



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER
DDK-61-5/13/MC/ZT

[wersja niezawierająca tajemnicy przedsiębiorstwa]

Warszawa, dn. 30 grudnia 2015 r.

DECYZJA CZĘŚCIOWA nr DDK-26/2015

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660 i Nr 171, poz. 1206, z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 i Nr 157, poz. 1241 oraz z 2011 r. Nr 24, poz. 173), w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz na podstawie art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** działania *Everest Finanse Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* spółki komandytowej z siedzibą w Poznaniu polegające na:

1. niepodawaniu w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, którą konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu, co narusza art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 1497, ze zm.) i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – stanowi praktykę określoną w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171 poz. 1206) i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
3. wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1

i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. podawaniu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnianie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 5 pkt 6 ustawy o kredycie konsumenckim, i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660 i Nr 171, poz. 1206, z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 i Nr 157, poz. 1241 oraz z 2011 r. Nr 24, poz. 173), w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz na podstawie art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** działania *Everest Finanse Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* spółki komandytowej z siedzibą w Poznaniu polegające na:

1. stosowaniu opłaty za obsługę pożyczki w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.) i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 1 września 2015 r.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660 i Nr 171, poz. 1206, z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 i Nr 157, poz. 1241 oraz z 2011 r. Nr 24, poz. 173), w związku z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego

(Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz na podstawie art. 104 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na *Everest Finanse spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* spółkę komandytową z siedzibą w Poznaniu **karę pieniężną** w wysokości:

1. **44 971 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dziewięćset siedemdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia, o którym mowa w punkcie I ppkt 1 sentencji decyzji;
2. **168 640 zł** (słownie: sto sześćdziesiąt osiem tysięcy sześćset czterdzieści złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia, o którym mowa w punkcie I ppkt 2 i w punkcie I ppkt 4 sentencji decyzji;
3. **112 427 zł** (słownie: sto dwanaście tysięcy czterysta dwadzieścia siedem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia, o którym mowa w punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, Nr 99, poz. 660 i Nr 171, poz. 1206, z 2008 r. Nr 157, poz. 976, Nr 223, poz. 1458 i Nr 227, poz. 1505, z 2009 r. Nr 18, poz. 97 i Nr 157, poz. 1241 oraz z 2011 r. Nr 24, poz. 173), w zw. z art. 3 ustawy z dnia 10 czerwca 2014 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz ustawy – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2014 r., poz. 945), oraz na podstawie art. 264 § 1 i art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także na podstawie art. 104 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża *Everest Finanse spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* spółkę komandytową z siedzibą w Poznaniu kosztami opisanego w punkcie I i II sentencji decyzji postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 42,70 zł (czterdzieści dwa złote i siedemdziesiąt groszy) oraz zobowiązuje tego przedsiębiorcę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

1. Opis postępowania

- 1.1. W dniu 21 grudnia 2012 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wybrani przedsiębiorcy niebędący bankami i świadczący konsumentom usługi finansowe dopuścili się, w zakresie pobierania opłat oraz prezentacji kosztów, naruszenia przepisów uzasadniających wszczęcie postępowania

w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.; dalej „**u.o.k.k.**”) lub podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach (sygn. DDK-405-67/12/BK).

- 1.2. W toku tego postępowania Prezes UOKiK przeprowadził analizę wzorców umów oraz formularzy informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego, jak również zweryfikował treść umów zawartych z konsumentami nadesłanych przez *Everest Finance spółka z ograniczoną odpowiedzialnością* spółkę komandytowo-akcyjną z siedzibą w Poznaniu (od dnia 10 stycznia 2014 r. działającą w formie spółki komandytowej; dalej: „**Przedsiębiorca**”, „**Everest**”, „**Spółka**”). Przeprowadzona analiza pozwoliła Prezesowi Urzędu stwierdzić, że Przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na naruszeniu przepisów ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r. poz. 1497, ze zm.; dalej: „**u.k.k.**”), ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171 poz. 1206, ze zm.; dalej: „**u.p.n.p.r.**”) oraz ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503, ze zm.; dalej: „**u.z.n.k.**”).
- 1.3. Mając powyższe na uwadze, postanowieniem z dnia 21 czerwca 2013 r. Prezes Urzędu, pod sygnaturą DDK-61-5/13/MC, wszczął wobec Spółki postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stawiając jej następujące zarzuty:
 - (1) niepodawania w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego w rubryce „*koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt*” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, którą konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu, co może stanowić naruszenie art. 13 ust. 1 pkt 10 w zw. z art. 14 u.k.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 1**”);
 - (2) niepodawania w umowach kredytu konsumenckiego informacji o wysokości rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 2**”);
 - (3) niepodawania w umowach o kredyt konsumencki informacji o odsetkach w stosunku dziennym należnych Everest w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy, co może stanowić naruszenie art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 3**”);
 - (4) podawania nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (dalej: „**r.r.s.o.**”), co może stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 4**”);
 - (5) wprowadzenia w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki, co może stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.,

a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 5**”);

- (6) podawania nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnianie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu, co może stanowić naruszenie art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 6**”);
 - (7) stosowania opłaty za obsługę pożyczki w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 7**”);
 - (8) stosowania opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, co może stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k., a w konsekwencji naruszać przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. (dalej: „**zarzut 8**”).
- 1.4. Na podstawie art. 123 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r., poz. 267, ze zm.; dalej: „**k.p.a.**”) w związku z art. 83 u.o.k.k., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego (sygn. DDK-405-67/12/BK).
 - 1.5. Zawiadamiając o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz o zaliczeniu w poczet dowodów w tym postępowaniu ww. dokumentów, Prezes Urzędu poinformował Przedsiębiorcę o prawie ustosunkowania się do zarzutów postawionych w sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.
 - 1.6. W odpowiedzi z dnia 18 lipca 2013 r. Everest odniósł się do postawionych mu zarzutów.
 - (1) Odnośnie do zarzutu 1 stwierdził, że nie ma podstaw, by wpisywać opłatę za obsługę pożyczki w domu do rubryki formularza informacyjnego dotyczącej kosztów kredytu, ponieważ opłata ta nie jest warunkiem uzyskania kredytu. Tymczasem, jak stwierdził Everest, art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. wymaga wskazania w formularzu tylko tych kosztów, których poniesienie jest warunkiem uzyskania kredytu. Jednocześnie Spółka podniosła, że ujęcie w formularzu kosztów, które są związane z usługą dodatkową, która nie jest niezbędna do zawarcia umowy kredytu, mogłoby wprowadzić konsumenta w błąd powodując mylne wrażenie, że zawarcie umowy dodatkowej o obsługę pożyczki w domu jest warunkiem otrzymania kredytu. Niezależnie od przedstawionych wyjaśnień, Przedsiębiorca stwierdził, że wskazywał konsumentowi wysokość wynagrodzenia za świadczenie obsługi pożyczki w domu w sposób jasny, jednoznaczny i precyzyjny.
 - (2) W zakresie zarzutu 2 i 3 Everest zaakceptował stanowisko Prezesa Urzędu i przedstawił propozycję zobowiązania do odpowiedniej zmiany treści umowy kredytu konsumenckiego, a także formularza informacyjnego. Odnosząc się do zarzutu 3, Spółka zaznaczyła również, że w praktyce działalności, w przypadku odstąpienia przez konsumenta od umowy kredytu konsumenckiego, nie korzystała z postanowienia tej umowy wskazującego na obowiązek zwrotu przez konsumenta

odsetek za okres od dnia wypłaty pożyczki przez Przedsiębiorcę do dnia zwrotu na jego rzecz całej kwoty udostępnionej pożyczki. Everest wyjaśnił, że nie żądał nigdy od swoich klientów zwrotu tych odsetek, a jedynie zwrotu Kwoty do wypłaty.

- (3) W odniesieniu do zarzutu 4 Przedsiębiorca stwierdził, że różnica w wysokości prezentowanej przez niego w umowach kredytu konsumenckiego r.r.s.o. w stosunku do wysokości tego wskaźnika ustalonego przez Prezesa Urzędu może wynikać z nieuwzględnienia przez Spółkę – w odróżnieniu od Prezesa UOKiK – przy obliczaniu r.r.s.o. opłaty za obsługę pożyczki w domu. W ocenie Everest, przyjęty przez niego sposób obliczania r.r.s.o. jest prawidłowy, ponieważ usługa dodatkowa obsługi pożyczki w domu i wiążąca się z nią opłata jest wybierana przez konsumentów dobrowolnie. Dodatkowo, Spółka zajęła stanowisko, zgodnie z którym r.r.s.o. nie przekazuje konsumentom zrozumiałych danych mających dla nich znaczenie przy zawieraniu konkretnych umów. Przedsiębiorca uznał, iż konsumenci są zainteresowani kwotą, którą otrzymują i kwotą, którą muszą faktycznie zwrócić. W związku z tym, zdaniem Everest, r.r.s.o. nie jest w praktyce formułą użyteczną dla konsumentów, ponieważ nie wskazuje, jaką kwotę mają oni zapłacić za korzystanie z kapitału.
- (4) Przedsiębiorca wniósł o doprecyzowanie zarzutu 5. Jednakże, z ostrożności procesowej, przedstawił również propozycję zobowiązania polegającego na odpowiedniej zmianie treści umowy kredytu konsumenckiego, a także formularza informacyjnego.
- (5) W zakresie zarzutu 6 Spółka wskazała, że opłata za obsługę pożyczki w domu nie może stanowić składnika całkowitego kosztu kredytu, ponieważ jest uiszczana za usługę dodatkową, którą konsument wybiera dobrowolnie. Korzystanie z tej usługi nie jest warunkiem zawarcia umowy o kredyt konsumencki, a Everest umożliwia nawiązanie tej umowy także bez konieczności obsługiwania pożyczki w domu. Ponadto, Przedsiębiorca wyjaśnił, że wynagrodzenie za przedmiotową usługę jest w sposób jednoznaczny określone w zawieranej z konsumentem umowie.
- (6) W odniesieniu do zarzutów 7 i 8 Przedsiębiorca argumentował, że zakwestionowana w tych zarzutach wysokość opłaty przygotowawczej i opłaty za obsługę pożyczki w domu odzwierciedla koszty świadczenia przez Spółkę usługi przygotowania zawarcia umowy i koszty usługi obsługi pożyczki w domu klienta oraz wysokie ryzyko biznesowe. Jak wskazał Everest, wysokość ww. kosztów jest znaczna głównie z uwagi na przyjęty przez niego model działania opierający się na stałym (cotygodniowym) kontakcie z klientem. Spółka, wymieniając przykładowe czynności, które musi przeprowadzić, aby zapewnić regularne wizyty w domu konsumenta, wskazała na: pracę konsultantów telefonicznych Działu Obsługi Klienta (którzy odbierają telefony od klientów, wprowadzają i aktualizują dane w systemie, monitorują stan zadłużenia, przekazują informacje do kierowników sekcji), pracę kierowników (którzy wstępnie weryfikują klientów, przygotowują ofertę, monitorują stan zadłużenia, koordynują pracę przedstawicieli, biorą udział w procesie windykacji), utrzymanie systemu informatycznego, telefonów, samochodów, wyposażenie stanowisk pracy. Przedsiębiorca zwrócił uwagę, że zarówno opłata

