



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**
MAREK NIECHCIAŁ

RWR-610-501(12)/16(ZK)

Wrocław, dnia 29 września 2017 r.

DECYZJA Nr RWR 4 /2017

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w brzmieniu obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r., działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1) niewskazaniu w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego i zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy oraz całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta - na podstawie reprezentatywnego przykładu, co jest sprzeczne z art. 7 ust. 1 pkt 1, 2 i 3 oraz ust. 2 pkt 1 i 2 w zw. z art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011r. o kredycie konsumenckim (j.t. Dz.U. z 2014 r. poz. 1497 ze zm.) i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.;

2) niewskazaniu w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego, informacji o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, co jest sprzeczne z art. 7 ust. 4 i 5 ww. ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w brzmieniu obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r., działania ww. przedsiębiorcy polegające na:



1) zamieszczaniu w ulotkach reklamowych przedsiębiorcy nieprawdziwych informacji dotyczących oferowanych usług o treści: „Także bez BIK”, „na spłatę komornika”, „Także jeśli jesteś w BIK”, „również dla nierzetelnych w BIK”, „także dla nierzetelnych w BIK”, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując możliwość bezwarunkowego udzielenia kredytu konsumenckiego, bez względu na wynik oceny zdolności kredytowej, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 3) i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.;

2) zamieszczaniu w ulotkach reklamowych przedsiębiorcy nieprawdziwych informacji dotyczących oferowanych usług o treści: „gwarancja najniższej raty”, „najniższe oprocentowanie”, „negocjujemy dla Ciebie najniższe oprocentowanie już od 7,2%”, „Pożyczaj najtaniej, spłacaj najwygodniej!”, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co do szczególnych korzyści możliwych do uzyskania w przypadku skorzystania z oferty Spółki, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w brzmieniu obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r., działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1) niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu, co narusza art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim (Dz.U. Nr 126, poz. 715 ze zm.) i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.;

2) niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy, co jest sprzeczne z art. 28 ust. 1 ww. ustawy o kredycie konsumenckim i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed 17 kwietnia 2016 r. działania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1) prezentowaniu i nakłanianiu konsumentów do zawarcia umów o kredyt, których warunki nie odpowiadają wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty

zobowiązań, co narusza dobre obyczaje, zgodnie z którymi przedsiębiorca nie powinien oferować konsumentom produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom i możliwościom finansowym, a nadto godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.;

2) zapewnianiu konsumentów nie mających zdolności kredytowej, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to po pewnym okresie nastąpi przejęcie przez nich (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt, co narusza dobre obyczaje, zgodnie z którymi przedsiębiorca nie powinien gwarantować bezwarunkowej skuteczności przejęcia długu, w sytuacji, gdy w rzeczywistości skutek tej czynności zależy od kredytodawcy, a nadto godzi w zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 31 października 2015 r.

V. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

1. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 10 705 (słownie: dziesięć tysięcy siedemset pięć złotych) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji;

2. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 3 568 złotych (słownie: trzy tysiące pięćset sześćdziesiąt osiem złotych) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji;

3. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 17 842 (słownie: siedemnaście tysięcy osiemset czterdzieści dwa złote) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.1 sentencji niniejszej decyzji;

4. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 17 842 (słownie: siedemnaście tysięcy osiemset czterdzieści dwa złote) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.2 sentencji niniejszej decyzji;

5. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 10 705 (słownie: dziesięć tysięcy siedemset pięć złotych) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.1 sentencji niniejszej decyzji;

6. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 3 568 złotych (słownie: trzy tysiące pięćset sześćdziesiąt osiem złotych) (słownie) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.2 sentencji niniejszej decyzji;

7. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 142 738 zł (słownie: sto czterdzieści dwa tysiące siedemset trzydzieści osiem złotych) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.1 sentencji niniejszej decyzji;

8. nakłada się na Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 142 738 zł (słownie: sto czterdzieści dwa tysiące siedemset trzydzieści osiem złotych) płatną do budżetu państwa za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.2 sentencji niniejszej decyzji.

VI. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, kosztami niniejszego postępowania w wysokości 34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia

groszy) i zobowiązać przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również jako: „organ ochrony konsumentów”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (RWR 403-24/15/ZR) w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działaniem Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej również jako: „Council”) polegającym m.in. na dystrybucji ulotek reklamowych z ofertą uzyskania kredytu konsumenckiego – w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim – nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniającej podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Zostało ono wszczęte w wyniku nieprawidłowości dostrzeżonych podczas prowadzonych na bieżąco działań monitorujących poszczególne sektory rynku w zakresie funkcjonowania usług sektora finansowego. Przeprowadzone postępowanie wyjaśniające potwierdziło, iż przedsiębiorca może dopuszczać się działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także: ustawa okik), lecz również innych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w tej ustawie.

W związku z powyższym, postanowieniem nr RWR 76/2016 z dnia 10 października 2016 r., Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie określonym w punkcie I - IV sentencji niniejszej decyzji. Postanowieniem tym, Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu wybrane dokumenty, uzyskane w toku ww. postępowania wyjaśniającego o sygnaturze RWR 403-24/15/ZR.

dowód: postanowienie nr RWR 76/2016: k. 1-14;

W toku prowadzonego postępowania Spółka, pomimo wezwań, nie ustosunkowała się do zasadności postawionych jej zarzutów.

Pismem z dnia 5 lipca 2017 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca skorzystał z przysługującego mu prawa. W piśmie z dnia 24 lipca 2017 r. pełnomocnik Strony podał, iż zebrany w sprawie materiał dowodowy wskazuje na brak praktyki przedsiębiorcy nakierowanej na szkodę konsumentów oraz istnienie odosobnionych przypadków, z których każdy jest inny, w których konsument może dochodzić ochrony swoich praw, czy to przed sądem, czy rzecznikiem praw konsumenta. Zaznaczył, iż istnienie indywidualnych interesów konsumentów, wyłącza możliwość uznania, że w prowadzonym postępowaniu wykazano istnienie praktyki.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem KRS 0000534300 do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy

Krajowego Rejestru Sądowego. Przedsiębiorca prowadził działalność gospodarczą m. in. w zakresie pozostałego pośrednictwa pieniężnego, działalności wspomagającej usługi finansowe.

dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego dotyczący Council sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu z dnia 10 października 2016 r.: k. 66-68,

Spółka, do końca października 2015 r., prowadziła działalność m.in. w zakresie pozostałego pośrednictwa pieniężnego, czy pozostałych form udzielania kredytów w 34 miejscowościach na terenie Polski. Ze zgromadzonych skarg wynika, iż swą działalność adresowała do osób zamierzających zawrzeć umowy o kredyt, zmierzających do pozyskania środków na spłatę już zaciągniętych zobowiązań.

dowód: pismo Spółki z 21.09.2015r.” k. 8-10; Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców: k. 76-79;

W ramach zawieranych umów, Council przyjmowała do wykonania zlecenie, polegające na świadczeniu usługi pośrednictwa finansowego. Usługa ta polegać miała na wyszukaniu dostosowanych do konsumenta ofert finansowych (więcej niż jednej), pochodzących od różnych instytucji finansowych. Wyszukanie ofert, zgodnie z treścią wzorca, obejmowało wszystkie czynności niezbędne do zawarcia umowy, w szczególności dokonanie podstawowych ustaleń z instytucjami finansowymi w sferze warunków finansowych ofert oraz dokonanie ustaleń terminów, co do zawarcia umów w poszczególnych instytucjach finansowych.

dowód: wzorzec umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego”: k. 11;

Klienci pozyskiwani byli poprzez ulotki reklamowe, których treść przedstawiała się następująco:

Ulotka nie stanowi oferty w rozumieniu KC

Bank odmówił kredytu?

Idź do nas!

Wiosenna:

...je z bankiem za darmo
...ść zawieszenia spłaty rat
...rytów i reńców
...ę ZUS i US

...ków, dla firm
...przynalność
...ja nniejszej raty

...eramy opłat wstępnych
...ości załatwimy za Ciebie
...ników, budowlaków i mechaników

szybka decyzja
6%
promocja

RATA 187 zł	100 000 RATA 899 zł
RATA 381 zł	300 000 RATA 2980 zł

* przykładowe raty

wielu banków w jednym miejscu

czynne: pn. - pt. w godz. 9 - 17

Kraków

Ul. Ogrodowa 1/2, piętro I

tel. 12 212 17 00

KREDYTY

Wakacyjne

20 000	RATA	210 zł
50 000	RATA	517 zł
110 000	RATA	996 zł
300 000	RATA	3043 zł

* przykładowe raty

Zadzwoń, zapytaj o możliwość zawieszenia spłaty rat!

- niskie raty
- najniższe oprocentowanie
- wygodny okres kredytowania
- przejrzysta procedura bez ukrytych opłat
- także z komornikiem
- na spłatę zadłużeń
- konsolidacje

POŻYCZKI KONSOLIDACJE

KREDYTY

20 000	RATA	210 zł
50 000	RATA	517 zł
110 000	RATA	996 zł
300 000	RATA	3043 zł

* przykładowe raty

Także bez BIK

- oferta dla osób indywidualnych
- negocjujemy dla Ciebie najniższe oprocentowanie już od 7,2%
- indywidualne podejście do klienta
- formalności załatwimy za Ciebie
- gotówka na dowolny cel
- bez ukrytych opłat
- także dla firm
- na spłatę ZUS i US
- także z komornikiem
- okres spłaty nawet do 30 lat

wakacyjna
od 7,2%
promocja

Specjalna oferta TAKŻE dla firm

Ulotka nie stanowi oferty w rozumieniu KC

Pożyczaj NAJTANIEJ. Zadzwoń!

Legnica Głogów

Wrocław

...eubujesz gotówki?

kredyt

- na spłatę komornika
- na bieżące wydatki
- konsolidacje
- oddłużenia



niezależnie
od BIK

6%

rocznie

KREDYT Wakacyjne

oferta
promocyjna



Pożyczaj najtaniej,
spłacać najwygodniej!

Bank odmówił Ci
KREDYTu?

Przyjdź do nas!

Potrzebujesz gotówki?
ZAMIEN swoje RATY
NA jedną MNIEJSZĄ!

Także jeśli
jesteś w BIK



wakacyjna
promocja
od 7,2%

masz wysokie raty?
potrzebujesz gotówki?

KREDYTY

SOLIDACJE

6,9%

również dla
nierzetelnych
w BIK



...aj o możliwość

...czenia spłaty rat!

Kredyty



od 6,9%

2014

Już jest
oferta noworoczna!

- ▶ elastyczna spłata rat
- ▶ gotówka na dowolny cel

**POZYCZKI
KREDYTY**



**POTRZEBUJESZ
GOTÓWKI?
MASZ PROBLEM
ZE SPŁATĄ RAT?**

**WEŹ KREDYT
LUB
ZAMIEŃ SWOJE RATY
NA JEDNĄ MNIEJSZĄ**

*Tylko bankowe produkty

od 7,9%
opracowane

- bez ukrytych opłat
- od 1000 do 300 000 zł
- szansa z komornikiem
- nawet do 450 miesięcy

KREDYTY

10 000	RATA	210 zł
50 000	RATA	517 zł
100 000	RATA	996 zł
300 000	RATA	3043 zł

* przykładowe raty

Najniższe oprocentowanie od 7,9%

Ważne dla osób indywidualnych

możliwość negocjacji

oprocentowania

zaciągania i konsolidacje

formalności załatwiamy za Ciebie

raty dla firm

raty na spłatę

zaległości w ZUS, US i KR

**TO JEST SPECJALNA
OFERTA DLA NOWO
ZAŁOŻONYCH FIRM!**

Ulotka nie stanowi oferty w rozumieniu KC

ZWOŃ KONIECZNIE!

Legnica

Kredyty

20 000	RATA	230 zł
50 000	RATA	547 zł
110 000	RATA	991 zł
300 000	RATA	3243 zł

* przykładowe raty

**od
6,9%**

Ulotka nie stanowi oferty w rozumieniu KC

najniższe oprocentowanie już od 6,9%

na spłatę zaległości finansowych

formalności załatwiamy za Ciebie

okres spłaty nawet do 20 lat

gotówka na dowolny cel

także z komornikiem

również dla

nierzetelnych w BIK

**NIE
POBIERAMY
ZALICZEK**

Zacznij rok pomyślnie!

Legnica

Ul. Pocztowa 7, lok. 14

tel. 76 871 33 84

Głogów

Rynek 65, lokal 1

tel. 76 711 17 26

KREDYTY

oddłużenia · konsolidacje

- negocjujemy dla Ciebie najniższe oprocentowanie już od 6,9%
- formalności załatwiamy za Ciebie
- gotówka na dowolny cel
- bez ukrytych opłat
- także z komornikiem
- okres spłaty nawet do 20 lat
- na spłatę zaległości finansowych
- bez wstępnych opłat

**również dla
nierzetelnych
w BIK**

* przykładowe raty

17 000	RATA	187 zł
45 000	RATA	381 zł
100 000	RATA	899 zł
300 000	RATA	2980 zł

Ulotka nie stanowi oferty w rozumieniu K.C.

