konsumentów o obligatoryjnych elementach umowy kredytu konsumenckiego, które są wymagane przez ustawodawcę. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. I.4.

Przedsiębiorca we wzorcu „Ramowa Umowa Pożyczki” w § 10 ust. 3 stosował postanowienie o następującej treści: *„Pożyczkobiorca, który składa oświadczenie o odstąpieniu jest zobowiązany do zwrotu kwoty Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu.”* Z kolei zaś we wzorcu „Umowa pożyczki odnawialnej Vivus.pl” w § 12 ust. 4 stosuje zapis o treści: *„Pożyczkodawca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”*

Zauważyć należy, że Spółka nie pobiera odsetek kapitałowych od udzielanych pożyczek.

Art. 54 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim stanowi, że *„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.”* Dodatkowo w ustępie 4 tego przepisu zawarty jest zakaz pobierania jakichkolwiek dodatkowych opłat w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy.

Oznacza to, że ustawa o kredycie konsumenckim umożliwia pobieranie odsetek w przypadku odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu, ale dotyczy to tylko odsetek kapitałowych, czyli ustalonych w umowie kredytu. Dopiero po upływie 30 dni od momentu złożenia oświadczenia woli o odstąpieniu od umowy, jeśli kapitał nie został zwrócony, przysługują odsetki za opóźnienia na podstawie art. 481 § 1 Kodeksu cywilnego. Jeżeli w umowie o kredyt konsumencki nie zastrzeżono odsetek kapitałowych, odsetek takich nie nalicza się również po odstąpieniu przez konsumenta od umowy. Nie ma powodu, aby kredytodawca był traktowany w sposób korzystniejszy w wyniku odstąpienia przez konsumenta od umowy. Można natomiast pobierać wtedy odsetki za opóźnienie, licząc od 31. dnia (włącznie z tym dniem) po wysłaniu oświadczenia dotyczącego odstąpienia (art. 481 § 1 k.c.)^{7, 8}. A zatem, skoro Spółka, udzielając pożyczek nie pobiera odsetek kapitałowych, to w sytuacji odstąpienia konsumenta od umowy nie ma możliwości ich pobierania za okres od dnia wypłaty kwoty pożyczki do dnia zwrotu kwoty pożyczki w żadnej wysokości (w tym również odsetek ustawowych). Takie odsetki miałyby w istocie charakter dodatkowej opłaty za odstąpienie od umowy. Zgodnie z art. 47 ustawy o kredycie konsumenckim postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie.

⁷ T. Czech, „Kredyt konsumencki. Komentarz”, 2012, Lex Polonica

⁸ Podobnie J. Pisuliński, w: *System Prawa Prywatnego. Prawo zobowiązań - część szczegółowa*, t. 8, red. J. Panowicz-Lipska, Warszawa 2011, str. 445.

W tym zakresie praktyka stosowana przez Spółkę winna zostać uznana za niezgodną z art. 54 ust. 1 i 4 ustawy o kredycie konsumenckim, stanowiąc jednocześnie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należało, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na pobieraniu odsetek w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy (przy nieoprocentowanej pożyczce), co jest niezgodne z art. 54 ust. 1 i 4 ustawy o kredycie konsumenckim, a poprzez to niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...).

Ad I.5.

Przedsiębiorca do dnia 12 marca 2013 r. stosował następujący zapis we wzorcu „Ramowa Umowa Pożyczki” w § 8 :

„1) 35 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 15 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki;

2) 45 PLN za przekazanie drugiego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki;

3) 55 PLN za przekazanie trzeciego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 45 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki”. Natomiast od dnia 13 marca 2013 r. we wzorcu „Umowa Pożyczki Odnowialnej Vivus.pl” w § 10 ust. 1 stosuje zapis o następującej treści:

„1) 35 PLN za przesłanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki;

2) 45 PLN za przesłanie drugiego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 60 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki;

3) 55 PLN za przesłanie trzeciego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 90 dni kalendarzowych od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.