przygotowawcza, jak i opłata za obsługę pożyczki w domu służy pokryciu także innych kosztów niż – odpowiednio – przygotowanie do zawarcia umowy i odbiór rat w domu klienta. Ponadto, Everest wyjaśnił, że nie jest możliwe przypisanie każdej z ww. opłat określonej listy precyzyjnie wycenionych czynności, ponieważ zakres tych czynności może być różny w przypadku świadczenia tej samej usługi na rzecz różnych klientów. W szczególności, Spółka wskazała, że czas i koszt dotarcia do poszczególnych klientów są różne, co powoduje, iż błędne byłoby przyjęcie takich samych opłat dla wszystkich konsumentów, którzy wzięli pożyczkę na taki sam okres. Dlatego, jak twierdzi Everest, chcąc z jednej strony pokryć wszelkie generowane w ramach działalności koszty z uwzględnieniem ryzyka biznesowego, z drugiej strony wprowadzić czytelny i akceptowalny dla każdego z klientów system określania wysokości ww. opłat, wprowadził opłatę przygotowawczą w wysokości 5% sumy, na jaką składają się Kwota do wypłaty i Koszt ubezpieczenia. W opinii Przedsiębiorcy, tak ustalona opłata uwzględnia zarówno koszty związane z całą obsługą klienta (m.in. rozmowy telefoniczne, obsługa systemu informatycznego, weryfikacja klienta, przygotowanie umowy, wizyta domowa), jak i ryzyko biznesowe, które wzrasta wraz z wysokością kwoty pożyczki. Natomiast wysokość opłaty za obsługę pożyczki w domu, zgodnie ze stanowiskiem Spółki, uwzględnia przede wszystkim liczbę wizyt, jakie w domu klienta składa przedstawiciel. W związku z tym, jak wynika z wyjaśnienia Everest, opłata ta została obliczona jako procent od kwoty wypłacanej klientowi i wzrasta wraz z liczbą tygodni, w trakcie których konsument korzysta z pożyczki. Przedsiębiorca zaznaczył również, że, [...], co, jego zdaniem, ma wskazywać, iż nie pobiera on z tytułu świadczonych usług opłat na wygórowanym poziomie. Dodatkowo, Spółka podniosła, iż sposób konstruowania obu ww. opłat funkcjonuje w jej działalności od wielu lat i był już przedmiotem kontroli Prezesa UOKiK, w efekcie której organ ten nie zgłosił do niego zastrzeżeń. Niezależnie od przedstawionych powyżej argumentów, Everest zadeklarował gotowość wprowadzenia zmian w zakresie postawionych mu zarzutów 7 i 8.

- 1.7. W tym samym piśmie z dnia 18 lipca 2013 r. Przedsiębiorca wniósł o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.k. Wyraził ogólną wolę zobowiązania się do zmiany praktyki w odniesieniu do wszystkich postawionych mu zarzutów, ale konkretne propozycje sformułował jedynie w odniesieniu do zarzutów 2, 3 i 5. W odniesieniu do pozostałych zarzutów Everest zadeklarował wolę zmiany stosowanych praktyk i przedstawienie konkretnych propozycji w tym zakresie po wyjaśnieniu przez Prezesa Urzędu podniesionych przez Spółkę wątpliwości.
- 1.8. Pismem z dnia 3 kwietnia 2014 r. Prezes UOKiK powiadomił Przedsiębiorcę o konieczności przedłożenia konkretnych propozycji zobowiązania obejmujących całość działań Spółki, a nie tylko wybrane produkty, zapewniających pełne przestrzeganie przepisów oraz określających termin jego realizacji. Prezes Urzędu przedstawił także swoje stanowisko w sprawach będących przedmiotem postępowania, do których Everest zgłosił wątpliwości i pytania.
- 1.9. W kolejnym piśmie, datowanym na dzień 18 kwietnia 2014 r. Spółka ograniczyła swój wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej do zarzutów 2, 3 i 5, proponując wprowadzenie zmian we wzorcach umów pożyczki pieniężnej. Everest nie zgodził się

natomiast z przedstawionym mu stanowiskiem Prezesa Urzędu w odniesieniu do zarzutów 1, 4, 6-8, podtrzymał w tym zakresie swoją dotychczasową argumentację zaprezentowaną w piśmie z dnia 18 lipca 2013 r. i wniósł o umorzenie postępowania. Ponadto, w zakresie tych zarzutów, w sposób następujący uzupełnił zajęte do chwili obecnej stanowisko.

- (1) W odniesieniu do zarzutu 1, 4 i 6, Przedsiębiorca wskazał, iż informuje konsumentów o wszelkich kosztach związanych z umową pożyczki, w tym o opłacie za obsługę pożyczki w domu, w sposób rzetelny, choć odmienny niż sugerowany przez Prezesa UOKiK. Informacja o opłacie za obsługę pożyczki w domu, jak stwierdziła Spółka, znajduje się w punkcie 1 lit. I umowy kredytu konsumenckiego wskazującym na Łączne zobowiązanie do spłaty (C+F+H), na które składa się: całkowita kwota pożyczki, roczna stopa oprocentowania i opłata za obsługę pożyczki w domu. Przedsiębiorca zwrócił również uwagę na treść punktu 2 lit. p umowy kredytu konsumenckiego: *„Całkowity koszt pożyczki – wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Opłatę przygotowawczą oraz Koszt ubezpieczenia”*, a także na brzmienie punktu 29 tej umowy: *„Całkowity koszt pożyczki obejmuje wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest zobowiązany ponieść w związku z niniejszą Umową, w tym Oprocentowanie, Opłatę przygotowawczą oraz Koszt ubezpieczenia. Opłata za obsługę pożyczki w domu, określona w pozycji H powyżej, należna za pobrania kwot spłacanych przez Pożyczkobiorcę – jako opcjonalna – nie stanowi elementu Całkowitego kosztu pożyczki”* oraz na rubrykę formularza informacyjnego *„Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta”* prezentującą Łączne zobowiązanie do spłaty, którego częścią składową, zgodnie z umową, jest opłata za obsługę pożyczki w domu. W ocenie Everest, opisany sposób prezentowania informacji o całkowitej kwocie, jaką musi zapłacić konsument w związku z umową pożyczki jest jasny, przejrzysty i wyczerpujący, w związku z czym Przedsiębiorcy nie można zarzucić naruszenia przepisów u.k.k. ani przepisów u.p.n.p.r. oraz zagrożenia zbiorowym interesem konsumentów.
- (2) W zakresie zarzutu 4, Spółka wyjaśniła, że informacja o wysokości r.r.s.o. nie ma dla konsumentów żadnego znaczenia, gdyż porównując oferty pożyczkodawców nie biorą oni pod uwagę tego wskaźnika, ale wysokość tygodniowej raty. W konsekwencji, zdaniem Everest, informacja o wysokości r.r.s.o. w żaden sposób nie zniekształca zachowań rynkowych konsumentów.
- (3) Przedsiębiorca, w zakresie zarzutu 7 i 8, podniósł, iż opłata przygotowawcza oraz opłata za obsługę pożyczki w domu mieszczą się w granicach prawa. Zwrócił przy tym uwagę na brak kompetencji Prezesa Urzędu do ingerowania w sposób kształtowania przez przedsiębiorców cen usług, jeżeli mieszczą się one w dopuszczonych przez obowiązujące prawo granicach. Jednocześnie Spółka zajęła stanowisko, zgodnie z którym przedsiębiorca oferujący swoje usługi na rynku krajowym, winien uwzględniać całość ponoszonych przez siebie kosztów, bez konieczności dostosowywania opłat za te usługi do indywidualnej sytuacji konkretnego konsumenta. Ponadto, Everest zauważył, że przepisy nie zakazują procentowego ustalania wysokości opłat za wykonywanie określonych czynności,

który to sposób jest powszechnie akceptowany na rynku usług m.in. finansowych. W ocenie Przedsiębiorcy, zarówno opłata przygotowawcza, jak i opłata za obsługę pożyczki w domu są zgodne z prawem, odzwierciedlają związane z nimi koszty, nie są zawyżone, a konsument jest o ich wysokości informowany przed zawarciem umowy (m.in. w „*Tabeli Opłat*”). W rezultacie, zdaniem Spółki, opłaty te nie naruszają ani prawa ani dobrych obyczajów, a co za tym idzie, zarzut naruszenia przez Everest przepisów u.z.n.k. jest nieuzasadniony.