Nie pobieramy zaliczek!

czynne: pn. - pt. w godz. 9 - 17

Kraków

Z analizy przedstawionych powyżej ulotek reklamowych wynika, iż zawierają one treści wskazujące na wysokość kwoty kredytu i ratę tego kredytu, określające wysokość możliwego do uzyskania kredytu, czy też wysokość oprocentowania kredytu. Przedsiębiorca posługuje się w nich bowiem następującymi hasłami:

- „20 000 RATA 210 zł
50 000 RATA 517 zł
110 000 RATA 996 zł
300 000 RATA 3043 zł
*Przykładowe raty”,
- „20 000 RATA 230 zł
50 000 RATA 547 zł
110 000 RATA 991 zł
300 000 RATA 3243 zł
*Przykładowe raty”,
- „17 000 RATA 187 zł
45 000 RATA 381 zł
100 000 RATA 899 zł
300 000 RATA 2980 zł
*Przykładowe raty”,
- „od 1000 do 300 000 zł”,
„już od 6,9%”, „od 6,9%”, „szybka decyzja 6% promocja”, „oprocentowanie od 7,9%”, „negocjujemy dla ciebie najniższe oprocentowanie już od 6,9%”, „6% rok”, „wakacyjna promocja od 7,2%”

W nadesłanych wyjaśnieniach, podając uzasadnienie dla posługiwania się w ww. ulotkach poszczególnymi twierdzeniami, Spółka wskazała:

- hasło „gwarancja najniższej raty” odnosi się do faktu przedstawienia klientowi oferty kredytowej z najniższą możliwą ratą oferowaną na rynku usług bankowych przy uwzględnieniu indywidualnych właściwości klienta, a w szczególności jego zdolności kredytowej;
- hasło „najniższe oprocentowanie” odnosi się do faktu przedstawienia klientowi oferty kredytowej z najniższym możliwym oprocentowaniem oferowanym na rynku usług bankowych przy uwzględnieniu indywidualnych właściwości klienta, a w szczególności jego zdolności kredytowej.

Spółka zaznaczyła przy tym, że analizy i porównania, z których wynikałaby prawdziwość powyższych twierdzeń były przez nią sporządzane na bieżąco i nie były archiwizowane.

dowód: pismo Spółki z dnia 6.06.2016r.: k. 16-17;

Analizowane materiały reklamowe zawierają również hasła reklamowe sugerujące możliwość uzyskania kredytu dla osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji finansowej: „Także bez BIK”, „Także jeśli jesteś w BIK”, „również dla nierzetelnych w BIK”, „także dla nierzetelnych w BIK”. W toku postępowania Spółka oświadczyła, że nie pośredniczyła w zawieraniu umów przez konsumentów z pożyczkodawcami lub kredytodawcami, którzy nie weryfikowali ich zdolności kredytowej w odpowiednich bazach danych. Nie dokonywała też żadnych czynności związanych z oceną zdolności kredytowej konsumenta.

dowód: przykłady ulotek sosowanych przez Spółkę: k. 12-15; pismo Spółki z dnia 6.06.2016 r.: k. 16-17;

W przekazanych wyjaśnieniach Spółka w następujący sposób opisała procedurę zawierania i wykonywania umów z konsumentami:

Działający w jej imieniu doradca finansowy, po zweryfikowaniu danych klienta i określeniu jego potrzeb, wybierał korzystne oferty banków i kierował do nich wnioski kredytowe.

Zgodnie z wyjaśnieniami współpraca z bankami odbywała się zaś dwutorowo:

- na zasadzie „nieformalnej współpracy z doradcą bankowym lub innym dalszym pośrednikiem kredytowym – klient wypełniał wniosek kredytowy w obecności doradcy kredytowego banku lub innego pośrednika, który ma zawartą umowę z bankiem (wszystko odbywało się na zasadzie polecenia) i który w oddziale Spółki podpisywał komplet dokumentów kredytowych. W przypadku pracowników banku – część była załatwiana przez platformę bankową z własnego komputera pośrednika. Z konsumentem zawierana była przez Spółkę umowa pośrednictwa kredytowego (spółka zbierała oferty od banków lub pośredników bankowych i umożliwiała kontakt między konsumentem, a kredytodawcą).”

- na podstawie współpracy ze spółką (...). W jej trakcie pracownicy Spółki wykonywali pracę na rzecz ww. przedsiębiorcy, Spółka zapewniała również dla niej dostęp do pomieszczeń. (...) posiadała zaś „wachlarz „współprac” z bankami i dalszymi pośrednikami (zarówno formalny jak i nieformalny), który udostępniała Spółce”.

dowód: pismo Spółki z 21.09.2015r.: k. 8-10;

W toku postępowania wyjaśniającego, Spółka, wezwana do przedłożenia kompletu dokumentów stosowanych przy zawieraniu umów z konsumentami, przedstawiła jedynie wzorzec umowy o nazwie „Umowa o świadczenia usług pośrednictwa finansowego”.

Z przekazanych wyjaśnień nie wynika zatem, aby Spółka wykonywała obowiązek przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytów konsumenckich. Brak jest także potwierdzenia, aby Spółka przekazywała konsumentom dane o posiadanym zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych (lub jego braku) oraz informację, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy.

dowód: pismo Spółki z 21.09.2015r.: k. 8-10, wzorzec umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego”: k. 11;

Ze zgromadzonych w toku postępowania skarg wynika, że przedstawiciele Council prezentowali i nakłaniali konsumentów do zawarcia umów o kredyt, których warunki nie odpowiadały wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań. W kierowanych do Urzędu skargach konsumenci wskazywali, że zgłaszali się do pośrednika finansowego, jakim jest Spółka, oczekując udzielenia konkretnej kwoty kredytu, wyznaczając przy tym jej maksymalny poziom. Jednakże, na skutek czynności wykonywanych przez przedstawicieli Council, konsumenci otrzymywali do podpisu umowy, których łączna kwota zobowiązań przekraczała wartości przez nich oczekiwane.

Konsumenci opisując czynności związane z zawieraniem umowy ze Spółką wskazywali w skargach:

„Po sprawdzeniu moich dokumentów oraz wydruku waloryzacji mojej renty (1633 zł), pracownik firmy powiedział, że dostanę kredyt w wysokości 10.000 zł. Poinformowałem

pracownika, że razem z żoną płacimy z mojej renty ratę do SKOK-u 700 zł, i mogę spłacać miesięcznie do 200 zł raty, nie mogę więcej. Powiedział, że postarają się o ten kredyt”

„Na pierwszym spotkaniu z Council finanse został skserowany mój dowód osobisty, zaświadczenie o dochodach, oraz dokumenty które podpisałem celem sprawdzenia mojej zdolności kredytowej.”

„Będąc w bardzo ciężkiej sytuacji finansowej w którą wpadłam nie ze swojej winy (podżyrowałam znajomej pożyczkę, której nie spłacała), szukałam firmy, która udzieli mi pożyczki na spłatę zadłużenia i uniknięcie dzięki temu egzekucji komorniczej.”

„Zachęteni ulotką reklamującą korzystny dla klientów kredyt gotówkowy jak również konsolidacyjny proponowany przez Biuro Kredytowe w Rzeszowie na ulicy Grunwaldzkiej 42 (...) postanowiliśmy z mężem skorzystać z tak korzystnej oferty. Do biura zgłosiliśmy się w dn. 14.08.15r. Po przedstawieniu naszych oczekiwań przyjmująca nas Pani wypełniła stosowny formularz a raczej formularze i powiedziała, że o decyzji powiadomi nas telefonicznie.”

„Mój chłopak już od dłuższego czasu szukał sposobności, aby pokryć swoje zadłużenia u firm windykacyjnych i komorników ale niestety żaden bank nie mógł mu pomóc ze względu na jego nieczystą historię. Widząc tą ulotkę pojawiła się nadzieja. Napisane tam było iż udzielają kredytu z komornikiem po niesamowicie niskim oprocentowaniu. To była szansa. Dnia 1.06.15r. pojechał do placówki doradztwa. Na miejscu został poinformowany o tym, że doradztwo jest taką instytucją, która zajmuje się takimi sprawami i pomaga w takich sytuacjach. Nagabywali go, że niejeden ich klient dostał tu kredyt z atrakcyjnym oprocentowaniem i na bardzo dobrych warunkach. (...) podpisał z nimi umowę pośrednictwa. Doradca poinformował go o tym, że poszukają dla niego odpowiednich ofert.”

dowód: skarga S.K., B.K. oraz J.L z 17.06.2015r.: k. 19-20, skarga D.D/ z 21.09.2015r.: k. 25-26, skarga R.K. z 3.08.2015r.: k. 29, skarga K.CH.: k. 34-37; wniosek A.K. z 12.06.2015r.: k. 50-52;

Ze skarg wynika jednak, że na skutek czynności wykonywanych przez pracowników Spółki konsumenci otrzymywali do podpisu umowy, których łączna kwota zobowiązań przekraczała wartości przez nich oczekiwane. Konsumenci opisywali te sytuacje w następujący sposób:

„Okazało się, że jest to umowa na panią (...), a nie na mnie. Pani podpisała tą umowę na 7.000 zł i z tych pieniędzy musieliśmy jeszcze opłacić Kancelarię Prawą Proculus w kwocie 2498,22 zł. Pozostałą resztę nam wypłacono. Następnego dnia po telefonie od pośrednika Council w Banku Pocztowym w Wieliczce odebraliśmy pieniądze z Alior Banku – to był drugi kredyt też na panią (...) Ponadto okazało się, że pani (..) dostała trzeci kredyt z Meritum Bank, który nie został pani wypłacony, bo to była konsolidacja innych kredytów i kwota ta poszła na pokrycie innych kredytów zaciągniętych przez panią (...) Okazało się, że pani (...) ma do spłacenia ok. 60.000 zł, my chcieliśmy tylko kredyt o wysokości 10.000 zł.”

„Do podpisania wewnętrznej umowy nie doszło gdyż teściowa (...) chciała wziąć kredyt w wysokości 2 500 zł a spłata licząc miesięczną ratę 166 zł prze 96 m-cy wynosiła 15936 zł. Dla tego ja (...) zrezygnowałam w tym momencie z bycia osobom wspierającą. Ponieważ oprocentowanie tego kredytu było zbyt duże.”

„Kiedy udałam się na miejsce pracownicy zapewniali mnie, że bez problemu załatwią mi kredyt konsolidacyjny, dzięki któremu wyjdę z ciężkiej sytuacji. Niestety nie uzyskałam pełnej kwoty a jedynie małą część, z której opłaciłam prowizję dla pozostałej siatki oszustów.”

„Wniosek opiewał na 10000 zł, oferta wy. biura była wyższa o 3 000 czyli 13 000 zł. (...) Następnego dnia przekazała nam informację że 4 banki zgodziły się udzielić wnioskowanego kredytu. (...) Kwoty były zadziwiające przy dochodzie Pani... Kwoty kredytów były 10 krotnością zgłoszonego w dniu 16.086r. wniosku, a łączna suma rat przekraczała znacznie uzyskiwany przez wspomagającą mnie Panią ... dochód. Nasze zdziwienie Pani... uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy max) i ja ... będę płacić w tym okresie tylko 500 zł (...) A po 6 m-cach a nawet wg. niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowane przez 1 bank i tu pokazała na symulację wykonaną rzekomo przez analityka (...)”

„Rezygnacja wynikała z powodu wysokich kosztów przedstawionych ofert. Ponadto zraziła mnie nieprofesjonalne obsługa, która chciała mi sprzedać cztery kredyty na kwotę powyżej 100 tysięcy złotych, przy moich dochodach z tytułu emerytury w wysokości 1374 złote łączne zobowiązania przy podjęciu tych kredytów wyniosły by ponad 2.000 – złotych /m-c.”

„Pan Paweł wnioskował o kwotę 35000 – z ratą nie przekraczającą 500,-. Okazało się jednak, że jako kredytobiorca nie ma zdolności na 35000,- , ale bank na chwilę obecną może mi zaproponować 25000-, al. E z ratą 865,65. Doradca przedstawił również koszt kredytu na kwotę 47981,26. Pani powiedziała, żeby się tą kwotą nie sugerować, ponieważ naliczone zostało tam również ubezpieczenia na kwotę 638,62, którego sobie nie życzyłam i poprosiłam o jego wycofanie, ale pani powiedziała, że teraz nie można, że to się zrobi później, że ono na pewno się zwróci.”

„Tak więc Pani Marcelina nie wywiązała się z warunków umowy, ponieważ przedstawiła nam tylko jedną ofertę, która została nam narzucona odgórnie. Była to oferta GETINBANKU. W ofercie tej rata kredytu ku naszemu zdziwieniu opiewała na kwotę 864,64, a zleceniodawca pan Paweł wnioskował o ratę nieprzekraczającą 500,-,,”

dowód: skarga S.K., B.K. oraz J.L z 17.06.2015r.: k. 19-20, skarga D.D. z 21.09.2015r.: k. 25-26, skarga R.K. z 3.08.2015r.: k. 29, skarga K.CH.: k. 34-37; skarga G.M.F. z 15.06.2015r.: k. 41-42; wniosek A.K. z 12.06.2015r.: k. 50-52, k. 56-59;

W przypadku działalności prowadzonej przez Council praktyką było również informowanie konsumentów o możliwości pozyskania środków pieniężnych przy pomocy innej, zaproponowanej przez konsumenta osoby – „osoby wspomagającej”. Opisuując jej rolę, przedstawiciele Spółki podawali, że zaciągnie ona tymczasowo – w zastępstwie osoby gotowej skorzystać z usług przedsiębiorcy – zobowiązania kredytowe. Umożliwić to miało spłatę już powstałego zadłużenia. Następnie, po okresie kilku miesięcy i „wyczyszczeniu BIK”, zadłużenie miało zostać „przepisane” na rzecz osoby zgłaszającej się do biura, w celu zawarcia umowy o pośrednictwo. Istotnym jest, że przedstawiciele Council nie informowali w sposób przejrzysty o sytuacji prawnej osoby wspomagającej, w szczególności zaś o tym, że będzie kredytobiorcą.