W ocenie Prezesa UOKIK powyższe postanowienia należy uznać za tożsame z następującymi klauzulami wpisanymi do Rejestru:

- „Opłata za sporządzenie i wysłanie lub doręczenie wezwania do zapłaty raty (rat) kredytu lub odsetek - od każdego wezwania - 20 zł” (wpis nr 3852, na podstawie wyroku SOKIK z dnia 04.07.2012 r., sygn. akt XVII AmC 5205/11);
- „Opłata za wezwanie do zapłaty i wypowiedzenie umowy (pożyczkobiorca) - 20 zł” (wpis nr 4090, na podstawie wyroku SOKIK z dnia 08.12.2011 r., sygn. akt XVII AmC 2905/11).

Tak jak w przypadku klauzul wpisanych do Rejestru, postanowienie stosowane przez Spółkę uprawnia ją do pobierania opłat za wezwania do zapłaty. Opłata za monit windykacyjny powinna jednak odpowiadać kosztom rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę, który nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Jest to tym bardziej prawdopodobne, że wysokości opłat są zróżnicowane w zależności od tego, czy dotyczą pierwszego, czy kolejnego monitu, podczas gdy koszty tych czynności są takie same. Nie można uznać za uzasadnione ustalanie przez przedsiębiorców opłat windykacyjnych w wysokości, która poza zwrotem kosztów podjętych czynności przewiduje dodatkowy zysk dla przedsiębiorcy. Postępowanie takie naruszają dobre obyczaje takie jak zaufanie stron umowy, poszanowanie prawa oraz uczciwość kontraktową przedsiębiorcy, prowadząc do naruszenia interesów konsumentów poprzez brak określenia procedur jakimi Spółka kieruje się przy podejmowaniu czynności związanych z

dochodzeniem swoich należności, co może prowadzić do dowolności działania przedsiębiorcy w zakresie ustalania wysokości kosztów windykacyjnych.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione uznać należy, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyki polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Wobec tego za uprawdopodobnione należało również uznać w tej sprawie naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie (...).

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...), warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie Prezesa UOKIK w rozpoznawanej sprawie warunek powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej. Uczynił to w pierwszym piśmie skierowanym do Prezesa UOKIK w tej sprawie, a doprecyzował je w kolejnych pismach. Złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do uznania, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania przyjętego przez przedsiębiorcę przedstawiono w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji na stronie 2 i 3. W ocenie Prezesa UOKIK przedstawione przez przedsiębiorcę rozwiązania pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane mu praktyki, o których mowa w punktach **I.1-I.5.** sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 2, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie uznaje się za zasadne **nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonego zobowiązania w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji w zakresie punktów I.1. i I.4. oraz w terminie 6 miesięcy w zakresie punktów I.2., I.3. jak również I.5.** Za przyjęciem takich terminów przemawia w szczególności rodzaj zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym nakład pracy jaki jest konieczny do zrealizowania celów postępowania.

Uwzględniając powyższe, orzeczono jak w pkt. I sentencji decyzji.

II. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...), w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań.** Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa UOKIK⁹.

Prezes UOKIK uwzględnił, iż niektóre procedury związane z wykonaniem przez Spółkę zobowiązań nie mogą być przeprowadzone w trybie natychmiastowym, a co za tym

⁹ K. Kohutek, M. Sieradzka: Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, LEX, 2008.*

idzie, również sprawozdanie do Prezesa UOKIK w powyższym zakresie wymaga odpowiednio długiego okresu czasu.

Mając powyższe na uwadze, Prezes UOKIK uznał, iż sprawozdanie Spółki z wykonania zobowiązania, winno być złożone w dwóch etapach.