- 1.10. Niezależnie od powyższych wyjaśnień, w piśmie z dnia 18 kwietnia 2014 r. Przedsiębiorca poinformował o jego przekształceniu w dniu 10 stycznia 2014 r. ze Spółki komandytowo-akcyjnej w spółkę komandytową działającą pod firmą Everest Finance spółka z ograniczoną odpowiedzialnością spółka komandytowa.
- 1.11. Pismem z dnia 17 września 2015 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przekazania dokumentów zawierających dane niezbędne do obliczenia kary pieniężnej oraz informacji o aktualnym stanowisku Spółki w odniesieniu do postawionych jej w postępowaniu zarzutów.
- 1.12. Przedsiębiorca udzielił odpowiedzi na ww. wezwanie pismem z dnia 6 października 2015 r. Spółka przekazała sprawozdanie finansowe za rok 2014 wraz z opinią biegłego rewidenta oraz wyjaśniła, iż podtrzymuje swoje dotychczasowe stanowisko wobec zarzutów postawionych jej w postanowieniu z dnia 21 czerwca 2013 r. o wszczęciu postępowania. W szczególności, podtrzymała złożony wniosek o wydanie decyzji w trybie art. 28 u.o.k.k. jedynie w zakresie zarzutów określonych w punkcie 2, 3 i 5 tego postanowienia. Everest poinformował również, że wdrożył szereg zmian do stosowanych przez siebie wzorców umów kredytu konsumenckiego i formularzy informacyjnych dotyczących tego kredytu. Spółka przekazała kolejno obowiązujące wersje tych wzorców i formularzy, w tym obecnie stosowane.
- 1.13. Pismem z dnia 23 listopada 2015 r. Prezes UOKiK zawiadomił Everest o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu i możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Prezesa UOKiK oraz zajęcia stanowiska przed wydaniem decyzji. Strona skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.
- 1.14. Korzystając z prawa do wypowiedzenia się co do zebranego materiału dowodowego Spółka, w piśmie z dnia 14 grudnia 2015 r. powtórzyła przedstawioną w poprzednich pismach argumentację. W szczególności zwróciła uwagę, iż w aktualnie wykorzystywanych wzorcach umów kredytu konsumenckiego wprowadziła zmiany, które eliminują z nich naruszenia wskazane w zarzutach 2, 3 i 5. Mianowicie, Everest wyjaśnił, że w przedmiotowych wzorcach znajdują się postanowienia, które określają wartość rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, nie ma w nich klauzul, które przewidywałyby po stronie konsumenta obowiązek zwrotu kosztów związanych z odstąpieniem przez niego od umowy. Ponadto, zdaniem Spółki, aktualnie stosowane przez nią wzorce szczegółowo informują konsumentów o poszczególnych składnikach „Całkowitej kwoty pożyczki” (które, zgodnie treścią tych wzorców, stanowią: kwota do wypłaty, opłata przygotowawcza, prowizja za udzielenie pożyczki, opłata za dostarczenie środków, opłata za brak poręczenia, opłata za usługę terenowej

obsługi pożyczki, opłata za uruchomienie II transzy, opłata za Pakiet Medyczna Pomoc), o wartości „Kwoty do wypłaty” oraz „Całkowitego kosztu pożyczki”, co, w jej ocenie, powoduje, że konsument ma pełną wiedzę o wartości i proporcjach poszczególnych parametrów finansowych pożyczki.

1.15. Ponadto, Spółka uzupełniła złożony wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.k. w zakresie zarzutów 2, 3 i 5 w dalszym ciągu ograniczając go tylko do tych trzech zarzutów. Przedsiębiorca zobowiązał się do przedstawienia wszystkim klientom, z którymi zawarł umowy pożyczki pieniężnej w oparciu o wzorzec zawierający zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia, propozycji podpisania aneksu wprowadzającego zmiany w tych umowach odpowiadające brzmieniu aktualnie wykorzystywanych wzorców. Z uwagi na to, że zmieniony w ww. piśmie wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej dotyczy jedynie zarzutów 2, 3 i 5, w zakresie pozostałych zarzutów, tj. zarzutu 1, 4, 6, 7 i 8, możliwe stało się wydanie – na podstawie art. 104 § 2 k.p.a. – decyzji częściowej. Ponadto, przedmiotowa decyzja częściowa obejmuje – także stosownie do art. 104 § 2 k.p.a. – również rozstrzygnięcie w przedmiocie zarzutu 5, ponieważ treść zobowiązania Spółki w odniesieniu do tego zarzutu nie zmierza do zapobieżenia zarzuconemu naruszeniu (w obecnie stosowanych wzorcach całkowita kwota kredytu w dalszym ciągu obejmuje kredytowane koszty kredytu) oraz wskazuje, iż Przedsiębiorca nie podziela stanowiska Prezesa Urzędu w tym zakresie. Jednocześnie, Prezes UOKiK ocenia, że samodzielny charakter zarzutów 1 i 4-8 w stosunku do zarzutów 2 i 3 umożliwia wydanie w ich przedmiocie odrębnego rozstrzygnięcia.

2. Przeprowadzone przez Prezesa Urzędu postępowanie dowodowe pozwoliło ustalić następujący stan faktyczny:

2.1. Everest Finanse Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowa z siedzibą w Poznaniu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000493974. Do dnia 10 stycznia 2014 r. Przedsiębiorca działał jako Everest Finanse Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowo-akcyjna. Tego dnia nastąpiło przekształcenie Przedsiębiorcy w spółkę komandytową w trybie art. 551 § 1 i n. ustawy z dnia 15 września 2000 r. – Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 1030, ze zm.). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, pozostałe formy udzielania kredytów, pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych, działalność rachunkowo-księgową; doradztwo podatkowe, doradztwo związane z zarządzaniem, reklama.

/dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 16 kwietnia 2014 r./

2.2. Przedsiębiorca działa obecnie na terenie całego kraju. W poprzednich latach nie prowadził działalności na terenie województw: mazowieckiego (do 2013 r.) oraz podlaskiego,

lubelskiego, podkarpackiego i małopolskiego – z wyjątkiem powiatów Sierpc, Płock, Płońsk i Gostynin (do 2012 r.).

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. oraz print screen strony internetowej Spółki – zakładka „o firmie”: <https://www.bocianpozyczki.pl/Strony-informacyjne/O-firmie.aspx/>

2.3. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej Everest, posługując się znakiem towarowym „Bocian pożyczki”, zawiera z konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. – Kodeks cywilny (tekst jedn. Dz. U. z 2014 r., poz. 121, ze zm.; dalej: „k.c.”) umowy o kredyt konsumencki, o którym mowa w art. 3 ust. 1 u.k.k., określone jako „Umowy pożyczki pieniężnej”. Przy zawieraniu przedmiotowych umów Spółka wykorzystuje m.in. wzorce umowne w rozumieniu art. 384 k.c. o nazwie „Umowa pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR, „Umowa pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP i „Tabela Opłat” oraz formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego, o którym mowa w art. 14 ust. 1 u.k.k. Everest zawierał umowy kredytu konsumenckiego w oparciu o następujące wzory „Umowy pożyczki pieniężnej”:

- UPP.1 stosowany od grudnia 2011 r. do 31 lipca 2013 r.,
- UPP.2 stosowany od 1 sierpnia 2013 r. do 28 stycznia 2014 r.,
- UPP.3 stosowany od 29 stycznia 2014 r. do 4 kwietnia 2014 r.,
- UPP.4 stosowany od 5 kwietnia 2014 r. do 25 lipca 2014 r.,
- UPP.5 stosowany od 26 lipca 2014 r. do 17 lutego 2015 r.,
- UPP.6 stosowany od 18 lutego 2015 r. do 15 czerwca 2015 r.,
- UPP.7 stosowany od 16 czerwca 2015 r. do 31 sierpnia 2015 r.,
- UPP.8 stosowany od 1 września 2015 r.,
- UPR.1 stosowany od kwietnia 2012 r. do 30 lipca 2013 r.,
- UPR.2 stosowany od 31 lipca 2013 r. do 4 lutego 2014 r.,
- UPR.3 stosowany od 5 lutego 2014 r. do 16 maja 2014 r.,
- UPR.4 stosowany od 17 maja 2014 r. do 4 marca 2015 r.,
- UPR.5 stosowany od 5 marca 2015 r. do 16 czerwca 2015 r.,
- UPR.6 stosowany od 20 maja 2015 r. do 16 czerwca 2015 r. dla wybranych klientów,
- UPR.7 stosowany od 17 czerwca 2015 r. do 26 sierpnia 2015 r.,
- UPR.8 stosowany od 27 sierpnia 2015 r.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

2.4. Spółka wręcza konsumentom przed zawarciem umowy kredytu konsumenckiego formularz informacyjny, o którym mowa w art. 14 ust. 1 u.k.k. Formularz ten obowiązywał w następujących wersjach:

- FIP.2 stosowany od kwietnia 2012 r. do 31 lipca 2013 r.,
- FIP.3 stosowany od 1 sierpnia 2013 r. do 28 stycznia 2014 r.,
- FIP.4 stosowany od 29 stycznia 2014 r. do 15 czerwca 2015 r.,
- FIP.5 stosowany od 16 czerwca 2015 r. do 31 sierpnia 2015 r.,
- FIP.6 stosowany od 1 września 2015 r.,
- FIR.2 stosowany od grudnia 2011 r. do 30 lipca 2013 r.,
- FIR.3 stosowany od 31 lipca 2013 r. do 4 lutego 2014 r.,
- FIR.4 stosowany od 5 lutego 2014 r. do 16 czerwca 2015 r.,
- FIR.5 stosowany od 20 maja 2015 r. do 16 czerwca 2015 r. dla wybranych klientów,
- FIR.6 stosowany od 17 czerwca 2015 r. do 26 sierpnia 2015 r.,
- FIR.7 stosowany od 27 sierpnia 2015 r.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

2.5. Przedsiębiorca udziela pożyczek na okresy stanowiące wielokrotność okresów tygodniowych (np. 44, 52, 62 tygodnie). Przekazanie środków pieniężnych może nastąpić jednorazowo („Umowa pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP) lub w dwóch transzach („Umowa pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR). W każdym wypadku ich wypłata, w zależności od wybranej opcji, jest dokonywana na jeden z dwóch sposobów. Pierwszy polega na przekazaniu konsumentowi kwoty/transzy pożyczki (pomniejszonej o kredytowane koszty pożyczki) w miejscu jego zamieszkania w formie gotówki i/lub karty przedpłaconej – opcja z usługą obsługi pożyczki w domu (od dnia 27 sierpnia 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP – opcja z usługą terenowej obsługi pożyczki). Według drugiego sposobu, kwota/transza pożyczki (pomniejszona o kredytowane koszty pożyczki) jest przekazywana konsumentowi przelewem na rachunek bankowy – opcja bez usługi obsługi pożyczki w domu (od dnia 27 sierpnia 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP – opcja bez usługi terenowej obsługi pożyczki).

Spłata pożyczki następuje w cotygodniowych ratach. W zależności od wybranej opcji (z obsługą pożyczki w domu/terenową obsługą pożyczki lub bez), raty mogą być uiszczane w formie gotówki w miejscu zamieszkania konsumenta do rąk przedstawiciela Everest albo w formie przelewu lub przekazu pocztowego na rachunek Spółki.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami, pismo Spółki z dnia 28 marca 2013 r. z załącznikami, pismo Spółki z dnia 18 lipca 2013 r. oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.6. W związku z zawarciem „Umowy pożyczki pieniężnej” konsument ponosi określone koszty. Są to m.in. koszty wynikające z konieczności poniesienia opłaty przygotowawczej i opłaty za obsługę pożyczki w domu (do dnia 26 sierpnia 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR i do dnia 31 sierpnia 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP) oraz opłaty za usługę terenowej obsługi pożyczki (od dnia 27 sierpnia 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR i od dnia 1 września 2015 r. we wzorcu „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP).

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami, pismo Spółki z dnia 18 lipca 2013 r., pismo Spółki z dnia 18 kwietnia 2014 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.7. **[Formularz informacyjny]** Przedsiębiorca wręcza konsumentom przed zawarciem „Umowy pożyczki pieniężnej” formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego. Jednakże w rubryce formularza „Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt” Spółka nie podaje informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu ani o opłacie za usługę terenowej obsługi pożyczki.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.8. **[R.r.s.o.]** W „Umowach pożyczki pieniężnej” (pkt 1 lit. J tej umowy) i w formularzu informacyjnym Everest wskazuje nieprawidłową, zaniżoną wartość r.r.s.o. Dla umów, w których Spółka zastrzegała opłatę za obsługę pożyczki w domu, Przedsiębiorca prezentował ten wskaźnik obliczony bez uwzględnienia przedmiotowej opłaty. Przykładowo, przy pożyczce na kwotę 1000 zł, której spłata miała nastąpić w 25 ratach tygodniowych po 66 zł, Przedsiębiorca deklarował r.r.s.o. na poziomie 109,71%, podczas gdy faktycznie wynosiła ona 789,13% (umowa nr [...]). Te same wartości deklarowanej i faktycznej r.r.s.o. odnoszą się do pożyczki na kwotę 700 zł, której spłata miała nastąpić w 25 ratach tygodniowych po 46,20 zł (umowa nr [...]).

Spółka po wprowadzeniu usługi terenowej obsługi pożyczki w miejsce usługi obsługi pożyczki w domu (tj. od dnia 27 sierpnia 2015 r. – w „Umowach pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. – w „Umowach pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP) pobiera opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki, co określa w zawieranych z konsumentami umowach o symbolu UPR.8 i UPP.8. Również dla tych umów i przekazywanych do nich formularzy informacyjnych Everest wskazuje nieprawidłową wartość r.r.s.o. Spółka nie uwzględnia bowiem we wzorze matematycznym znajdującym się w załączniku nr 4 do u.k.k. w pozycji D1 określającej „Kwotę spłaty lub ponoszonych opłat” opłaty za tę usługę. Przykładowo, przy pożyczce na kwotę 1000 zł, której spłata ma nastąpić w 25 ratach tygodniowych po 70,44 zł, Przedsiębiorca deklaruje r.r.s.o. na poziomie 758,67%, podczas gdy faktycznie wynosi ona 1119,87% (umowa nr [...]).

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.9. **[Proporcja między całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki]** W myśl postanowienia punktu 2 lit. q „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolach UPR

i UPP (punkt 2 lit. p „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.6), całkowita kwota pożyczki to „suma wszystkich środków pieniężnych, które Pożyczkodawca udostępnia Pożyczkobiorcy na podstawie Umowy pożyczki pieniężnej”. Całkowita kwota pożyczki jest określana w punkcie 1 lit. C „Umów pożyczki pieniężnej”, jednakże różni się ona od kwoty faktycznie wypłacanej konsumentowi. Ta ostatnia, określona w „Umowach pożyczki pieniężnej” jako kwota do wypłaty, stanowi całkowitą kwotę pożyczki w rozumieniu przedmiotowych umów pomniejszoną o niektóre koszty pożyczki. Także w formularzu informacyjnym Spółka przedstawia całkowitą kwotę kredytu w opisany sposób.

- 2.10. Przykładowo, w przypadku umowy nr [...] konsumentce wypłacono 1000 zł, natomiast w umowie jako całkowitą kwotę pożyczki wpisano 1144,50 zł, czyli sumę faktycznie wypłaconych konsumentce środków, kosztu ubezpieczenia (90 zł) i opłaty przygotowawczej (54,50 zł).

1. Na podstawie niniejszej Umowy, zgodnie z obowiązującą w dniu jej zawarcia ofertą „BOCIAN pożyczki” udziela Pożyczkobiorcy, spełniającemu warunki określone w niniejszej Umowie, pożyczki na następujących warunkach:

A. Kwota do wypłaty	1000,00 zł	G. Całkowity koszt pożyczki (łącznie kwota kosztów związanych z pożyczką (D+E+F))	196,55 zł
B. Kwota przekazana na Kartę przedpłaconą	700,00 zł	Deklaruję chęć skorzystania z Opcji obsługi pożyczki w domu	TAK <input checked="" type="checkbox"/> NIE <input type="checkbox"/>
C. Całkowita kwota pożyczki	1144,50 zł	H. Opłata za obsługę pożyczki w domu	453,45 zł
D. Koszt ubezpieczenia	90,00 zł	I. Łączne zobowiązanie do spłaty (C+F+H)	1650,00 zł
E. Opłata przygotowawcza	54,50 zł	J. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania (RRSO)	109,71 %
F. Roczna stopa oprocentowania Oprocentowanie	18 %	K. Czas trwania Umowy w tygodniach	25
Pierwsza rata tygodniowa wynosi	66,00 zł	Pozostałe raty tygodniowe wynoszą po	66,00 zł

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.11. Na opisaną wyżej sytuację wskazuje także definicja kwoty do wypłaty zawarta w „Umowach pożyczki pieniężnej”.

Według punktu 2 lit. 1 „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.1-UPP.7 jest to „kwota wypłacana Pożyczkobiorcy obliczana poprzez pomniejszenie kwoty pożyczki określonej w punkcie 1.C. Całkowita kwota pożyczki Umowy pieniężnej o Opłatę przygotowawczą oraz w przypadku, o którym mowa w punkcie 45 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Koszt ubezpieczenia”.

Z kolei, w myśl punktu 2 lit. 1 „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.1-UPR.5 i UPR.7 kwota do wypłaty jest to „kwota wypłacana Pożyczkobiorcy w dwóch transzach: I transza obliczana poprzez pomniejszenie kwoty I transzy określonej w punkcie 1.C.1. o Opłatę przygotowawczą, opłatę za uruchomienie II transzy oraz w przypadku, o którym mowa w punkcie 45 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Koszt ubezpieczenia; II transza wypłacana w terminie wskazanym w Umowie pożyczki pieniężnej”.

Natomiast punkt 2 lit. 1 „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.6 wskazuje, że kwota do wypłaty to „kwota wypłacana Pożyczkobiorcy w dwóch transzach: I transza obliczana poprzez pomniejszenie kwoty I transzy określonej w punkcie 1.C.1. o Opłatę przygotowawczą, Opłatę za brak poręczenia, Opłatę za uruchomienie II transzy; II transza wypłacana w terminie wskazanym w Umowie pożyczki pieniężnej”.