W swych skargach konsumenci informowali, m.in.:

„Po trzech dniach zadzwonił pracownik firmy Council do mnie i powiedział, że jednak muszę mieć wiarygodnego poręczyciela, takiego co ma stały dochód. Powiedziałem ,ze mam taką osobę, ma 1020 zł dochodu i spłaca swoje raty kredytu. Pan powiedział, że jeżeli spłaca systematycznie to może być tym poręczyciele. Ja w dniu 10 kwietnia br. podpisałem umowę o świadczenie usług pośrednictwa finansowego (w zał.) (...) Pracownik, pan Bartłomiej sprawdził dokumenty pani (...) która miała być naszym poręczycielem. Powiedzieli nam, że

pani (...) będzie naszym zabezpieczeniem na okres od trzech do sześciu miesięcy a potem kredyt przejdzie na mnie. Po dwóch dniach znowu pojechaliśmy na ul. Długą, ponieważ zadzwonili do mnie, że kredyt jest przyznany. Wtedy pojechałem razem z panią (...) na ul. Długą. Przyszła kobieta i podsunęła kilka pustych egzemplarzy do podpisania pani (...) Jak pani (...) zaczęła podpisywać puste egzemplarze to zapytała się, dlaczego podpisuje puste kartki. Powiedziano pani (...), że jest to długie czekanie, jak tylko podpisze to wypełni ją i zostanie to dla nich do wewnętrznego użytku. Pani myślała, że podpisuje te dokumenty jako poręczyciel. Te dokumenty były konieczne, bo powiedzieli, że współpracują z kilkoma bankami, a jeden z tych banków na pewno się zgodzi i będzie to jeden kredyt. (...) W sumie ja podpisywałam umowę o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z firmą Council, a trzy kredyty zamiast jednego otrzymała pani (...) która miała być tylko poręczycielem. Z tego wynika, że podsunięto do podpisania pani (...) w tym dużym pliku dokumentów, trzy umowy kredytowe, których pani nie chciała.”

„Moje problemy zaczęły się, gdy moja teściowa (...) poprosiła mnie aby został osobom wspierającą na okres 3 m-cy dlatego że ona miała zadłużenie a starała się o kredyt w COUNCIL finanse który udziela kredyty osobom zadłużonym. Dlatego potrzebna była osoba wspierająca czyli ja.(...) Tego dnia pojechaliśmy do COUNCIL finanse z zamiarem podpisania wewnętrznej umowy kredytowej do której podpisania nie doszło. Kredytobiorcą miała być moja teściowa (...) osobom wspierającą na okres 3 m-cy.”

„Ale był warunek, że z uwagi na kredyt, który już posiadam będzie potrzebna osoba wspomagająca tzw. zdolność kredytową (nie poręczyciel) na okres max 6 m-cy, a później jeżeli sprawy będą terminowe osoba wspomagająca będzie z umowy wykreślona. (...) Poprosiłam w tej sytuacji moją dobrą znajomą Panią (...) która się zgodziła, na wymagane wsparcie zdolności kredytowej. (...) Nasze zdziwienie Pani (...) uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy) i ja (...) będę płacić w tym okresie tylko 500 zł a pozostałą część czyli ponad 1 500 zł będzie płacić Kancelaria Prawna „Proculus” mając swoją siedzibę we Wrocławiu na ulicy Strzegomskiej 208. W/W Kancelaria będzie również zabezpieczać Panią (...), gdyby raty nie były spłacane regularnie przeze mnie. A po 6 m-cach a nawet wg niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowane przez 1 bank i tu pokazała nam symulację wykonaną rzekomo przez analityka z BPH gdzie rata miała wynosić 530 zł.”

„Na drugi dzień otrzymałam telefon z informacją, że musi przyprowadzić jakąkolwiek osobę (warunek – czysta w BIK-u) po to aby mogła poświadczyć jego wiarygodność i tą osobą byłam ja niżej podpisana (...) Dnia 2.06.15r. pojechaliśmy tam razem i doradca zapewniał mnie, że to nie jest żyro. A co się okazało, to ja muszę przez pół roku, dopóki nie wyczyszczą BIK-u pan Pawła widnieć na umowie kredytowej jako główny kredytobiorca. Po pół roku pani gwarantowała, że pan Paweł będzie już czysty i przejmie kredyt. Nie podobało mi się to i w tym celu zadawałam mnóstwo pytań. Na wszystkie pytania pani odpowiadała wymijająco. (...) Jeżeli chodzi o taką wysoką ratę, to pani tłumaczyła, że będzie ona taka tylko przez okres 6 miesięcy bo po 6 mies., kredyt przejdzie na pana Pawła, wówczas rata miałaby spaść do wnioskowanej kwoty 500,- i okres kredytowania z 72 mies. wydłużyłby się maksymalnie o rok. Zapewniała nas o tym. Gwarantowała również, że w ciągu 6 miesięcy zostanie wyczyszczony BIK pana Pawła i, że kredyt przejdzie na niego, a ja już nie będę tam widniała. Poinformowała nas również o możliwości nadpłaty na 6 mies. rat (chodzi tu o różnicę między kwotą raty a kwotą raty wnioskowanej) na sumę 2187,9 i wtedy dostalibyśmy 23,424,50, ale odciążyłoby to nas na pół roku.”

„Udzielono mi informacji, że na okres pół roku będę widniała na umowie kredytowej jako główny kredytobiorca, dopóki nie zostanie wyczyszczony BIK pana (...). Po upływie pół roku

kredyt zostanie przepisany na niego. Dowiedziałam się, że prawnie nie można przepisać kredytu. Nawet po wydłużeniu zadłużenia taka opcja nie istnieje.”

„Odstąpiłem od umów ponieważ zostałem wprowadzony w błąd przez pracownika pośrednika. Miałem być związany umową przez 3 miesiące a potem miała być przepisana na brata. Obecnie bank domaga się odemnie zwrotu pieniędzy które trafiły do pośrednika.”

„Wnioskodawcą o udzielenie kredytu był mój brat (...). Ja byłem tylko gwarantem i nie występowałem o udzielenie mi żadnego kredytu. Obecnie mój brat nie przeszedł weryfikacji a ja otrzymuje propozycje o pobranie następnego kredytu na który nie wyrażam zgody (...)”

dowód: skarga S.K., B.K. oraz J.L z 17.06.2015r.: k. 19-20, skarga D.D. z 21.09.2015r.: k. 25-26, skarga K.CH.: k. 34-37, wniosek A.K. z 12.06.2015r.: k. 50-52, k. 56-59, wniosek M.R. z 7.01.2016r.: k. 60, 63;

Z przedłożonego zestawienia rachunku zysków i strat wynika, że Spółka w 2016 r. osiągnęła przychód netto ze sprzedaży i zrównanych z nimi w kwocie (...) zł.

dowód: dokument o nazwie „Wyniki zestawienia Rachunek zysków i strat – 2016 (Obliczone 2017-02-15)”: k. 95;

Mając na względzie powyższy stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I. Interes publicznoprawny

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy okik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogą lub mogli być narażeni na negatywne skutki działań stosowanych przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie może mieć miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

II. Udowodnienie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 tej ustawy, zawierający definicję praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określa jednocześnie otwarty katalog zakazanych praktyk. Przepis ten został zmieniony ustawą z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634), z dniem 17 kwietnia 2016 r. Art. 7 ww. ustawy stanowi, że do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu wszczęto przed dniem wejścia w życie tej ustawy, stosuje się przepisy dotychczasowe. Postępowanie w niniejszej sprawie wszczęte zostało po dacie wejścia w życie powyższej ustawy. W tym miejscu zauważyć jednak należy, iż ze względu na zaniechanie prowadzenia przez Spółkę działalności w omawianym zakresie, a co

za tym idzie zaniechanie stosowania praktyk jej zarzucanych przed dniem wejścia w życie ww. ustawy, zasadnym było dokonanie oceny zachowania Spółki w kontekście wypełniania przesłanek opisanych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym przed tą datą. Niezależnie od powyższego nadmienić trzeba, że także obecnie obowiązująca treść art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na kwalifikowanie zakwestionowanych działań Spółki, jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie zatem z przepisem art. 24, w brzmieniu obowiązującym przed dniem 16 kwietnia 2016 r., przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należało rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Taką praktykę stanowiło w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewidywał natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem, w rozumieniu ww. ustawy, jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm. – zwanej dalej także „k.c.”) w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy m.in. rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2016 r., poz. 1829) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie będącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). Działalnością gospodarczą jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Przedsiębiorców. Zachowania niniejszego podmiotu podlegają zatem bez wątpienia kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Council przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w

ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi być spełniona, aby było możliwe stwierdzenie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność działania przedsiębiorcy, rozumiana jako sprzeczność działania z powszechnie obowiązującymi przepisami prawa. Jako „sprzeczne z prawem” 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. Sprzeczne z prawem są 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 praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 ustawy, może również wynikać ze sprzeczności z normami moralnymi i obyczajowymi określanymi jako zasady współżycia społecznego lub dobre obyczaje. Dobre obyczaje (zasady współżycia społecznego) nie są normami prawnymi, ale normami postępowania, które powinny być przestrzegane przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą tak, jak przepisy prawa. Są to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu równorzędnego partnera umowy (tak np. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygn. akt XVII AmC 152/05, LEX 261839). Oceniając zgodność działania z dobrymi obyczajami należy mieć na względzie przede wszystkim cel, jaki przedsiębiorca zamierza osiągnąć swoim działaniem lub zaniechaniem (por. np. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r., sygn. akt VI ACa 539/09, Lex 672465).

W przypadku praktyk opisanych w punkcie III sentencji decyzji, bezprawność działania przedsiębiorcy związana jest z naruszeniem obowiązków ciążyących na nim z mocy przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, zaś w przypadku praktyk, o których mowa w punkcie IV sentencji decyzji - z podejmowaniem działań naruszających dobre obyczaje.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polega także na naruszeniu przez przedsiębiorcę ciążyącego na nim obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy okik). Normy chroniące konsumentów mają na celu zapewnienie równowagi między profesjonalnym uczestnikiem obrotu a konsumentem. Podstawowym instrumentem służącym realizacji tego zadania jest zapewnienie konsumentom odpowiedniego poziomu wiedzy poprzez nałożenie na przedsiębiorców szeregu obowiązków informacyjnych. „Konsument ma prawo do kompletnej i jednoznacznej informacji w sprawach mających istotne znaczenie dla zabezpieczenia jego interesu prawnego w warunkach globalizacji (masowości) obrotu prawnego i wielości ofert na rynku, które nie zawsze posługują się prawdziwymi i pełnymi informacjami, a niekiedy wprowadzają w błąd lub w sposób ukryty godzą w indywidualny i zbiorowy interes konsumentów” (wyrok Sądu Najwyższego z 20 czerwca 2006 r., sygn. akt. III SK 7/06). W przypadku praktyk określonych w punkcie I sentencji decyzji, bezprawność działania przedsiębiorcy związana jest z naruszaniem

obowiązku udzielania konsumentom rzetelnych i pełnych informacji, który to obowiązek wynika z ww. ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 1528 – dalej także jako „ukk”).

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów polega również na stosowaniu przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Pojęcie nieuczciwych praktyk rynkowych zostało zdefiniowane w treści ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2016 r., poz. 3 ze zm. – zwanej dalej także „upnpr”). Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, 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 upnpr stanowi z kolei, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk, a praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1 tego artykułu. Natomiast art. 5 ust. 1 ww. ustawy stanowi, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. „Interpretując pojęcie praktyki wprowadzającej w błąd należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd „przeciętnego konsumenta”, do którego jest skierowana lub dociera, i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe”. Stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych dotyczy punktu II sentencji niniejszej decyzji.

Biorąc pod uwagę powyższe przesłanki, które muszą zostać spełnione w niniejszej sprawie, aby móc uznać stosowane praktyki za bezprawne, konieczne jest dokonanie oceny poszczególnych zakwestionowanych praktyk.

Ad I.1

W punkcie I.1 sentencji decyzji stwierdzono naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom w reklamach kredytu konsumenckiego, rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zaniechanie informowania w ulotkach reklamowych dotyczących kredytu konsumenckiego i zawierających dane dotyczące kosztu kredytu, informacji o: stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy oraz całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta - na podstawie reprezentatywnego przykładu.

Już w tym miejscu zauważyć należy, że działalność wykonywana przez Council, to działalność pośrednika kredytowego w rozumieniu przepisów ukk. Zgodnie bowiem z art. 5 pkt 3 ukk, pośrednikiem kredytowym jest przedsiębiorca w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny, inny niż kredytodawca, który w zakresie swojej działalności gospodarczej lub zawodowej uzyskuje korzyści majątkowe, w szczególności wynagrodzenie od konsumenta, dokonując czynności faktycznych lub prawnych związanych z przygotowaniem, oferowaniem lub zawieraniem umowy o kredyt. Działalność Spółki polegała bowiem na wykonywaniu czynności faktycznych związanych z oferowaniem a następnie zawieraniem umów o kredyt przez konsumentów, którzy zobowiązani byli do zapłaty wynagrodzenia za powyższe usługi.