Pierwszy z nich dotyczy zobowiązania w zakresie punktów I.1. i I.4. W tym zakresie nałożono na Spółkę obowiązek złożenia sprawozdania w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- skany ze strony internetowej www.vivus.pl ilustrujące każdy z etapów zawierania umowy o kredyt konsumencki (tak pierwszej umowy, jak i kolejnych);
- kopie 5 umów (wraz z załącznikami do umowy) zawartych w oparciu o zmieniony wzorzec „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” niezawierających kwestionowanego postanowienia przewidującego pobieranie odsetek w przypadku odstąpienia konsumenta od umowy, tj postanowienia o treści: *„4. Pożyczkobiorca, który w chwili złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy jest zobowiązany względem Pożyczkodawcy z tytułu Pożyczki, zwraca kwotę Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami ustawowymi za okres od dnia wypłaty Pożyczki do dnia spłaty Pożyczki niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od Umowy.”*

Drugi etap dotyczy przekazania, w terminie do 7 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, informacji w zakresie wykonania zobowiązań określonych w punktach I.2., I.3. oraz I.5., przy czym sprawozdanie to powinno zawierać:

- treść informacji mailowej oraz wiadomości SMS wysłanej do konsumentów o całkowitej kwocie do zapłaty oraz o rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania;
- listę wszystkich konsumentów, do których wysłano ww. informację;
- kopie 5 umów zawartych w oparciu o zmieniony wzorzec „Umowa Pożyczki Odnawialnej Vivus.pl” zawierających postanowienie o treści: *„Za każdą z podjętych czynności windykacyjnych Pożyczkodawca może naliczać opłaty w wysokości wskazanej w Tabeli Opłat. Wykonanie jednej z czynności windykacyjnych nie ogranicza prawa Pożyczkodawcy do zastosowania innej, w szczególności wysłanie monitu listowego nie ogranicza możliwości stosowania monitów telefonicznych i wysłania wiadomości sms. Pożyczkodawca nie będzie dokonywał naliczenia opłat za:*
 - (a) monit telefoniczny/sms-owy przez okres co najmniej 6 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit listowny,*
 - (b) monit telefoniczny/ sms-owy/ listowny przez okres co najmniej 3 dni w przypadku obciążenia uprzednio opłatą za monit telefoniczny/sms-owy.*

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

- (a) kosztów monitu telefonicznego – 5 PLN za każdy monit telefoniczny,*
- (b) kosztów wysłania sms – 2 PLN za każdy sms,*
- (c) kosztów przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty w postaci listu poleconego – 15 PLN za każdy list, przy czym wezwanie do zapłaty w postaci monitu listownego, wysłanego drogą pocztową może nastąpić kolejno po upływie 15, 30 i 60 dni od upływu Terminu Spłaty Pożyczki.*

Czynności windykacyjne, za które Pożyczkobiorca może być obciążany kosztami, będą podejmowane po uprzednim stwierdzeniu, że poprzednie czynności były bezskuteczne. Opłaty za dokonane czynności windykacyjne nie mogą przekroczyć 15 zł dziennie i 55 zł w danym miesiącu rozliczeniowym. Niezależnie od powyższych czynności, Pożyczkodawca może wysyłać wiadomości o zaległości w płatności pocztą elektroniczną (email). Koszt tych czynności nie będzie obciążał Pożyczkobiorcy.”

W ocenie Prezesa UOKIK, tak ustalone terminy, uwzględniając zakres informacji objętych ww. sprawozdaniem i czasochłonność jego przygotowania, są w pełni wystarczające dla wykonania przez Spółkę czynności objętych zobowiązaniem.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie (...) może zostać przez Prezesa UOKIK uchylona.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od **niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie** do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **w terminie dwutygodniowym** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury UOKIK w Krakowie, 31 – 011 Kraków, Pl. Szczepański 5.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

WALDEMAR JURASZ
ZASTĘPCA DYREKTORA DELEGATURY UOKIK W
KRAKOWIE

Otrzymują:

1. [...], pełnomocnicy VIVUS Finance Sp. z o.o. , ul. 17 Stycznia 56, 02-146 Warszawa
2. RKR a/a.