Aktualnie zawierane „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8 zawierają w punkcie 2 lit. m następującą definicję kwoty do wypłaty: „kwota wypłacana Pożyczkobiorcy w dwóch transzach: I transza obliczana poprzez pomniejszenie kwoty I transzy określonej w punkcie 1.C.1. o Oplatę przygotowawczą, Prowizję za udzielenie pożyczki, Oplatę za dostarczenie środków oraz, w przypadku o którym mowa w punkcie 1 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Oplatę za Pakiet Medyczna Pomoc, a w przypadku, o którym mowa w punkcie 1 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Oplatę za usługę terenowej obsługi pożyczki, oraz w przypadku o którym mowa w pkt. 20 Oplatę za brak poręczenia; II transza wypłacana w terminie wskazanym w Umowie pożyczki pieniężnej obliczana jest poprzez pomniejszenie kwoty II transzy określonej w punkcie 1.C.2 o Oplatę za uruchomienie II transzy (N)”.

Aktualnie zawierane „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.8 zawierają w punkcie 2 lit. m następującą definicję kwoty do wypłaty: „kwota wypłacana Pożyczkobiorcy obliczana poprzez pomniejszenie kwoty pożyczki określonej w punkcie 1.C. Całkowita kwota pożyczki Umowy pożyczki pieniężnej o Oplatę przygotowawczą, Prowizję za udzielenie pożyczki, Oplatę za dostarczenie środków oraz w przypadku o którym mowa w punkcie 1 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Oplatę za Pakiet Medyczna Pomoc, w przypadku, o którym mowa w punkcie 1 niniejszej Umowy pożyczki pieniężnej, Oplatę za usługę terenowej obsługi pożyczki, a w przypadku o którym mowa w pkt. 20 niniejszej Umowy Oplatę za brak poręczenia”.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami /

Jak wynika z powyższego, dla wszystkich ww. umów Przedsiębiorca potrąca z całkowitej kwoty pożyczki kwotę przeznaczoną na pokrycie tych kosztów, które są kredytowane. Dopiero bowiem po pomniejszeniu o te koszty całkowita kwota pożyczki stanowi kwotę faktycznie wypłacaną konsumentowi. Spółka uwzględnia zatem w całkowitej kwocie pożyczki kredytowane koszty pożyczki.

/dowód: pismo Spółki z dnia 6 marca 2013 r./

2.12. **[Całkowity koszt kredytu]** Postanowienia punktu 1 „Umowy pożyczki pieniężnej” określają następujące pozycje:

(1) w ramach „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.1-UPP.7:

- koszt ubezpieczenia, jeśli występuje (pkt 1 lit. D),
- oplatę przygotowawczą (pkt 1 lit. E),
- oprocentowanie (pkt 1 lit. F),
- oplatę za obsługę pożyczki w domu (pkt 1 lit. H);

(2) w ramach „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.1-UPR.5 i UPR.7:

- koszt ubezpieczenia, jeśli występuje (pkt 1 lit. D),
- oplatę przygotowawczą (pkt 1 lit. E),
- oprocentowanie (pkt 1 lit. F),

- opłatę za obsługę pożyczki w domu (pkt 1 lit. H),
 - opłatę za uruchomienie II transzy (pkt 1 lit. L);
- (3) w ramach „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.6:
- opłatę za brak poręczenia (pkt 1 lit. D),
 - opłatę przygotowawczą (pkt 1 lit. E),
 - oprocentowanie (pkt 1 lit. F),
 - opłatę za obsługę pożyczki w domu (pkt 1 lit. H),
 - opłatę za uruchomienie II transzy (pkt 1 lit. L);
- (4) w ramach aktualnie zawieranych „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.8:
- opłatę przygotowawczą (pkt 1 lit. D),
 - prowizję za udzielenie pożyczki (pkt 1 lit. E),
 - opłatę za dostarczenie środków (pkt 1 lit. F),
 - opłatę za brak poręczenia, jeśli występuje (pkt 1 lit. G),
 - oprocentowanie (pkt 1 lit. I),
 - opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki, jeśli występuje (pkt 1 lit. K),
 - opłatę za Pakiet Medyczna Pomoc, jeśli występuje (pkt 1 lit. N);
- (5) w ramach aktualnie zawieranych „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8:
- opłatę przygotowawczą (pkt 1 lit. D),
 - prowizję za udzielenie pożyczki (pkt 1 lit. E),
 - opłatę za dostarczenie środków (pkt 1 lit. F),
 - opłatę za brak poręczenia, jeśli występuje (pkt 1 lit. G),
 - oprocentowanie (pkt 1 lit. I),
 - opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki, jeśli występuje (pkt 1 lit. K),
 - opłatę za uruchomienie II transzy (pkt 1 lit. N),
 - opłatę za Pakiet Medyczna Pomoc, jeśli występuje (pkt 1 lit. P).

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

2.13. Postanowienia punktu 1 „Umowy pożyczki pieniężnej” określają również całkowity koszt pożyczki. W punkcie 1 lit. G „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.1-UPP.7 jest to „Łączna kwota kosztów związanych z pożyczką (D+E+F)”. Koszt ten nie obejmuje zatem pkt 1 litery H, czyli opłaty za obsługę pożyczki w domu. W punkcie 1 lit. G „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.1-UPR.7 jest to „Łączna kwota kosztów związanych z pożyczką (D+E+F+L)”. Koszt ten nie obejmuje więc pkt 1 litery H, czyli również opłaty za obsługę pożyczki w domu. W punkcie 1 lit. H „Umów pożyczki

pieniężnej” o symbolu UPP.8 są to litery „(D+E+F+G+I)”. Koszt ten nie obejmuje pkt 1 litery K, czyli opłaty za usługę terenowej obsługi pożyczki. W punkcie 1 lit. H „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8 są to litery „(D+E+F+G+I+N)”. Koszt ten nie obejmuje pkt 1 litery K, a więc także opłaty za usługę terenowej obsługi pożyczki.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.14. Ponadto, według określonej w punkcie 2 lit. p „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.1-UPP.7 definicji całkowity koszt pożyczki to „wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest obowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Oplatę przygotowawczą oraz Koszt ubezpieczenia”. W „Umowie pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.1-UPR.5 i UPR.7 punkt ten otrzymał brzmienie: „Całkowity koszt pożyczki – wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest obowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Oplatę przygotowawczą, opłatę za uruchomienie II transzy oraz Koszt ubezpieczenia”. Punkt 2 lit. o „Umowy pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.6 określa całkowity koszt pożyczki jako „wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest obowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Oplatę przygotowawczą, opłatę za uruchomienie II transzy oraz Oplatę za brak poręczenia”. W aktualnie zawieranych „Umowach pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.8 punkt 2 lit. p stanowi, że całkowity koszt pożyczki to „wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest obowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Oplatę przygotowawczą, opłatę za dostarczenie środków, Prowizję za udzielenie pożyczki oraz Oplatę za brak poręczenia, w przypadku, o którym mowa w punkcie 20 niniejszej Umowy”. Natomiast ten sam punkt aktualnie zawieranych „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8 określa przedmiotowy koszt jako „wszelkie koszty, które Pożyczkobiorca jest obowiązany ponieść w związku z Umową pożyczki pieniężnej, obejmujący Oprocentowanie, Oplatę przygotowawczą, opłatę za uruchomienie II transzy, Oplatę za dostarczenie środków, Prowizję za udzielenie pożyczki oraz Oplatę za brak poręczenia, w przypadku, o którym mowa w punkcie 20 niniejszej Umowy”.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.15. Powyższe pozwoliło ustalić, że przed dniem 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz przed dniem 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP, Everest nie uwzględniał w całkowitym koszcie pożyczki opłaty za obsługę pożyczki w domu. Natomiast, od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP Spółka nie uwzględnia w całkowitym koszcie pożyczki opłaty za usługę terenowej obsługi pożyczki.
- 2.16. **[Wysokość opłaty za obsługę pożyczki w domu]** Spółka, przed dniem 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz przed dniem 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP, zamieszczała w tych umowach postanowienia określające usługę za obsługę pożyczki w domu. Od dnia 27 sierpnia

2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP, Przedsiębiorca w miejsce ww. usługi wprowadził usługę terenowej obsługi pożyczki polegającą na spłacie rat pożyczki poprzez ich odbiór przez doradcę klienta w miejscu zamieszkania klienta oraz na wykonywaniu w tym miejscu innych czynności związanych z należytych wykonywaniem świadczeń. Z tytułu przedmiotowych usług pobierane są opłaty.

Wysokość pobieranej przez Spółkę opłaty za obsługę pożyczki w domu stanowiła określony procent kwoty faktycznie wypłacanej kredytobiorcy. Kwota tej opłaty była wpisywana do odpowiedniej rubryki „Umowy pożyczki pieniężnej”. W przypadku pożyczki udzielanej: na 18 tygodni opłata ta stanowiła 32% kwoty do wypłaty, na 25 tygodni – 47,9%, na 35 tygodni – 63,7%, na 44 tygodnie – 71,1%, na 52 tygodnie – 72,3%, na 62 tygodnie – 87,3%. Wysokość opłaty za obsługę pożyczki w domu była uzależniona od liczby rat.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami, pismo Spółki z dnia 18 lipca 2013 r. oraz pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami /

W rezultacie takiego sposobu wyliczania ww. opłaty różni klienci Przedsiębiorcy płacili różne stawki za tę samą usługę. Przykładowo: w ramach umowy nr [...] kredytobiorcy wypłacono 1000 zł, a na podstawie umowy nr [...] – 500 zł. Obie umowy były spłacane w 25 ratach tygodniowych, w wysokości odpowiednio 66 zł i 33 zł. W przypadku pierwszej z nich opłata za obsługę pożyczki w domu wyniosła 453,45 zł, a w przypadku drugiej – 226,73 zł.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami/

- 2.17. Przedsiębiorca pobiera z tytułu usługi terenowej obsługi pożyczki opłatę stałą za każdy tydzień trwania „Umowy pożyczki pieniężnej”.