Zgodnie z art. 7 ust. 1 ukk, kredytodawca lub pośrednik kredytowy w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego, zawierających dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego, podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny:

- 1) stopę oprocentowania kredytu wraz z wyodrębnieniem opłat uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu;
- 2) całkowitą kwotę kredytu;
- 3) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania.

Kredytodawca lub pośrednik kredytowy, w stosownych przypadkach, dodatkowo podaje konsumentowi: czas obowiązywania umowy; całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta oraz wysokość rat (art. 7 ust. 2 pkt 1 i 2 ukk). Dane te pośrednik kredytowy podaje na podstawie reprezentatywnego przykładu (art. 8 ust. 1 ukk).

Zaznaczyć także należy, iż po myśli art. 5 pkt 6) ukk, do całkowitego kosztu kredytu zalicza się wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, a w szczególności odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że w prowadzonej przez siebie działalności, Spółka wykorzystywała ulotki reklamowe, których celem było zachęcenie konsumentów do skorzystania z oferowanych przez nią usług. Analiza treści tych ulotek pozwala zaś na stwierdzenie, iż zawierały one informacje, o których mowa w art. 5 pkt 6) ukk. Wskazują one bowiem na wysokość kwoty kredytu i ratę tego kredytu, określają wysokość możliwego do uzyskania kredytu, czy też wysokość oprocentowania kredytu. Przedsiębiorca posługiwał się następującymi hasłami:

- „20 000 RATA 210 zł

50 000 RATA 517 zł

110 000 RATA 996 zł

300 000 RATA 3043 zł

*Przykładowe raty”,

- „20 000 RATA 230 zł

50 000 RATA 547 zł

110 000 RATA 991 zł

300 000 RATA 3243 zł

*Przykładowe raty”,

- „17 000 RATA 187 zł

45 000 RATA 381 zł

100 000 RATA 899 zł

300 000 RATA 2980 zł

*Przykładowe raty”,

- „od 1000 do 300 000 zł”,

„już od 6,9%”, „od 6,9%”, „szybka decyzja 6% promocja”, „oprocentowanie od 7,9%”, „negocjujemy dla ciebie najniższe oprocentowanie już od 6,9%”, „6% rok”, „wakacyjna promocja od 7,2%”.

Tym samym, we wszystkich tych ulotkach reklamowych, w których Spółka posługiwała się wielkościami odnoszącymi się do wartości oprocentowania kredytu, powinna również umieścić informacje określone w art. 7 ust. 1 pkt 1, 2 i 3 oraz w art. 7 ust. 2 pkt 1 i 2 ukk. Z analizy przedłożonych materiałów wynika jednak, iż nie wykonywała ciążącego na niej w tym zakresie obowiązku.

Ad I.2

W punkcie zaś I.2 sentencji decyzji, przypisano Council naruszenie obowiązku wskazywania w ulotkach reklamowych, którymi się posługiwała, informacji o zakresie

umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje.

Tak bowiem, zgodnie z art. 7 ust. 4 ukk, pośrednik kredytowy w reklamach dotyczących kredytu konsumenckiego podaje konsumentowi w sposób jednoznaczny, zrozumiały i widoczny: 1) zakres umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, 2) informację, czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami. W przypadku, gdy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami należy przekazać konsumentowi informację o nazwach kredytodawców, z którymi pośrednik ten współpracuje.

Jak wynika z przekazanych w toku postępowań informacji, Council, choć nieformalnie, to jest bez zawartych umów z poszczególnymi bankami, czy też instytucjami pożyczkowymi, pośredniczyła w zawieraniu umów kredytu konsumenckiego. Umowy kredytowe, na skutek czynności wykonywanych przez przedstawicieli Spółki były zawiązywane pomiędzy konsumentami a kredytodawcami. W takiej sytuacji na Council ciążył obowiązek opisany w powyżej przytoczonym przepisie art. 7 ust. 4 i 5 ukk. Na podstawie stosowanych przez Spółkę reklam nie sposób jednak było określić, z jakimi podmiotami współpracował przedsiębiorca przy czynnościach związanych z zawieraniem umów kredytu konsumenckiego. Reklamy te mogły natomiast sugerować, iż dotyczą działalności podmiotu, który jest bezpośrednio kredytodawcą. Nie wskazano w ich treści informacji, iż stanowią reklamę pośrednika. Brak w nich jakiegokolwiek wskazania, czyją działalność rzeczywiście promuje dana reklama, poza podaniem adresu oraz numeru telefonu.

Zauważyć przy tym należy, że przepisy art. 7 ust. 4 i 5 ukk nie ograniczają się wyłącznie do reklam kredytu konsumenckiego zawierających dane dotyczące kosztu kredytu konsumenckiego. Aby uczynić zadość wymaganiom ustawowym w zakresie reklamy pośrednictwa kredytowego, przedsiębiorca powinien precyzyjnie określić podmioty (np. banki), na rzecz których jest umocowany do dokonywania czynności (faktycznych lub prawnych) zawarcia umów kredytu konsumenckiego.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, określony w art. 7 ust. 4 i 5 ukk, a zatem, że jego działania mają charakter bezprawny.

Ad II. 1

W punkcie II.1 sentencji decyzji stwierdzono stosowanie przez Council praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej. Związana ona jest z posługiwaniem się w ulotkach reklamowych nieprawdziwymi informacjami o treści: „Także bez BIK”, „na spłatę komornika”, „Także jeśli jesteś w BIK”, „również dla nierzetelnych w BIK”, „także dla nierzetelnych w BIK”, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd, sugerując możliwość bezwarunkowego udzielenia kredytu konsumenckiego, bez względu na wynik oceny zdolności kredytowej.

Po myśli art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów 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. Jednocześnie, po myśli art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 upnpr, 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.

Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Zgodnie zaś z art. 2 pkt 7 upnpr, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się decyzję podejmowaną przez konsumenta co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich

warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Elementem konstrukcyjnym decyzji konsumenta nie jest objęty sam fakt jej dokonania, czyli w analizowanym przypadku — skorzystanie z oferty. Wystarczająca jest sama potencjalna możliwość wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma przy tym szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem świadczenie usług pośrednictwa kredytowego przez Council spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.

Zauważyć przy tym trzeba, że upnpr posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym konsumentów w błąd, polegającym na posługiwaniu się w reklamach odnoszących się do kredytów konsumenckich hasłami: „Także bez BIK”, „na spłatę komornika”, „Także jeśli jesteś w BIK”, „również dla nierzetelnych w BIK”, „także dla nierzetelnych w BIK” lub też innymi nieprawdziwymi informacjami.

Przepis art. 2 pkt 8 upnpr za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech 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. W przedmiotowej sprawie rekonstruowany model przeciętnego konsumenta dotyczy konsumenta, który zawierał umowę kredytu lub starał się o zawarcie takiej umowy, w czym pośredniczyła Spółka. Adresatem działań Spółki był ogół konsumentów. Przyjąć należy, że oferta handlowa pośrednika, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą. Charakter oferowanej usługi finansowej nie wskazuje na to, by Council kierowała swoją ofertę do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona na podstawie określonej i wspólnej im cechy. Przyjęty zatem w niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta nie odwołuje się do szczególnej grupy konsumentów. Przez przeciętnego konsumenta należy rozumieć konsumenta dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Mając powyższe na uwadze zauważyć trzeba, że zgromadzone w toku postępowania ulotki reklamowe zawierają hasła sugerujące możliwość uzyskania kredytu dla osób znajdujących się w szczególnie trudnej sytuacji finansowej: „Także bez BIK”, „Także jeśli jesteś w BIK”, „również dla nierzetelnych w BIK”, „także dla nierzetelnych w BIK”. Istotnym jest, że zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, nie pośredniczyła ona w zawieraniu umów przez konsumentów z pożyczkodawcami lub kredytodawcami, którzy nie weryfikowaliby ich zdolności kredytowej w odpowiednich bazach danych. Nie dokonywała też samodzielnie żadnych czynności związanych z oceną zdolności kredytowej konsumenta.

Stosownie jednak do art. 5 pkt 16 ukk, ocena zdolności kredytowej to ocena zdolności konsumenta do spłaty zaciągniętego kredytu wraz z odsetkami, w terminach określonych w umowie o kredyt konsumencki dokonywana przez kredytodawcę. W celu oceny zdolności

kredytowej pożyczkodawca może korzystać z baz danych prowadzonych przez biura informacji kredytowych oraz biura informacji gospodarczych (por. art. 5 pkt 15 ukk). Art. 9 ust. 1 ukk nakłada na kredytodawcę bezwzględny obowiązek oceny zdolności kredytowej przed zawarciem umowy, w związku z czym brak jest możliwości ewentualnego uchylenia się przez kredytobiorcę od konieczności jej sporządzania.

Mając zatem na uwadze przekazane przez Spółkę wyjaśnienia, w ocenie Prezesa Urzędu, przekaz wynikający z zakwestionowanych haseł mógł wywołać mylne wrażenie przeciętnego konsumenta, że w przypadku korzystania z jej usług zostaną mu udzielone kredyty konsumenckie, niezależnie od tego, czy jest zadłużony i jaka jest jego historia kredytowa. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika bowiem, że skutkiem działań podejmowanych przez Spółkę było udzielenie kredytu konsumenckiego bezpośrednio przez bank lub za pośrednictwem innego pośrednika kredytowego. Uznać należy, iż w tych przypadkach kredytodawcy, kierując się obowiązkiem wynikającym z art. 9 ust. 1 ukk, dokonywali oceny ryzyka kredytowego, korzystając z odpowiednich baz danych. Pod wpływem omawianych haseł przeciętny konsument mógł jednak uznać, że jego ewentualne zadłużenie i wpis do rejestru dłużników nie mają w ogóle znaczenia przy podejmowaniu przez kredytodawcę decyzji o udzieleniu pożyczki, ponieważ w procesie oceny zdolności kredytowej potencjalnego pożyczkobiorcy nie bierze się tych przesłanek pod uwagę. Mógł tym samym dojść do wniosku, że proces uzyskania pożyczki nie jest sformalizowany, a kredytodawca nie występuje o informacje do innych podmiotów, lecz oferuje pożyczki bez sprawdzania w BIK.

W tym kontekście podnieść należy, że nawet uważny i dostatecznie zorientowany przeciętny konsument utożsamia skrót „BIK” z podmiotem, który gromadzi dane o zobowiązaniach finansowych osób, wynikających z zaciągniętych przez nich pożyczek i kredytów. Hasło „bez BIK” jednoznacznie kojarzy więc z faktem rezygnacji pożyczkodawcy ze sprawdzenia, w ramach procedury udzielania pożyczek, czy potencjalny pożyczkobiorca figuruje w rejestrze takiego podmiotu. Jak wynika z raportu TNS Polska „Konsument na rynku usług finansowych” z sierpnia 2012 r. (raport dostępny na stronie internetowej <https://Urzedu.gov.pl>) najczęstszym powodem, że względu na który konsumenci zdecydowaliby się na pożyczkę w instytucji pożyczkowej, jest szybsze uzyskanie pozytywnej opinii. Kwestie dotyczące oceny zdolności kredytowej mają zatem bez wątpienia istotne znaczenie przy wyborze instytucji finansowej przez konsumentów. Mając powyższe na uwadze, uznać należało, iż pod wpływem zakwestionowanych reklam przeciętny konsument mógł zostać wprowadzony w błąd, co do pewności uzyskania pożyczki.

Dodać należy, że kierując się wskazanym powyżej przekazem reklamowym, konsumenci mogli podejmować decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja ta, w świetle definicji zamieszczonej w art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, polegać może m.in. na zainteresowaniu się przeciętnego konsumenta - pod wpływem reklamy – ofertą przedsiębiorcy bądź podjęciu działań w celu uzyskania dodatkowych informacji o ofercie, np. poprzez osobistą wizytę w lokalu przedsiębiorcy. W tym kontekście zauważyć trzeba, że posłużenie się powyżej wymienionymi hasłami, mogło wpływać na atrakcyjność oferty kredytowej dla przeciętnego kredytobiorcy, w szczególności dla tego, który poszukuje możliwości szybkiego finansowania lub posiada negatywną historię kredytową. Przeciętny konsument mógłby nie podjąć decyzji dotyczącej umowy, w rozumieniu art. 2 pkt 7 powołanej ustawy, gdyby posiadał pełną wiedzę o dostępności oferowanego produktu, to jest miał świadomość, że umowy o kredyt, przy zawieraniu których pośredniczyła Spółka, zawierane są z bankami. Podmioty te są zaś, z mocy ustawy, zobowiązane do oceny zdolności kredytowej, a wynik podjętych czynności może decydować o udzieleniu kredytu.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a zatem jego działania miały charakter bezprawny.

Ad II.2

W punkcie II.2 sentencji decyzji przypisano przedsiębiorcy kolejną praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej. Tym razem jednak oceniane działanie polegało na używaniu przez Council wprowadzających w błąd haseł reklamowych, wskazujących na szczególne korzyści finansowe, związane ze skorzystaniem z usług oferowanych przez Spółkę: „gwarancja najniższej raty”, „niskie raty”, „najniższe oprocentowanie”, „negocjujemy dla Ciebie najniższe oprocentowanie już od 7,2%”, „Pożyczaj najtaniej, spłacaj najwygodniej!”.