/dowód: pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/

- 2.18. **[Wysokość opłaty przygotowawczej]** Everest w ramach „Umów pożyczki pieniężnej” pobiera opłatę przygotowawczą. Przed dniem 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz przed dniem 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP opłata ta była ustalana w wysokości 5% sumy kwoty do wypłaty wskazywanej w punkcie 1 lit. A tych umów oraz kosztu ubezpieczenia, o którym mowa w ich punkcie 1 lit. D. Przykładowo, w umowie nr [...] kwota do wypłaty wynosiła 1000 zł, koszt ubezpieczenia – 90 zł, a opłata przygotowawcza – 54.50 zł. W umowie nr [...] były to odpowiednio kwoty: 700 zł, 63 zł i 38,15 zł, a w umowie nr [...] – 500 zł, 45 zł i 27,25 zł.

/dowód: pismo Spółki z dnia 4 marca 2013 r. z załącznikami, pismo Spółki z dnia 18 lipca 2013 r. oraz pismo Spółki z dnia 18 kwietnia 2014 r./

- 2.19. Od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP, Spółka zmieniła zasady ustalania opłaty przygotowawczej wprowadzając w miejsce kwoty ustalonej jako procent określonej wartości, kwotę stałą, zryczałtowaną. Zatem, obecnie

Przedsiębiorca pobiera opłatę przygotowawczą w wysokości niezależnej od wartości pożyczki i czasu jej trwania.

/dowód: *pismo Spółki z dnia 6 października 2015 r. z załącznikami/*

- 2.20. **[Przychód netto]** Przychód Przedsiębiorcy za 2014 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...] złotych [...] groszy).

/dowód: *Sprawozdanie finansowe Spółki za okres 01.01-31.12.2014/*

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

- 3.1. **[Interes publicznoprawny]** Przede wszystkim trzeba rozważyć, czy w rozpatrywanej sprawie został naruszony interes publicznoprawny, gdyż celem u.o.k.k. opisanym w jej art. 1 ust. 1 jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Z treści tego przepisu wynika, że celem regulacji jest m.in. ochrona konsumentów przed działaniami silniejszych uczestników rynku. Odmiennie niż to ma miejsce w postępowaniu cywilnym ukierunkowanym na ochronę praw podmiotowych stron przedmiotem postępowania w trybie u.o.k.k. jest ochrona interesu publicznoprawnego, która ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą jest dotknięty szerszy krąg uczestników rynku bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji Prezesa Urzędu.

Rozpatrywana sprawa ma, w ocenie Prezesa Urzędu, charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy ochrony interesu szerokiej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami Przedsiębiorcy, zaś jej działania kwalifikowane jako sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami wywołują negatywne skutki na rynku.

- 3.2. **[Naruszenie zakazu z art. 24 u.o.k.k.]** Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje możliwość kontroli przez Prezesa UOKiK działań przedsiębiorców podejmowanych w stosunkach prawnych z konsumentami, wprowadzając mechanizmy ochrony tzw. zbiorowych interesów konsumentów. Definiując w art. 4 pkt 12 pojęcie konsumenta ustawa ta odsyła do art. 22¹ k.c., zgodnie z którym konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Materialnoprawną podstawę do oceny działań przedsiębiorcy w powyższym aspekcie stanowi przepis art. 24 u.o.k.k. Zgodnie z jego ust. 1, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 u.o.k.k.). Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 u.o.k.k.). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

Przepis art. 24 ust. 2 u.o.k.k. zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu

zakazanych praktyk ustawodawca umieścił: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Jak wynika z powyższego, dla uznania działań przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w u.o.k.k. zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest wykazanie, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy przesłanki:

- (1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- (2) działanie to jest bezprawne,
- (3) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

3.3. **[Status przedsiębiorcy]** Zakaz naruszenia zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Przepis art. 4 pkt 1 u.o.k.k. zawiera legalną definicję przedsiębiorcy, zgodnie z którą pod tym pojęciem rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2015 r. poz. 584, ze zm.), a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu art. 4 pkt 4 u.o.k.k., nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13 u.o.k.k., (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu art. 4 pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 u.o.k.k., gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań-Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem: 0000493974. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne, pozostałe formy udzielania kredytów, pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej

niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszków emerytalnych, działalność rachunkowo-księgową; doradztwo podatkowe, doradztwo związane z zarządzaniem, reklama. Wobec tego Everest jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 („*in initio*”) u.o.k.k. Oznacza to, że Przedsiębiorca przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- 3.4. **[Bezprawność działań przedsiębiorcy]** Bezprawność działań przedsiębiorcy nie została zdefiniowana w u.o.k.k. Tradycyjnie rozumie się przez nią działanie sprzeczne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). Niektóre rodzaje działań bezprawnych zostały stypizowane przez ustawodawcę i wymienione wprost w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. Dotyczy to m.in. naruszania przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Należy to rozumieć tak, że jeśli przepis prawa wymaga od przedsiębiorcy przedstawienia konsumentowi określonej informacji, to nieprzedstawienie jej może stanowić naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Za działanie bezprawne wprost uznano również stosowanie przez przedsiębiorcę nieuczciwej praktyki rynkowej lub czynu nieuczciwej konkurencji.

* * *

4. W dalszej części uzasadnienia omówiono, na czym polegała bezprawność działań Przedsiębiorcy w zakresie kolejnych postawionych mu zarzutów.

ad pkt I ppkt 1

- 4.1. **[Formularz informacyjny]** Zgodnie z Dyrektywą Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylającą dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. UE. L.2008.133.66, ze zm.), w celu umożliwienia konsumentom podejmowania decyzji przy pełnej znajomości faktów, powinni oni przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki otrzymać odpowiednie informacje na temat warunków i kosztów kredytu oraz innych swoich zobowiązań. Konsument powinien mieć możliwość dokładnego zapoznania się z informacjami i ich rozważenia. Informacje te powinny być kompleksowe, przejrzyste i zapewniać możliwość porównania ofert poszczególnych kredytodawców. Odpowiedzialność za zapewnienie konsumentowi pełnej informacji przed zawarciem umowy spoczywa zatem na kredytodawcy. Obowiązki te zostały skodyfikowane przez polskiego ustawodawcę w ustawie o kredycie konsumenckim.

Zgodnie z przepisem art. 14 u.k.k., kredytodawca przed zawarciem umowy kredytu konsumenckiego ma obowiązek przekazać konsumentowi dane dotyczące tego kredytu wymienione w art. 13 u.k.k. posługując się formularzem informacyjnym, którego wzór określa załącznik nr 1 do ustawy o kredycie konsumenckim. Określony w art. 13 u.k.k. katalog informacji ma w założeniu dostarczyć konsumentowi wiedzy, która umożliwi mu porównanie różnych produktów na rynku kredytów konsumenckich i dokonanie świadomego wyboru najkorzystniejszego z nich. Natomiast prezentacja tych danych

w formie ustandaryzowanego formularza informacyjnego ma zapewnić porównywalność informacji dotyczących konkurencyjnych produktów. Formularz jest więc kwalifikowaną informacją o charakterze quasi-oferty. Winien być zatem sformułowany w sposób pełny, spójny, niesprzeczny, przejrzysty i jednoznaczny, aby mógł dostarczyć konsumentowi dokładnych informacji o wysokości kosztów związanych z zawarciem umowy kredytu. W przeciwnym razie nie będzie mógł prawidłowo służyć konsumentowi do podjęcia racjonalnej decyzji dotyczącej zawarcia umowy z konkretnym kredytodawcą.

Z uwagi na powyższe, naruszenie przez kredytodawcę obowiązku dostarczenia konsumentowi formularza informacyjnego jak również niedochowanie obowiązku uwzględnienia w tym formularzu wszystkich wymaganych informacji jest sprzeczne z przepisami ustawy o kredycie konsumenckim, a tym samym stanowi działanie bezprawne.

W tym miejscu należy wyjaśnić, że pożyczki, których udziela konsumentom Everest stanowią kredyty konsumenckie, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.k.k. Zgodnie z tym przepisem, przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę o kredyt w wysokości nie większej niż 255 550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi. Z kolei w myśl art. 3 ust. 2 pkt 1 u.k.k. za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę pożyczki. Zatem do umów pożyczki zawieranych przez Spółkę z konsumentami należy stosować przepisy ustawy o kredycie konsumenckim. W konsekwencji, na Przedsiębiorcy, jako kredytodawcy, o którym mowa w art. 5 pkt 2 u.k.k., ciążyą m.in. opisane powyżej obowiązki wynikające z art. 13 i art. 14 u.k.k.

W szczególności, zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k., Everest ma obowiązek przekazania kredytobiorcy informacji o kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy.

- 4.2. **[Charakter usługi obsługi pożyczki w domu]** Usługa obsługi pożyczki w domu jest usługą dodatkową świadczoną przez Przedsiębiorcę na rzecz konsumentów w związku z zawartą z nimi umową kredytu konsumenckiego. Usługa ta polega na odbywaniu przez przedstawiciela Spółki cotygodniowych wizyt w miejscu zamieszkania klienta przede wszystkim w celu odbioru od tego drugiego należnych Everest rat kredytu. Wskazuje to na ścisły związek przedmiotowej usługi z umową kredytu, ponieważ bez zawarcia i wykonywania tej umowy świadczenie obsługi pożyczki w domu byłoby pozbawione racji bytu. Warto zauważyć, że to w ramach „*Umowy pożyczki pieniężnej*” konsument wybiera odpowiednią jej opcję – przewidującą świadczenie ww. usługi lub nie. Ponadto, wszelkie postanowienia określające sposób jej wykonywania znajdują się w treści umowy kredytu konsumenckiego.