Do oceny tej praktyki znajdują zastosowanie uwagi poczynione powyżej, w szczególności zaś wskazujące, iż spełnia ona przesłanki uznania jej za praktykę rynkową w myśl przepisów upnpr, oraz że kierowana była do przeciętnego konsumenta nie należącego do jakiegś szczególnej grupy konsumentów.

Mając powyższe na uwadze uznać zatem należało, iż posługiwanie się przez Council w reklamach hasłami o treści „gwarancja najniższej raty”, „niskie raty”, „najniższe oprocentowanie”, „negocjujemy dla Ciebie najniższe oprocentowanie już od 7,2%”, „Pożyczaj najtaniej, spłacaj najwygodniej!”, mogło wywołać mylne wyobrażenie przeciętnego konsumenta, iż skorzystanie z prezentowanej oferty zapewni mu uzyskanie najlepszych warunków kredytowych. Brak jest tymczasem podstaw do nadawania ofercie Spółki takich cech. W toku postępowania nie była ona w stanie przekazać stosownych wyliczeń, z których wynikałaby prawdziwość ocenianych twierdzeń. Co jednak przy tym bardziej istotne, z opisanego przez nią zakresu prowadzonej działalności nie wynika, aby w ogóle miała wpływ na ostateczne warunki udzielanych konsumentom kredytów. Skoro bowiem nie podejmowała formalnej współpracy z pożyczkodawcami, to nie mogła gwarantować najniższej raty kredytu, czy też najniższego oprocentowania.

Zaznaczyć przy tym trzeba, że w uznaniu Prezesa Urzędu, pod wpływem powyżej opisanego przekazu reklamowego, konsumenci mogli podejmować decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli. Sprowadzały się one do sytuacji, w której konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej - zainteresował się ofertą Spółki lub podjął działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. udał się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Zakwestionowane hasła reklamowe wskazywały, iż skorzystanie z usług Council zagwarantuje szczególnie korzystne warunki umowy kredytowej. Przeciętny konsument, mógł uznać, że rzeczywiście może skorzystać z umowy o kredyt o najniższym, a zatem najbardziej korzystnym dla niego pod względem finansowym, oprocentowaniu i zaniechać poszukiwań tańszej oferty. Przeciętny konsument mógłby natomiast nie podjąć takiej decyzji dotyczącej umowy, gdyby posiadał wiedzę o nieprawdziwości przekazu reklamowego.

Także i w tym przypadku, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr, a zatem jego działania miały charakter bezprawny.

Ad III.1 i 2

Kolejnymi praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, stosowanymi przez Council, są praktyki polegające na niewypełnianiu obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu oraz przekazywania konsumentom na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania

czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ukk, kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 tej ustawy, na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ustawy. Dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 ukk winny zostać przekazane konsumentom przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki. Tym samym uznać trzeba, że przedmiotowy formularz powinien zostać przekazany konsumentowi, na trwałym nośniku, przed zawarciem umowy.

Ponadto, zgodnie z art. 28 ust. 1 ukk, przed zawarciem umowy o kredyt, pośrednik kredytowy jest zobowiązany przekazać konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje, o których mowa w art. 7 ust. 4 i 5 oraz informacje, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Informacjami, o których mowa w art. 7 ust. 4 i 5 ukk są zaś następujące informacje:

- 1) o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych;
- 2) czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami,
- 3) jeśli pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami, o nazwach tych kredytodawców.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że w stworzonej przez Spółkę procedurze zawierania umów z konsumentami, nie przewidziano przekazywania konsumentom formularza, o którym mowa w art. 14 ust. 1 ukk. Na taką okoliczność nie wskazał w udzielonych wyjaśnieniach sam przedsiębiorca. Istotnym jest, że Spółka wezwana do przedłożenia kompletu dokumentów stosowanych przy zawieraniu umów z konsumentami, przedstawiła jedynie wzorzec umowy o nazwie „Umowa o świadczenia usług pośrednictwa finansowego”.

Brak jest także potwierdzenia, aby Council przekazywał konsumentom – na trwałym nośniku - dane o posiadanym zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych (lub jego braku) oraz informację, czy pośrednik kredytowy współpracuje z kredytodawcami, lub też, czy otrzymuje od nich wynagrodzenie.

Także treść zgromadzonych w postępowaniu skarg konsumenckich potwierdza, iż Spółka nie wykonywała ciążących na niej, na mocy przytoczonych powyżej przepisów ukk, obowiązków. Konsumenci, opisując proces zawierania umowy ze Spółką, podawali bowiem, iż jedynymi dokumentami, które im przedstawiano, były formularze wniosków o udzielenie kredytów oraz sama umowa o świadczenie usług pośrednictwa. Także w dołączonych do skarg dokumentach, nie znajdują się żadne z ww. nośników informacji.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył obowiązki wyznaczone przepisem art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ukk oraz art. 28 ust. 1 ukk, a tym samym, jego działania miały charakter bezprawny.

Ad. IV.1

Kolejna z przypisanych Council praktyk, polegała na prezentowaniu i nakłanianiu konsumentów do zawarcia umów o kredyt, których warunki nie odpowiadały wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty przez nich zobowiązań. Takie zachowanie uznać należało za sprzeczne z dobrymi obyczajami zakazującymi takich działań.

Jak już wskazano powyżej, klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania.

Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości.

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

Mając powyższe na uwadze wskazać trzeba, że w kierowanych do Prezesa Urzędu skargach konsumenci podnosili, że – zachęceni m.in. treściami ulotek reklamowych - zgłaszali się do Council, oczekując udzielenia konkretnej kwoty kredytu. Istotne jest to, że konsumenci zazwyczaj precyzyjnie podawali maksymalną kwotę raty kredytu, jaką są w stanie spłacać. Przedstawiciele Spółki zapewniali zaś konsumentów, iż są w stanie pozyskać oferty, które będą odpowiadały stawianym przez konsumentów wymaganiom. Ze skarg wynika jednak, że na skutek czynności wykonywanych przez przedstawicieli Council, otrzymywali do podpisu umowy, których kwota zobowiązań odbiegała od wartości oczekiwanych przez konsumentów. W skargach pojawiają się twierdzenia, że konsumenci – wskutek informacji zawartych w ulotkach reklamowych – liczyli na obniżenie kwoty swoich dotychczasowych zobowiązań i decydowali się na zaciągnięcie tzw. kredytu konsolidacyjnego. Mimo wcześniejszych obietnic przedstawicieli Spółki okazywało się jednak, że comiesięczna rata kredytowa przekracza ich możliwości finansowe, a ponadto są zobowiązani do zapłaty wysokiej prowizji z tytułu czynności pośrednictwa. W zacytowanych już powyżej skargach konsumenci podawali np.:

„Okazało się, że jest to umowa na panią (...), a nie na mnie. Pani podpisała tę umowę na 7.000 zł i z tych pieniędzy musieliśmy jeszcze opłacić Kancelarię Prawą Proculus w kwocie 2498,22 zł. Pozostałą resztę nam wypłacono. Następnego dnia po telefonie od pośrednika Council w Banku Pocztowym w Wieliczce odebraliśmy pieniądze z Alior Banku – to był drugi kredyt też na panią (...) Ponadto okazało się, że pani (...) dostała trzeci kredyt z Meritum Bank, który nie został pani wypłacony, bo to była konsolidacja innych kredytów i kwota ta poszła na pokrycie innych kredytów zaciągniętych przez panią (...) Okazało się, że pani (...) ma do spłacenia ok. 60.000 zł, my chcieliśmy tylko kredyt o wysokości 10.000 zł.”

„Do podpisania wewnętrznej umowy nie doszło gdyż teściowa (...) chciała wziąć kredyt w wysokości 2 500 zł a spłata licząc miesięczną ratę 166 zł prze 96 m-cy wynosiła 15936 zł. Dla tego ja (...) zrezygnowałem w tym momencie z bycia osobom wspierającą. Ponieważ oprocentowanie tego kredytu było zbyt duże.”

„Kiedy udałam się na miejsce pracownicy zapewniali mnie, że bez problemu załatwią mi kredyt konsolidacyjny, dzięki któremu wyjdę z ciężkiej sytuacji. Niestety nie uzyskałam pełnej kwoty a jedynie małą część, z której opłaciłam prowizję dla pozostałej siatki oszustów.”

„Wniosek opiewał na 10000 zł, oferta wy. biura była wyższa o 3 000 czyli 13 000 zł. (...) Następnego dnia przekazała nam informację że 4 banki zgodziły się udzielić wnioskowanego kredytu. (...) Kwoty były zadziwiające przy dochodzie Pani... Kwoty kredytów były 10 krotnością zgłoszonego w dniu 16.086r. wniosku, a łączna suma rat przekraczała znacznie uzyskiwany przez wspomagającą mnie Panią ... dochód. Nasze zdziwienie Pani... uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy max) i ja ... będę płacić w tym okresie tylko 500 zł (...) A po 6 m-cach a nawet wg. niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowane przez 1 bank i tu pokazała na symulację wykonaną rzekomo przez analityka (...)”

„Rezygnacja wynikała z powodu wysokich kosztów przedstawionych ofert. Ponadto zraziła mnie nieprofesjonalne obsługa, która chciała mi sprzedać cztery kredyty na kwotę powyżej 100 tysięcy złotych, przy moich dochodach z tytułu emerytury w wysokości 1374 złote łączne zobowiązania przy podjęciu tych kredytów wyniosły by ponad 2.000 – złotych /m-c.”

„Pan Paweł wnioskował o kwotę 35000 – z ratą nie przekraczającą 500,-. Okazało się jednak, że jako kredytobiorca nie ma zdolności na 35000,-, ale bank na chwilę obecną może mi zaproponować 25000-, al. E z ratą 865,65. Doradca przedstawił również koszt kredytu na kwotę 47981,26. Pani powiedziała, żeby się tą kwotą nie sugerować, ponieważ naliczone zostało tam również ubezpieczenia na kwotę 638,62, którego sobie nie życzyłam i poprosiłam o jego wycofanie, ale pani powiedziała, że teraz nie można, że to się zrobi później, że ono na pewno się zwróci.”

„Tak więc Pani Marcelina nie wywiązała się z warunków umowy, ponieważ przedstawiła nam tylko jedną ofertę, która została nam narzucona odgórnie. Była to oferta GETINBANKU. W ofercie tej rata kredytu ku naszemu zdziwieniu opiewała na kwotę 864,64, a zleceniodawca pan Paweł wnioskował o ratę nieprzekraczającą 500,-,”

Podsumowując wnioski wypływające z zacytowanych pism konsumentów, dostrzega się ich cechę wspólną. We wszystkich powyższych przypadkach konsumenci, pomimo jasnego przedstawienia przedsiębiorcy własnych potrzeb i określenia poziomu zobowiązań, jakie gotowi są podjąć, otrzymali produkty, które nie odpowiadały postulowanym parametrom. Co więcej, poddawani oni byli manipulacji ze strony przedstawicieli Council. Na etapie zawierania kontraktu zapewniali oni konsumentów, iż są w stanie przedstawić im ofertę kredytową, która uwzględniać będzie zgłaszane potrzeby. Pomimo tego, prezentowane im były oferty nie tylko przekraczające ich potrzeby i możliwości finansowe, lecz również namawiani byli do skorzystania z tych ofert, nawet w przypadku zgłaszanych wątpliwości. Działania te w skargach zostały opisane następująco:

„Nasze zdziwienie Pani... uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy max) i ja ... będę płacić w tym okresie tylko 500 zł (...) A po 6 m-cach a nawet wg. niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowane przez 1 bank i tu pokazała na symulację wykonaną rzekomo przez analityka (...)”

„Doradca przedstawił również koszt kredytu na kwotę 47981,26. Pani powiedziała, żeby się tą kwotą nie sugerować, ponieważ naliczone zostało tam również ubezpieczenia na kwotę 638,62, którego sobie nie życzyłam i poprosiłam o jego wycofanie, ale pani powiedziała, że teraz nie można, że to się zrobi później, że ono na pewno się zwróci.”

„Nasze zdziwienie Pani (...) uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy) i ja (...) będę płacić w tym okresie tylko 500 zł a pozostałą część czyli ponad 1 500 zł będzie płacić Kancelaria Prawna „Proculus” mając swoją siedzibę we Wrocławiu na ulicy Strzegomskiej 208. W/W Kancelaria będzie również zabezpieczać Panią (...), gdyby raty nie były spłacane regularnie przeze mnie. A po 6 m-cach a nawet wg niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowana przez 1 bank i tu pokazała nam symulację wykonaną rzekomo przez analityka z BPH gdzie rata miała wynosić 530 zł.”

Co przy tym istotne, w każdym z omawianych przypadków, przewija się motyw nakłaniania do zawarcia umowy, której skutkiem jest powstanie po stronie konsumentów zadłużenia niewspółmiernego do komunikowanych przez nich potrzeb. W rzeczywistości zatem działania przedstawicieli Council prowadziły do powstania po stronie konsumentów problemów finansowych większych niż te, które chcieli dzięki ofercie Spółki pokonać. Istotne przy ocenie dowodów, jakimi są przywołane pisma konsumenckie jest to, że pochodzą one od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej. Pomimo różnic w sytuacjach tych konsumentów, dokonany przez nich opis zachowania przedstawicieli Council, własnych

odczuć i wyciągniętych wniosków, jest zbieżny i spójny. Tym samym, zarzucaną przedsiębiorcy praktykę należy uznać za udowodnioną.