W konsekwencji powyższego należy uznać, że również opłata za usługę obsługi pożyczki w domu jest związana z umową kredytu konsumenckiego. Wysokość tej opłaty jest wpisywana w odpowiednią rubrykę „*Umowy pożyczki pieniężnej*”, zatem niewątpliwie ma ona zastosowanie do tej umowy i jest Spółce znana przed jej zawarciem. W związku z tym, opłatę tę należy zaliczyć do określonej w art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. kategorii

innych kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności kosztów usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy. Wskazany przepis nakazuje, by podać te koszty w odpowiednich przypadkach, czyli zawsze wtedy, gdy dane opłaty mają zastosowanie do konkretnej umowy o kredyt konsumencki. W ocenie Prezesa UOKiK, stosownie do ww. przepisu, informacja o opłacie za obsługę pożyczki w domu powinna być zamieszczona w formularzu informacyjnym stosowanym przez Everest.

Powyższe zważania, należy odnieść także do wprowadzonej od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8 i od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.8 usługi terenowej obsługi pożyczki i opłaty ponoszonej za nią przez konsumentów. Usługa ta została wprowadzona w miejsce usługi obsługi pożyczki w domu i – mimo zmienionej nazwy – spełnia te same co ona funkcje. Mianowicie, jej głównym celem jest umożliwienie kredytobiorcy spłaty rat pożyczki poprzez ich uiszczenie do rąk przedstawiciela Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta. Jest zatem związana z umową kredytu, ma zastosowanie do tej umowy i jest znana Przedsiębiorcy przed jej zawarciem. Jednocześnie informacja o opłacie za tę usługę nie jest zamieszczana przez Everest w formularzu informacyjnym. W konsekwencji, Prezes Urzędu jest zdania, że zarzucona Spółce praktyka jest kontynuowana wraz zastąpieniem usługi obsługi pożyczki w domu przez usługę terenowej obsługi pożyczki.

Prezes Urzędu zauważa, że bez znaczenia dla oceny zarzuconej Przedsiębiorcy praktyki pozostaje okoliczność, czy uiszczenie opłaty za obsługę pożyczki w domu jest warunkiem uzyskania kredytu. Wbrew twierdzeniom Spółki, obowiązek informacyjny określony w art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. nie dotyczy jedynie tych kosztów, których poniesienie jest warunkiem uzyskania kredytu, ale, jak zostało wyjaśnione powyżej, szerszej kategorii, mianowicie kosztów pobieranych w związku z umową kredytu. Tak więc, nawet przyjmując, iż zastrzeżenie przedmiotowej opłaty nie warunkuje udzielenia kredytu (z czym Prezes Urzędu się nie zgadza), to i tak informacja o niej powinna znajdować się w formularzu informacyjnym, ponieważ niewątpliwie jest ona pobierana w związku z umową kredytu. Wobec tego, za bezpodstawny należy uznać również podniesiony przez Everest argument, zgodnie z którym ujęcie w formularzu informacyjnym opłaty za obsługę pożyczki w domu mogłoby wprowadzić konsumenta w błąd powodując mylne wrażenie, że zawarcie umowy dodatkowej o obsługę pożyczki w domu jest warunkiem otrzymania kredytu.

Również podnoszona przez Spółkę okoliczność, iż prezentuje ona w rubryce formularza informacyjnego „Całkowita kwota do zapłaty przez Konsumenta” informację o „Łącznym zobowiązaniu do spłaty”, które, zgodnie z „Umową pożyczki pieniężnej”, obejmuje opłatę za obsługę pożyczki w domu (obecnie opłatę za terenową obsługę pożyczki), nie wpływa na negatywną ocenę przez Prezesa UOKiK zakwestionowanej praktyki. Wymaga zaznaczenia, że „Łączne zobowiązanie do spłaty” jest wskazywane w formularzu informacyjnym kwotowo, bez wyszczególnienia jego składników. Nie wynika z niego zatem bezpośrednio wysokość opłaty za usługę dodatkową. Ponadto, ww. opłata powinna znaleźć się w rubryce formularza „Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt” podrubryce „Inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”, która odpowiada przepisowi art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k.

Wymaga podkreślenia, że struktura formularza nie bez powodu została określona ustawowo. Zabieg ten służy ułatwieniu kredytobiorcy porównania poszczególnych parametrów ofert różnych przedsiębiorców. Dzięki temu, że informacje o określonym parametrze kredytu, w przypadku wszystkich kredytodawców, znajdują się w tych samych rubrykach porównywanych formularzy, konsument sprawnie i szybko może zestawić ze sobą odpowiednie dane. Dlatego wykluczone jest uzupełnianie formularza w dowolny sposób. Określone informacje powinny znaleźć się w przeznaczonych dla nich rubrykach.

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał działanie Spółki polegające na niepodawaniu w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego w rubryce „Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt” informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, którą konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu, za działanie bezprawne, naruszające u.k.k.

ad pkt I ppkt 2-4

- 4.3. W ramach postępowania Prezes Urzędu zbadał, czy takie działania Przedsiębiorcy określone w punkcie I ppkt 2-4 sentencji decyzji mogą stanowić nieuczciwe praktyki rynkowe. Działania te dotyczą prezentowania informacji o parametrach kredytu konsumenckiego takich jak: r.r.s.o. (pkt I ppkt 2), całkowity koszt kredytu (pkt I ppkt 4) oraz proporcja pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu (pkt I ppkt 3).
- 4.4. [**Praktyka rynkowa**] Zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r. ma szeroki zakres i obejmuje także usługę. Zatem, prezentowanie przez Spółkę ww. informacji określających parametry usługi finansowej w postaci kredytu konsumenckiego spełnia powyższe kryteria i może zostać uznane za praktykę rynkową w rozumieniu niniejszej ustawy.
- 4.5. [**Nieuczciwa praktyka rynkowa**] Dokonując oceny praktyk rynkowych stosowanych przez Everest, należy poddać ocenie w świetle u.p.n.p.r. to, czy ww. praktyki są nieuczciwe. Należy zauważyć, iż w świetle art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta, zarówno przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania, jak i po jej zawarciu. Podkreślenia wymaga, że art. 3 u.p.n.p.r. wprost zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych.

W związku z powyższym w przedmiotowej sprawie, w odniesieniu do poszczególnych praktyk opisanych w punkcie I ppkt 2-4 sentencji decyzji, zasadne jest dokonanie oceny przesłanki nieuczciwości w kontekście naruszenia przez Przedsiębiorcę dobrych obyczajów oraz możliwości zniekształcenia w sposób istotny zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta związanego z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego.

- 4.6. [**Dobre obyczaje**] W pierwszej kolejności należy zbadać okoliczność, czy Przedsiębiorca naruszył swym zachowaniem dobre obyczaje. Pojęcie dobrych obyczajów jest klauzulą

generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo¹. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy². Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny³. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „*in minus*” od standardów postępowania.

- 4.7. **[Przeciętny konsument]** W niniejszej sprawie należy przeprowadzić badanie wpływu naruszeń określonych w punkcie I ppkt 2-4 sentencji decyzji na możliwość zniekształcenia w sposób istotny zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta związanego z zawarciem umowy kredytu konsumenckiego. W tym celu konieczne jest dokładniejsze odniesienie się do definicji przeciętnego konsumenta.

Przepis art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. 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 można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości. Z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, która – przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia istoty kierowanych do niego przez przedsiębiorcę informacji – nie będzie wprowadzać w błąd.

¹ A. Wolter, „Prawo cywilne. Zarys części ogólnej”, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

² Orzeczenie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., sygn. akt III CRN 59/79, niepubl.

³ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991 r., sygn. akt I ACr 411/91, „Wokanda” 1992/4; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 stycznia 2003 r., sygn. akt II CKN 1097/00, Lex nr 78878; wyrok Sądu Najwyższego z dnia 4 czerwca 2003 r., sygn. akt I CKN 473/01, Lex nr 80257; J. Szwaja [w:] „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz”, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, „Dobre obyczaje w prawie polskim”, „Przegląd Prawa Handlowego”, 2002/5.

Ustalając model przeciętnego konsumenta w konkretnej sprawie należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe, językowe i przynależność danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się grupę dającą się jednoznacznie zidentyfikować ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa, która z tego względu jest szczególnie podatna na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego dotyczy praktyka rynkowa.

Prezes Urzędu uważa, że klienci firm pożyczkowych (a więc także klienci Przedsiębiorcy), wywodzą się z różnych kręgów i trudno im przypisać jakieś cechy szczególne. Chwilówki biorą osoby w różnym wieku, z różnym poziomem wiedzy i wykształcenia i będące w różnej sytuacji zawodowej, w tym także prowadzące działalność gospodarczą. Nie można więc uznać, by klientami Spółki były osoby o szczególnie dużej lub małej wiedzy o produktach finansowych. Poziom przeciętnego konsumenta w przypadku usług Everest nie odbiega od średniej w społeczeństwie.

Taka osoba jest dostatecznie uważna i ostrożna. Potrafi porównać oferty różnych pożyczkodawców. Wie, na jakie elementy tych ofert należy zwrócić uwagę, by wybrać ofertę najkorzystniejszą. Klienci Przedsiębiorcy potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz umieją podjąć – w oparciu o ten przekaz – świadomą decyzję co do oferty i produktów Spółki, o ile ta wiedza zostanie im przekazana w sposób zrozumiały i jednoznaczny. Taki profil konsumenta należało zastosować do oceny praktyk stosowanych przez Everest.