Co zostało wyżej zasygnalizowane, przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte po dacie wejścia w życie nowelizacji ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, dokonanej na mocy przepisów ustawy z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw, i z tego powodu Prezes Urzędu zdecydował się na dokonanie jej oceny w świetle uprzednio obowiązującego przepisu. Zauważyć jednak trzeba, że jedna z wprowadzonych zmian polegała na dodaniu do stypizowanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, praktyki polegającej na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru. W uzasadnieniu do projektu ustawy zmieniającej (druk sejmowy nr 3662) czytamy: „Podstawową zmianą w zakresie wzmocnienia ochrony praw konsumentów na rynku usług finansowych jest wprowadzenie do katalogu zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nazwanej praktyki polegającej na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów, lub proponowaniu nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (art. 24 ust. 2 pkt 4). Zmiana ta ma na celu nakłonienie przedsiębiorców do refleksji co do rzeczywistych potrzeb odbiorców na etapie poprzedzającym wystąpienie ze swoją ofertą. Zanim więc przedstawia taką ofertę konkretnym osobom, powinni przeprowadzić analizę, czy rzeczywiście dana usługa służy zaspokojeniu ich potrzeb, czy jest dla nich korzystna, czy jest prezentowana w sposób dostatecznie czytelny i adekwatny do jej charakteru (przykładem takiej nieadekwatności może być proponowanie skomplikowanych usług finansowych przez telefon). (...) proponowany przepis nie narzuca na przedsiębiorców obowiązku ustalania potrzeb konsumentów, a jedynie statuuje jako praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zaniechanie realizacji tego obowiązku, wynikającego jednak z innych przepisów lub dobrych obyczajów. Dodatkowo w art. 24 ust. 2 zd. 1 doprecyzowano, zgodnie z postulatami Sądu Najwyższego, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Jednocześnie podkreślić trzeba, że celem regulacji określającej nową praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie jest umożliwienie Prezesowi Urzędu kwestionowania samej usługi finansowej (jej treści, elementów składowych), a jedynie jej "niedopasowanie" przez przedsiębiorcę do potrzeb danych grup klientów. (...) Przedsiębiorcy mają obowiązek projektowania produktów dostosowanych do określonych kategorii klientów. Nowe podejście przewiduje nastawienie na eliminowanie sytuacji, gdy niewłaściwie oferowany produkt może spowodować straty po stronie konsumentów, w przypadkach masowej sprzedaży”.

Z powyższego wynika zatem słuszność działania Prezesa Urzędu w zakresie kwestionowania zachowania Council, polegającego na prezentowaniu i nakłanianiu konsumentów do zawarcia umów o kredyt, których warunki nie odpowiadają wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty przez nich zobowiązań. W obecnym stanie prawnym takie działanie zostałoby uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 4 ustawy okik. Z uwagi na wskazany powyżej fakt zaniechania zarzucanej Spółce praktyki przed zmianą przepisów ustawy okik, Prezes Urzędu, zakwalifikował opisane zachowanie przedsiębiorcy jako naruszające dobre obyczaje, zgodnie z którymi przedsiębiorca nie powinien oferować konsumentom produktów, które nie odpowiadają ich potrzebom i możliwościom finansowym, co przesądza także o ich bezprawności.

Ad. IV.2

W punkcie IV.2 sentencji decyzji stwierdzono zaś stosowanie przez Council praktyki naruszającej dobre obyczaje, polegającej na zapewniania konsumentów nie mających zdolności kredytowej, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to po pewnym okresie nastąpi przejęcie przez nich (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt. Takie zachowanie godzi w dobry obyczaj, zgodnie z którym przedsiębiorca nie powinien gwarantować bezwarunkowej skuteczności przejęcia długu, w sytuacji, gdy w rzeczywistości skutek tej czynności zależy od kredytodawcy.

Powyżej opisane postępowanie dotyczyło konsumentów zgłaszających się do Council, którzy nie posiadali – w uznaniu Spółki - zdolności kredytowej wymaganej dla zaciągnięcia dalszych zobowiązań. W takich przypadkach przedstawiciele Council informowali, że istnieje możliwość pozyskania środków pieniężnych dzięki innej, zaproponowanej przez konsumenta osobie. Rola osoby trzeciej, w pozyskaniu oferty kredytowej, przedstawiana była w różnoraki sposób. Konsumenci i osoby trzecie opisywali ją w następujący sposób:

„Po trzech dniach zadzwonił pracownik firmy Council do mnie i powiedział, że jednak muszę mieć wiarygodnego poręczyciela, takiego co ma stały dochód. Powiedziałem, że mam taką osobę, ma 1020 zł dochodu i spłaca swoje raty kredytu. Pan powiedział, że jeżeli spłaca systematycznie to może być tym poręczycielem.”

„Moje problemy zaczęły się, gdy moja teściowa (...) poprosiła mnie aby został osobom wspierającą na okres 3 m-cy dlatego że ona miała zadłużenie a starała się o kredyt w COUNCIL finanse który udziela kredyty osobom zadłużonym. Dlatego potrzebna była osoba wspierająca czyli ja.(...)”

„Ale był warunek, że z uwagi na kredyt, który już posiadam będzie potrzebna osoba wspomagająca tzw. zdolność kredytową (nie poręczyciel) na okres max 6 m-cy, a później jeżeli sprawy będą terminowe osoba wspomagająca będzie z umowy wykreślona. (...)”

„Na drugi dzień otrzymał telefon z informacją, że musi przyprowadzić jakąkolwiek osobę (warunek – czysta w BIK-u) po to aby mogła poświadczyć jego wiarygodność i tą osobą byłam ja niżej podpisana (...)”

„Udzielono mi informacji, że na okres pół roku będę widniała na umowie kredytowej jako główny kredytobiorca, dopóki nie zostanie wyczyszczony BIK pana (...).”

„Wnioskodawcą o udzielenie kredytu był mój brat (...). Ja byłem tylko gwarantem i nie występowałem o udzielenie mi żadnego kredytu.”

Jak wynika z powyższego, przedstawiciele Council opisywali rolę osoby trzeciej w sposób różnorodny. Wskazywali, iż ma to być „poręczyciel”, „osoba wspomagająca”, „osoba wspierająca”, osoba poświadczająca wiarygodność. W rzeczywistości osoby te – mimo, że nie zawsze świadome własnej pozycji prawnej - zaciągały zobowiązanie na własny rachunek. Według wyjaśnień przekazywanych przez przedstawicieli przedsiębiorcy, środki z umów miały być przeznaczone na spłatę zadłużenia konsumenta. Umożliwić to miało „wyczyszczenie BIK” w okresie kilku miesięcy i odzyskanie zdolności kredytowej. Istotnym jest jednak, że osoby trzecie podejmowały decyzje, co do współpracy z przedstawicielami Council, w przeświadczeniu, że zobowiązania te będą miały charakter jedynie czasowy, że osoba której udzielają pomocy, zobowiązania te przejmie. Takie zapewnienia otrzymywali bowiem od osób proponujących opisywane działanie. Sytuację tę konsumenci opisywali w następujący sposób:

„Powiedzieli nam, że pani (...) będzie naszym zabezpieczeniem na okres od trzech do sześciu miesięcy a potem kredyt przejdzie na mnie. Po dwóch dniach znowu pojechaliśmy na ul. Długą, ponieważ zadzwonili do mnie, że kredyt jest przyznany. Wtedy pojechałem razem z panią (...) na ul. Długą. Przyszła kobieta i podsunęła kilka pustych egzemplarzy do podpisania pani (...) Jak pani (...) zaczęła podpisywać puste egzemplarze to zapytała się, dlaczego podpisuje puste kartki. Powiedziano pani (...), że jest to długie czekanie, jak tylko podpisze to wypełnią je i

zostanie to dla nich do wewnętrznego użytku. Pani myślała, że podpisuje te dokumenty jako poręczyciel. Te dokumenty były konieczne, bo powiedzieli, że współpracują z kilkoma bankami, a jeden z tych banków na pewno się zgodzi i będzie to jeden kredyt. (...) W sumie ja podpisywała umowę o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z firmą Council, a trzy kredyty zamiast jednego otrzymała pani (...) która miała być tylko poręczycielem. Z tego wynika, że podsunięto do podpisania pani (...) w tym dużym pliku dokumentów, trzy umowy kredytowe, których pani nie chciała.”

„Nasze zdziwienie Pani (...) uspokoiła że jest to tylko na okres przejściowy (te 6 m-cy) i ja (...) będę płacić w tym okresie tylko 500 zł a pozostałą część czyli ponad 1 500 zł będzie płacić Kancelaria Prawna „Proculus” mając swoją siedzibę we Wrocławiu na ulicy Strzegomskiej 208. W/W Kancelaria będzie również zabezpieczać Panią (...), gdyby raty nie były spłacane regularnie przeze mnie. A po 6 m-cach a nawet wg niej wcześniej te kredyty zostaną skonsolidowana przez 1 bank i tu pokazała nam symulację wykonaną rzekomo przez analityka z BPH gdzie rata miała wynosić 530 zł.”

„Dnia 2.06.15r. pojechaliśmy tam razem i doradca zapewniał mnie, że to nie jest żyro. A co się okazało, to ja muszę przez pół roku, dopóki nie wyczyszczą BIK-u pan Pawła widnieć na umowie kredytowej jako główny kredytobiorca. Po pół roku pani gwarantowała, że pan Paweł będzie już czysty i przejmie kredyt. Nie podobało mi się to i w tym celu zadawałam mnóstwo pytań. Na wszystkie pytania pani odpowiadała wymijająco. (...) Jeżeli chodzi o taką wysoką ratę, to pani tłumaczyła, że będzie ona taka tylko przez okres 6 miesięcy bo po 6 mies., kredyt przejdzie na pana Pawła, wówczas rata miałaby spaść do wnioskowanej kwoty 500,- i okres kredytowania z 72 mies. wydłużyłby się maksymalnie o rok. Zapewniała nas o tym. Gwarantowała również, że w ciągu 6 miesięcy zostanie wyczyszczony BIK pana Pawła i, że kredyt przejdzie na niego, a ja już nie będę tam widniała. Poinformowała nas również o możliwości nadpłaty na 6 mies. rat (chodzi tu o różnicę między kwotą raty a kwotą raty wnioskowanej) na sumę 2187,9 i wtedy dostalibyśmy 23,424,50, ale odciążyłoby to nas na pół roku.”

„Udzielono mi informacji, że na okres pół roku będę widniała na umowie kredytowej jako główny kredytobiorca, dopóki nie zostanie wyczyszczony BIK pana (...). Po upływie pół roku kredyt zostanie przepisany na niego. Dowiedziałam się, że prawnie nie można przepisać kredytu. Nawet po wydłużeniu zadłużenia taka opcja nie istnieje.”

„Miałem być związany umową przez 3 miesiące a potem miała być przepisana na brata. Obecnie bank domaga się odemnie zwrotu pieniędzy które trafiły do pośrednika.”

„Wnioskodawcą o udzielenie kredytu był mój brat (...). Ja byłem tylko gwarantem i nie występowałem o udzielenie mi żadnego kredytu. Obecnie mój brat nie przeszedł weryfikacji a ja otrzymuje propozycje o pobranie następnego kredytu na który nie wyrażam zgody (...).”

Podkreślić przy tym trzeba, że z treści powyższych skarg wynika jednoznacznie, iż informacje udzielane przez przedstawicieli Spółki bazowały na twierdzeniu o bezwarunkowej możliwości przeniesienia, po upływie określonego czasu, na konsumenta, długu zaciągniętego przez osobę trzecią. Tymczasem, zgodnie z art. 519 § 2 pkt 2 k.c. w zw. z art. 521 § 2 k.c., w przypadku umowy o przejęcie długu zawieranej między dłużnikiem a osobą trzecią, skuteczność tej umowy zależy od zgody wierzyciela. Nie ma zatem pewności, co do tego, iż bank taką zgodę wyrazi. Uwzględniając zatem profesjonalny charakter działalności prowadzonej przez Spółkę, z którego wynika powinność znajomości regulacji prawnych, uznać należy, iż naruszała ona dobry obyczaj przekazywania konsumentom rzetelnych, niewprowadzających w błąd informacji, co do ich sytuacji prawnej, wynikającej z zawieranego z przedsiębiorcą kontraktu. Naganność postępowania Council wzmaga przy tym okoliczność, iż zapewnienia o bezwarunkowej możliwości przejęcia długu kierowane były do osób, które zdaniem samego przedsiębiorcy, nie posiadały zdolności kredytowej. Mając świadomość

powyższego, dodatkowo bezpodstawnie utwierdzano ich w przekonaniu, iż zaproponowane rozwiązanie umożliwi im odzyskanie zdolności w terminie najbliższych kilku miesięcy. Ocena całokształtu opisywanej praktyki, której jednolitość potwierdzają opisy zawarte w skargach konsumenckich pochodzących od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej, pozwala zatem na stwierdzenie, iż jej podstawę stanowiło z góry zamierzone dezinformujące działanie przedstawicieli Council, nakierowane na osiągnięcie maksymalnego zysku. Narusza to wprost takie dobre obyczaje jak: obowiązek właściwego informowania o wynikających z umowy uprawnieniach, niewykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnego traktowania równorzędnego partnera umowy.

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca naruszył dobry obyczaj zakazujący przekazywania konsumentom nieprawdziwych informacji dotyczących bezwarunkowej możliwości przejęcia długu wynikającego z umowy o kredyt od osoby trzeciej, a tym samym jego działania miały charakter bezprawny.

Godzenie w zbiorowy interes konsumentów

Ustawa oklik nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątpienia możliwe było naruszenie praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki stosowane przez Spółkę odnosiły się do wszystkich klientów, którzy mogli lub też skorzystali z jej usług. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, opierał się co prawda także na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, lecz dowiódł, że zarysowany w nich schemat postępowania Spółki dotyczył, a co najmniej mógł dotyczyć wszystkich klientów.

Zauważyć również należy, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć

zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

W niniejszej sprawie, różnorodnymi działaniami Council zostały zagrożone, lecz i naruszone, interesy konsumentów o wymiarze majątkowym, jak i informacyjnym. Praktyki opisane w punktach I i III sentencji niniejszej decyzji godziły przede wszystkim w prawo konsumentów do uzyskania pełnej i rzetelnej informacji, zagwarantowanej im nakazami ustanowionymi na gruncie regulacji ustawowej. Stwierdzone naruszenia Spółki skutkowały przekazywaniem im fragmentarycznej wiedzy dotyczącej ofert finansowych proponowanych przez Council. Utrudniało to należytą ocenę atrakcyjności świadczonej usługi oraz rozmiaru zobowiązań związanych ze skorzystaniem z niej. Konsumenti pozbawieni informacji, które powinny im być zaprezentowane na formularzu informacyjnym nie mogli zapoznać się szczegółowo z warunkami oferowanych im produktów, nie mogli porównać ich cech z produktami konkurencyjnymi. Nie posiadali także informacji o podmiotach, które mogą zostać ich kredytodawcami. Nie byli także w stanie ocenić, jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu oraz, czy uzyskiwała ona z tego tytułu jakiegokolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Podobnie ocenić należy skutek tych praktyk, które polegały na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej. Pod wpływem opisanych przekazów reklamowych konsumenci co najmniej mogli podejmować decyzje dotyczące umowy, których inaczej by nie podjęli. Sprowadzać będą się one do sytuacji, w której konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej - zainteresuje się ofertą Spółki lub podejmie działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. uda się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Zakwestionowane hasła reklamowe wskazywały dla przykładu, iż skorzystanie z usług Council zagwarantuje szczególnie korzystne warunki umowy kredytowej. Przeciętny konsument, mógł uznać, że rzeczywiście może skorzystać z umowy o kredyt o najniższym, a zatem najbardziej korzystnym dla niego pod względem finansowym, oprocentowaniu i zaniechać poszukiwań tańszej oferty. Mógłby on natomiast nie podjąć takiej decyzji, gdyby posiadał wiedzę o nieprawdziwości przekazu reklamowego. Godzenie w zbiorowy interes konsumentów, w przypadku praktyk opisanych w punkcie IV sentencji decyzji, przejawiało się zaś przede wszystkim w naruszeniu ich interesów *stricte* ekonomicznych. Przypisane praktyki mogły i powodowały po stronie konsumentów daleko idące, ujemne skutki finansowe. Pod ich wpływem konsumenci podejmowali decyzje dotyczące umów o kredyt konsumencki w taki sposób, iż prowadziło to do pogorszenia się ich sytuacji majątkowej. Zaciągali oni bowiem zobowiązania zbędne lub też zobowiązania w rozmiarze przekraczającym ich potrzeby. Osoby trzecie pozostawały przy tym w przeświadczeniu o jedynie tymczasowym ich charakterze.

Tym samym trzecią z wymienionych przesłanek należy również uznać za spełnioną, ponieważ opisane wyżej, bezprawne działania przedsiębiorcy naruszały zbiorowe interesy konsumentów.

III. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu

praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Datą zaniechania praktyk wskazanych w punkcie I – IV sentencji decyzji to dzień 31 października 2015 r. Za określeniem tej daty przemawiają wyjaśnienia Spółki, w których wskazała ona, iż zaprzestała prowadzenia działalności gospodarczej w zakresie pośrednictwa finansowego sukcesywnie w różnych oddziałach na terenie całego kraju w ostatnim tygodniu października 2015 r.

IV. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy oklik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.

W niniejszej sprawie z tego uprawnienia Prezes Urzędu skorzystał. Wymierzenie kar pieniężnych w niniejszej sprawie, za każdą z zarzuconych przedsiębiorcy praktyk, jest zasadne z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Należy mieć na względzie okoliczność, iż praktyki przedsiębiorcy dotyczyły procesu zawierania i wykonywania umowy o świadczenie usług finansowych. Skutkowały przy tym daleko idącymi, negatywnymi konsekwencjami finansowymi dla konsumentów.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślne czy też nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, działania Spółki – w zakresie praktyk opisanych w punkcie IV sentencji decyzji – były umyślne. Świadczy o tym ocena ich całokształtu. Rozpatrywane bowiem łącznie, tworzą obraz systemowej działalności nakierowanej na osiągnięcie maksymalnego zysku, uzależnionego od wynagrodzenia osiąganego w wyniku szeregu podstępnych działań, którym poddawani byli klienci przedsiębiorcy. Ich stosowanie było celowe, stanowiło część większego planu, praktyki te wzajemnie się wzmacniały, potęgując dezinformację konsumentów. Istotnym jest, że z ustalonego stanu faktycznego sprawy wynika, iż przedstawiciele Spółki posługiwali się podobnymi lub tożsamymi technikami manipulacji, stosowali wspólną terminologię służącą wprowadzeniu konsumentów w błąd.

Pozostałe praktyki, opisane w punktach I – III sentencji, były zaś stosowane nieumyślnie. Biorąc bowiem pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, w tym profesjonalny charakter prowadzonej przez Spółkę działalności, uznać trzeba, iż Council co najmniej miała możliwość przewidzenia, że omawiane działania będą naruszać poszczególne przepisy ukk oraz stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe. Podkreślić należy, że na profesjonalnych

uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca prowadzący działalność polegającą na pośrednictwie kredytowym, powinien mieć świadomość, że ustawa o kredycie konsumenckim wymaga od niego, by w stosowanych przez siebie reklamach zawierał komplet informacji wymaganych ustawą, w tym w szczególności informacje o stopie oprocentowania kredytu i opłatach uwzględnianych w całkowitym koszcie kredytu, całkowitej kwocie kredytu, rzeczywistej rocznej stopie oprocentowania, czasie obowiązywania umowy oraz całkowitej kwocie do zapłaty przez konsumenta - na podstawie reprezentatywnego przykładu. Winien również stosować się do obowiązku przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu oraz informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji o tym, czy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Podobnie ocenić należy zachowanie Council, polegające na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych. Spółka powinna dochować należytej staranności przy formułowaniu przekazu reklamowego, tak aby nie zawierał on informacji nieprawdziwych. Zdaniem Prezesa Urzędu, zachowanie przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego, co daje podstawę do stwierdzenia, że przedsiębiorca dopuścił się naruszeń opisanych w sentencji niniejszej decyzji nieumyślnie. Pomimo tego samo stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanych praktyk stanowi podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia. W punktach I - IV sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2, art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 oraz w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy okik. Daje to podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej, określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za każde ze stwierdzonych naruszeń.

Zauważyć należy, że ustalanie wymiaru kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wymiar kary pieniężnej za każde ze stwierdzonych naruszeń, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny okoliczności takich jak okres, stopień i skutki rynkowe stwierdzonego naruszenia i na tej podstawie ustalił poszczególne kwoty bazowe, stanowiące podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonywał gradacji ustalonych kwot bazowych.

IV.1. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I.1 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Okres trwania praktyki

Analizowane w postępowaniu praktyki trwały co najmniej od 1 stycznia 2015 r. Spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w grudniu 2014 r. Zakończyła prowadzenia działalności gospodarczej w ocenianym zakresie w październiku 2015 r. Z powyższego wynika, iż okres trwania przypisanej jej praktyki trwał niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na braku wskazywania w ulotkach reklamowych poszczególnych danych dotyczących warunków umów kredytowych, które mogły być zawarte przy pośrednictwie Council. Takie działanie pozbawiało konsumentów podstawowych informacji istotnych dla podejmowania decyzji o bliższym zapoznaniu się z ofertą Spółki. Konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej – mógł w celu uzyskania dodatkowych informacji udać się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Należy mieć również na względzie fakt, iż oferta Spółki kierowana była często do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Specyfika rynku pośrednictwa kredytowego charakteryzuje się zaś z jednej strony silną konkurencją podażową, z drugiej zaś strony niezwykle ważne jest, aby konsumenci podejmując na nim decyzje dysponowali pełną, rzetelną informacją o kierowanej do nich ofercie.

Skutki naruszenia

Odnosnie do skutków naruszenia – praktyka powodować mogła po stronie konsumentów podejmowanie decyzji o bliższym zapoznaniu się z ofertą Spółki, narażać ich na mitręgę czasu spowodowaną udaniem się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Praktyka ta utrudniała należytą ocenę atrakcyjności świadczonej usługi oraz rozmiaru zobowiązań związanych ze skorzystaniem z niej.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy zauważyć, że ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających, które mają wpływ na wysokość kar (art. 111 ust. ustawy okik).

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z pkt. 1 ustawy okik, okolicznościami łagodzącymi w przypadku naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności:

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,

d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

Zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z pkt. 1 ustawy okik, okolicznościami obciążającymi w przypadku naruszenia zakazu praktyk ograniczających zbiorowe interesy konsumentów są:

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

W przypadku Council wystąpiły okoliczności obciążające:

- znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 10 705 (słownie: dziesięć tysięcy siedemset pięć złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.2. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie I.2 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1 sentencji decyzji.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na braku wskazywania w ulotkach reklamowych informacji o zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje. Konsumentom nie byli zatem w stanie ocenić jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu oraz, czy uzyskiwała ona z tego tytułu jakiegokolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Należy mieć również na względzie fakt, iż oferta Spółki kierowana była do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej. Takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Specyfika rynku pośrednictwa kredytowego charakteryzuje się zaś z jednej strony silną

konkurencją podażową, z drugiej zaś strony niezwykle ważne jest, aby konsumenci podejmując na nim decyzje dysponowali pełną, rzetelną informacją o kierowanej do nich ofercie.

Skutki naruszenia

Oceniana praktyka powodować mogła po stronie konsumentów podejmowanie decyzji o skorzystaniu z oferty Spółki w zakłóconych warunkach informacyjnych. Praktyka ta utrudniała ocenę tego, produkty jakich kredytodawców są dostępne przy pośrednictwie oferowanym przez Spółkę.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy uznać, iż ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła **okoliczność łagodząca w postaci zaniechania** stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (po uwzględnieniu okoliczności łagodzącej i obciążającej) kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 3 568 zł (słownie: trzy tysiące pięćset sześćdziesiąt osiem złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.3. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.1 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. II.1 sentencji decyzji, Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowanie wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zamieszczaniu w ulotkach reklamowych nieprawdziwych informacji. Mając na uwadze, iż kierowane one były często do osób znajdujących się w trudnej sytuacji

finansowej uznać trzeba, że dotyczyły istotnej z ich punktu widzenia kwestii, to jest braku badania zdolności do zaciągania kolejnych zobowiązań kredytowych. Podkreślić należy, iż takie osoby działają zazwyczaj pod wpływem swoistego przymusu ekonomicznego, który skutkuje ich gotowością do licznych ustępstw, to jest przyjęcia mniej korzystnych warunków oferty niż w przypadku konsumentów, na których taka presja nie ciąży. Z drugiej strony, trudna sytuacja finansowa konsumentów sprzyja jej wykorzystaniu przez przedsiębiorcę. Pod wpływem opisanych powyżej informacji przeciętny konsument mógł uznać, że jego ewentualne zadłużenie i wpis do rejestru dłużników nie mają znaczenia przy podejmowaniu przez kredytodawcę decyzji o udzieleniu pożyczki, ponieważ w procesie oceny zdolności kredytowej potencjalnego pożyczkobiorcy nie bierze się tych przesłanek pod uwagę. W tym kontekście szczególnego znaczenia nabiera również specyfika rynku kredytowego.

Skutki naruszenia

Oceniana praktyka powodować mogła po stronie konsumentów wprowadzenie ich w błąd, co do rzeczywistych warunków, na jakich świadczona będzie oferowana im usługa. Błąd ten mógł mieć jednocześnie wpływ na podejmowanie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której w przeciwnym razie by nie podjęli. Sprowadzać będzie się ona do sytuacji, w której konsument - pod wpływem treści ulotki reklamowej - zainteresuje się ofertą Spółki lub podejmie działania w celu uzyskania dodatkowych informacji, np. uda się do jej placówki, aby poznać szczegóły oferty. Zakwestionowane hasła reklamowe wskazywały, iż skorzystanie z usług Council zagwarantuje szczególnie korzystne warunki umowy kredytowej. Przeciętny konsument, którym w niniejszej sprawie często były osoby zmagające się z problemami finansowymi, mógł uznać, że rzeczywiście może skorzystać z umowy o kredyt o najniższym, a zatem najbardziej korzystnym dla niego pod względem finansowym, oprocentowaniu i zaniechać poszukiwań tańszej oferty. Przeciętny konsument mógłby natomiast nie podjąć takiej decyzji dotyczącej umowy, gdyby posiadał wiedzę o nieprawdziwości przekazu reklamowego.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy uznać, iż ulotki reklamowe stanowiły one sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania ww. przedsiębiorców, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialny naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego

przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 17 842 (słownie: siedemnaście tysięcy osiemset czterdzieści dwa złote), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.4. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie II.2 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. II.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowanie wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zamieszczaniu w ulotkach reklamowych nieprawdziwych informacji. Informacje dotyczyły tych cech świadczonych usług pośrednictwa kredytowego, które przesądzą o ich atrakcyjności, to jest wysokości oprocentowania kredytu, czy też wysokości raty. W niniejszej sprawie, uwzględniając to, że oferta Spółki była kierowana często do osób znajdujących się w trudnej sytuacji finansowej informacjom tym należy przydać szczególną wagę. Pod ich wpływem przeciętny konsument mógł uznać, że skorzystanie z oferty Spółki przyniesie mu szczególne korzyści, poprawi jego sytuację w stopniu lepszym niż w przypadku zawarcia umowy z przedsiębiorcą konkurencyjnym.

Skutki naruszenia

Oceniana praktyka powodować mogła po stronie konsumentów wprowadzeniem w błąd, co do rzeczywistych warunków, na jakich świadczona będzie oferowana im usługa. Błąd ten mógł mieć jednocześnie wpływ na podejmowanie przez nich decyzji dotyczącej umowy, której w przeciwnym razie by nie podjęli.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej. Należy uznać, iż ulotki reklamowe stanowiły główny sposób „pozyskiwania” klientów.

Należy do tej charakterystyki dodać okoliczność, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym (reklama, tj. działania nakierowane na zachęcenie odbiorców do zawarcia umowy). Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialny naruszenia lub jego skutków (rozpowszechnianie ulotek reklamowych na terenie całego kraju). Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążającej) kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 17 842 (słownie: siedemnaście tysięcy osiemset czterdzieści dwa złote), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.5. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.1 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. III.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowanie wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zaniechaniu przekazywania konsumentom formularza informacyjnego dotyczącego kredytu. Zauważyć trzeba, iż jest to jeden z podstawowych obowiązków ciążących na pośredniku kredytowym, istotny z punktu widzenia zapewnienia konsumentom możliwości podejmowania racjonalnych decyzji ekonomicznych.

Skutki naruszenia

Nałożony na przedsiębiorców obowiązek określony w przepisie art. 14 w zw. z art. 13 ukk, służy zabezpieczeniu prawa konsumentów do uzyskania rzetelnej informacji i możliwości podjęcia decyzji w niezakłóconych warunkach rynkowych. Konsumentom pozbawieni informacji, które powinny im być zaprezentowane na formularzu informacyjnym nie mogli zapoznać się szczegółowo z warunkami oferowanych im produktów, nie mogli porównać ich cech z produktami konkurencyjnymi.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej.

Zauważyć przy tym należy, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym. Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia lub jego skutków. Istotnym jest, że oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 34 placówkach na terenie kraju. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 10 705 (słownie: dziesięć tysięcy siedemset pięć złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.6. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie III.2 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. III.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest umiarkowany. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zaniechaniu przekazywania na trwałym nośniku, informacji o: zakresie umocowania do dokonywania czynności faktycznych lub prawnych, współpracy z kredytodawcami oraz o nazwach kredytodawców, z którymi współpracuje, informacji, czy pośrednik kredytowy otrzymuje wynagrodzenie od kredytodawcy. Do powyższego naruszenia dochodziło na rynku usług pośrednictwa kredytowego, na którym powyższe informacje mają istotne znaczenie z punktu widzenia wyboru danego usługodawcy.

Skutki naruszenia

Uznać należy, iż konsumenci pozbawieni przedmiotowych informacji nie byli w stanie ocenić, jaką faktycznie rolę pełniła Spółka w udzieleniu im kredytu oraz, czy uzyskiwała ona z tego tytułu jakiejkolwiek wynagrodzenie od kredytodawcy. Utrudniało to również ocenę tego, czy Spółka nie polecała danej oferty jedynie z względu na uzyskiwaną z tego tytułu prowizję. Skutki naruszenia widoczne są zatem przede wszystkim w sferze interesów pozaekonomicznych konsumentów

Zauważyć przy tym należy, iż do naruszenia doszło na tzw. etapie przedkontraktowym. Naruszenia na tym etapie są oceniane jako mniej szkodliwe niż na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie wykonywania kontraktu.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi 3 568 złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła jedynie przesłanka znacznego zasięgu terytorialny naruszenia lub jego skutków. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 34 placówkach

na terenie kraju. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążającej), kwota bazowa kary została na niezmiennym poziomie, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 3 568 złotych (słownie: trzy tysiące pięćset sześćdziesiąt osiem złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.7. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.1 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. IV.1 sentencji niniejszej decyzji, Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej, okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest rażąco wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na prezentowaniu i nakłanianiu konsumentów do zawarcia umów o kredyty, których warunki nie odpowiadały wskazywanym przez konsumentów potrzebom i możliwościom spłaty zobowiązań. Co przy tym istotne, z całokształtu okoliczności sprawy jasno wynika, że powyższe naganne zachowanie stanowiło podstawę działalności przedsiębiorcy. Konsumenti, pomimo jasnego przedstawiania przedsiębiorcy własnych potrzeb i określenia poziomu zobowiązań, jakie gotowi są podjąć, otrzymywali produkty, które nie odpowiadały postulowanym parametrom. Co więcej, poddawani oni byli manipulacji ze strony przedstawicieli Council. Na etapie zawierania kontraktu zapewniali oni konsumentów, iż są w stanie przedstawić im ofertę kredytową, która uwzględni będzie zgłaszane potrzeby. Pomimo tego, następnie, nie tylko prezentowane im były oferty przekraczające ich potrzeby i możliwości finansowe, lecz również namawiani byli do skorzystania z tych ofert, nawet w przypadku zgłaszanych wątpliwości. W rzeczywistości zatem działania przedstawicieli Council prowadziły do powstania po stronie konsumentów problemów finansowych większych niż te, które chcieli dzięki ofercie Spółki pokonać. Uznać zatem należy, iż podstawę omawianej praktyki stanowiło z góry zamierzone, dezinformujące działanie przedstawicieli Spółki, nakierowane na osiągnięcie maksymalnego zysku. Poziom wynagrodzenia Spółki był bowiem zależny m.in. od wysokości kwoty kredytu. Taką praktykę uznać należy za szczególnie naganną.

Skutki naruszenia

Skutki naruszenia widoczne są przede wszystkim w sferze interesów ekonomicznych konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jasno bowiem wynika, że w efekcie stosowanych praktyk konsumenci zaciągali zobowiązania kredytowe w rozmiarze znacznie przekraczającym ich możliwości spłaty. Powodować to może po ich stronie nadto dodatkowe znaczne kłopoty finansowe związane z kosztami powstałymi na wypadek niemożności uregulowania tych zobowiązań.

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Jak bowiem powyżej wykazano,

przedstawiciele Spółki nakłaniali konsumentów do zawarcia niekorzystnych dla nich umów, także na etapie prezentowania ofert finansowych.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016 r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych, a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%. Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialny naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 34 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu uznać również należy, iż Spółka uzyskała znaczne korzyści w związku z dokonaniem naruszenia. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążających) kwota bazowa kary została podwyższona o 100% poziomem, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 142 738 (słownie: sto czterdzieści dwa tysiące siedemset trzydzieści osiem złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

IV.8. Kara pieniężna za stosowanie praktyki opisanej w punkcie IV.2 sentencji decyzji

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalając wymiar kary pieniężnej za naruszenie stwierdzone w pkt. IV.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu postępował analogicznie, jak w przypadku kary wymierzonej za naruszenia opisane w punkcie I.1 sentencji decyzji.

Okres trwania praktyki

Jak już wskazano powyżej okres trwania przypisanej Spółce praktyki wynosił niemalże rok.

Stopień naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)

Stopień naruszenia przepisów ustawy jest rażąco wysoki. Niedozwolone działanie Spółki polegało na zapewnianiu konsumentów nie mających zdolności kredytowej, że jeśli umowę kredytu zawrze wskazana przez nich osoba trzecia, to po pewnym okresie nastąpi przejęcie przez nich (od osoby trzeciej) długu, wynikającego z umowy o kredyt. Naganność postępowania Council wzmaga przy tym okoliczność, iż zapewnienia o bezwarunkowej możliwości przejęcia długu kierowane były do osób, które zdaniem samego przedsiębiorcy, nie posiadały zdolności kredytowej. Mając świadomość powyższego, dodatkowo bezpodstawnie utwierdzano ich w przekonaniu, iż zaproponowane rozwiązanie umożliwi im odzyskanie zdolności w terminie najbliższych kilku miesięcy. Ocena całokształtu opisywanej praktyki,

której jednolitość potwierdzają opisy zawarte w skargach konsumenckich pochodzących od osób z różnych miast, w różnym wieku, w różnej sytuacji finansowej, pozwala na stwierdzenie, iż jej podstawę stanowiło z góry zamierzone dezinformujące działanie przedstawicieli Council, nakierowane na osiągnięcie maksymalnego zysku.

Skutki naruszenia

Skutki naruszenia widoczne są przede wszystkim w sferze interesów ekonomicznych konsumentów. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego jasno bowiem wynika, że w efekcie stosowanych praktyk konsumenci zaciągali zobowiązania kredytowe w przekonaniu, iż są one jedynie czasowe. Generowało to dla nich obowiązek późniejszego wywiązania się z umów kredytowych. Co przy tym oczywiste, wykonanie takiej umowy rodzi po stronie konsumentów obowiązek uiszczenia kosztów kredytu. Konsumenci zwiększali zatem w istotny sposób rozmiar swoich zobowiązań choć taka decyzja nie wynikała z podejmowanej przez nich kalkulacji ekonomicznej, lecz była efektem wprowadzającego w błąd działania przedstawicieli Spółki.

Okoliczności naruszenia opisano powyżej

Zauważyć przy tym należy, iż do omawianego naruszenia dochodziło zarówno na etapie przedkontraktowym, jak i na etapie zawierania kontraktu. Jak bowiem powyżej wykazano, przedstawiciele Spółki nakłaniali konsumentów do zawarcia umów niejako „w zastępstwie” osób występujących o kredyt, także na etapie prezentowania ofert finansowych.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwotę bazową kary na (...) % obrotu osiągniętego w 2016r. Council osiągnął w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości (...) złotych a zatem kwota bazowa kary wynosi (...) złotych.

Okoliczności łagodzące i obciążające

W niniejszej sprawie, wystąpiła okoliczność łagodząca w postaci zaniechania stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania. Należy jednak zauważyć, że przyczyną tego nie były szczególne starania przedsiębiorcy, lecz fakt, że Spółka zakończyła prowadzenie działalności gospodarczej w ocenianym zakresie. Powyższe oznacza, że zasadne było obniżenie kwoty bazowej o 10%.

Poza zaniechaniem nie wystąpiły inne przesłanki łagodzące.

W przypadku omawianej praktyki, wśród okoliczności obciążających wystąpiła przesłanka znacznego zasięgu terytorialny naruszenia. Oceniana praktyka dotyczyła każdego z konsumentów, przy czym Spółka oferowała swoje usługi w 34 placówkach na terenie kraju, co spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o 10%. Praktyka ta stosowana była ponadto umyślnie, co uzasadniało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%. Zdaniem Prezesa Urzędu, uznać również należy, iż Spółka uzyskiwała znaczne korzyści w związku z dokonaniem naruszeniem. Założyć bowiem należy, iż cały zysk przedsiębiorcy pochodzący z działalności gospodarczej związanej z oferowaniem usług finansowych, jest efektem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wystąpienie tej przesłanki spowodowało podwyższenie kwoty bazowej o kolejne 50%.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności łagodzącej i obciążających), kwota bazowa kary została podwyższona o 100%, co oznacza że ostateczna wysokość kary pieniężnej ustalona została na poziomie (...) % obrotu tego przedsiębiorcy za rok 2016 r.; tak obliczona kara pieniężna wynosi 142 738 zł (słownie: sto czterdzieści dwa tysiące siedemset trzydzieści osiem złotych), co stanowi (...) % maksymalnej kary, dopuszczalnej zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy okik.

W uznaniu Prezesa Urzędu, kary w powyższej wysokości pozwolą zrealizować funkcję represyjną, tj. dolegliwość z tytułu działań uznanych za wprowadzające w błąd, jak również

funkcje prewencji ogólnej (zniechęcania względem podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez innych uczestników rynku).

Wobec powyższego należało orzec, jak w punkcie V sentencji decyzji.

V. Koszty postępowania

Art. 77 ust. 1 ustawy okik stanowi, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia oraz osoba zarządzająca, o której mowa w art. 6a, są obowiązani ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Ponadto, stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu, w punktach I - IV sentencji niniejszej decyzji, stwierdził naruszenie przepisów ustawy okik. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ww. ustawy, pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania. Ponieważ przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania” odwołano się w tym względzie – zgodnie z art. 83 ww. ustawy – do art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych. W niniejszej sprawie wyliczone w ten sposób koszty związane z korespondencją ze stroną postępowania ustalono na kwotę 34,20 zł.

Na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na uiszczenie ww. kosztów. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VI sentencji decyzji.

Pouczenia

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji służy 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 we Wrocławiu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VI niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 10100078 7822 31000 000.

Otrzymuje:
(...)

Z upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony
Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury Urzędu we Wrocławiu
Elżbieta Kołodziej