- 4.8. **[Zniekształcenie decyzji przeciętnego konsumenta – działanie wprowadzające w błąd]** Jak wskazano powyżej, nieuczciwą praktyką rynkową jest praktyka, która w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Praktyką taką może być praktyka wprowadzająca w błąd. W myśl art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r., za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności 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 (art. 5 ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.). Wymaga podkreślenia, że obowiązek rzetelnego informowania konsumentów obejmuje wszystkie etapy kontraktowania, począwszy od przekazów reklamowych (ofertowych), których celem jest zainteresowanie potencjalnych nabywców ofertą handlową przedsiębiorcy, aż do momentu zawarcia umowy, której przedmiotem będzie nabycie towaru lub usługi.

W tym miejscu warto zwrócić uwagę, iż u.k.k. stanowi implementację dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE z dnia 23 kwietnia 2008 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. U.UE L z dnia 22 maja 2008 r., dalej: „**dyrektywa w sprawie umów o kredyt konsumencki**”). W motywie 18 do tej dyrektywy ustawodawca europejski wskazał, iż konsumentom powinno zapewnić się ochronę przed nieuczciwymi lub wprowadzającymi w błąd praktykami, w szczególności w odniesieniu do ujawnianych przez kredytodawcę informacji, zgodnie z dyrektywą 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (Dz.U. L 149 z dnia

11 czerwca, 2005 r.). Przepisy u.p.n.p.r., w oparciu o które Prezes Urzędu rozstrzyga w zakresie punktu I ppkt 4-6 sentencji niniejszej decyzji, stanowią implementację ww. dyrektywy.

4.9. [ad pkt I ppkt 2]

4.10. [R.r.s.o.] Odnosząc powyższe zważania do praktyki opisanej w punkcie I ppkt 2 sentencji decyzji, należy przypomnieć, że praktyka ta polega na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości r.r.s.o. Zgodnie z definicją zawartą w art. 5 pkt 12 u.k.k. r.r.s.o. to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. W załączniku nr 4 do u.k.k. zamieszczono wzór matematyczny, który, zgodnie z art. 25 ust. 3 u.k.k., powinien służyć do wyliczania tego wskaźnika, co ma zapewnić podawanie przez wszystkich kredytodawców r.r.s.o. liczonej w ten sam sposób. Umożliwia to konsumentowi porównanie, jaki jest rzeczywisty, wyrażony procentowo koszt kredytu w przypadku ofert różnych kredytodawców oraz wybór najbardziej korzystnej finansowo opcji. Należy dodać, że w opinii Prezesa Urzędu, informacje prezentowane przez przedsiębiorców mające bezpośredni wpływ na sytuację ekonomiczną konsumenta powinny być jak najbardziej rzetelne, prawdziwe i pełne. Dlatego tak ważne jest, aby r.r.s.o. liczona była w sposób prawidłowy.

Prawidłowe obliczenie przedmiotowego wskaźnika wymaga jednak przeprowadzenia dość złożonych wyliczeń matematycznych, co zwykle wykracza poza umiejętności kredytobiorcy. Przeciętny konsument – taki, jakim go opisano powyżej – nie ma wystarczającej wiedzy i umiejętności matematycznych pozwalających na weryfikację prawidłowości obliczenia przez kredytodawcę r.r.s.o. W ocenie Prezesa Urzędu, nawet osoba o ponadprzeciętnej wiedzy na temat praw konsumenta nie jest zdolna do samodzielnej weryfikacji obliczeń wykonanych przez przedsiębiorcę, zwłaszcza jeżeli – jak w przypadku r.r.s.o. – oparte są one na skomplikowanym równaniu zawartym w przepisach u.k.k. W konsekwencji, przeciętny konsument opiera się na informacjach przekazywanych przez kredytodawcę, uznaje je za prawdziwe i nie podaje ich w wątpliwość nawet po szczegółowej analizie umowy.

Tymczasem, z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że Przedsiębiorca w „Umowach pożyczki pieniężnej” i w formularzach informacyjnych przedstawia nieprawidłową informację o wysokości r.r.s.o. Prezentowana wysokość tego wskaźnika jest efektem obliczeń przeprowadzonych bez uwzględnienia we właściwej pozycji wzoru matematycznego określonego w załączniku nr 4 do u.k.k. opłaty za obsługę pożyczki w domu/terenową obsługę pożyczki. Wartość przedmiotowego wskaźnika jest więc znacznie zaniżona, a podawana konsumentom informacja – nieprawidłowa.

Przedstawienie przez Spółkę danych zafałszowanych powoduje, że jej oferta wydaje się korzystniejsza niż propozycje konkurentów. Należy mieć na uwadze, iż w przypadku pożyczek krótkoterminowych, a do takich należą pożyczki udzielane przez

Przedsiębiorcę, wysokości r.r.s.o. nierzadko osiągają tysiące procent⁴. W związku z tym, podana przez Everest wartości mogą się wydawać konsumentom szczególnie atrakcyjne.

Takie nieuczciwe i nierzetelne działanie niewątpliwie dezinformuje odbiorców przekazu i może u nich wywołać błędne przekonanie o korzystności oferty. Tym bardziej, że przeciętni konsumenci nie potrafią zweryfikować prawidłowości prezentowanych przez Everest danych. Tym samym zachowanie Przedsiębiorcy należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Praktyka stosowana przez Spółkę może prowadzić do zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Może bowiem prowadzić do podjęcia przez niego takiej decyzji dotyczącej umowy, której by nie podjął w sytuacji zgodnego z prawem zachowania Everest. Zapoznając się z ofertą Przedsiębiorcy np. poprzez przeczytanie formularza informacyjnego konsument dowiadyuje się o stosowanej przez niego r.r.s.o. Ponieważ jej wartość jest zaniżona, konsument nie może prawidłowo porównać oferty Spółki z innymi ofertami na rynku. W wyniku nieuczciwego działania Everest słabszy uczestnik obrotu, zachęcony informacją o niższej r.r.s.o. niż ma to miejsce w rzeczywistości, może podjąć decyzję rynkową, której by nie podjął, gdyby wiedział, że faktyczna wysokość przedmiotowego wskaźnika jest znacznie wyższa.

W tym miejscu nie można zgodzić się z twierdzeniem Spółki, że konsumenci porównując oferty kredytów nie biorą pod uwagę r.r.s.o., ponieważ nie jest ona dla nich użyteczna do tego celu. Prezes Urzędu zaznacza, że przeciętny konsument ma świadomość, że zestawiając ze sobą różne oferty kredytów należy przede wszystkim zwracać uwagę na r.r.s.o. Jak już zostało wyżej wyjaśnione, jest to obiektywny parametr, który – przy założeniu, że wszyscy przedsiębiorcy wyliczają go w ten sam sposób – może stanowić istotne kryterium porównawcze przy ocenie stopnia atrakcyjności analizowanych przez konsumenta propozycji kredytów. Dlatego, podnoszona przez Spółkę okoliczność, iż opłata za obsługę pożyczki w domu (terenową obsługę pożyczki) została ujawniona w „Łącznym zobowiązaniu do spłaty”, nie wpływa na ocenę stwierdzonej w punkcie I ppkt 4 sentencji decyzji praktyki jako naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. „Łączne zobowiązanie do spłaty” jest odpowiednikiem określonej w art. 5 pkt 8 u.k.k. całkowitej kwoty do zapłaty, która stanowi sumę całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu. Obowiązek podawania w umowie kredytu konsumenckiego (art. 30 ust. 1 u.k.k.) i w formularzu informacyjnym (art. 13 ust. 1 u.k.k.) informacji zarówno o całkowitej kwocie do zapłaty jak i o r.r.s.o. wskazuje, że obydwa te parametry są istotne dla konsumentów. Prawidłowe prezentowanie jednego z nich nie może usprawiedliwiać błędnego podawania drugiego.

Błędne jest również prezentowane przez Everest stanowisko, zgodnie z którym nie jest on obowiązany uwzględniać opłatę za obsługę pożyczki w domu/terenową obsługę pożyczki przy obliczaniu r.r.s.o., ponieważ obie te usługi są usługami dodatkowymi do umowy kredytu, na które konsument decyduje się dobrowolnie. Prezes UOKiK zauważa, że, zgodnie z art. 5 pkt 12 u.k.k., r.r.s.o. jest to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku

⁴ Por. raport Prezesa Urzędu „Opłaty stosowane przez instytucje parabankowe”, dostępny w internecie na <http://www.uokik.gov.pl/raporty2.php>, s. 54.

rocznym. Natomiast całkowity koszt kredytu, to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu – z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta (art. 5 pkt 6 u.k.k.). W ocenie Prezesa UOKiK, pobieraną przez Spółkę opłatę za obsługę pożyczki w domu (obecnie opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki) należy zaliczyć do kategorii kosztów usług dodatkowych, których poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu. Ponoszenie obydwu wymienionych opłat jest wymagane, aby uzyskać kredyt na określonych warunkach. W niniejszej sprawie są to warunki zamieszczone w części „Umowy pożyczki pieniężnej” zatytułowanej „Postanowienia szczególne dotyczące umowy pożyczki pieniężnej przy wyborze opcji obsługi pożyczki w domu” dla umów o symbolu UPR.1-UPR.7 i UPP.1-UPP.7 oraz „Postanowienia szczególne dotyczące umowy pożyczki pieniężnej przy wyborze opcji terenowej obsługi pożyczki” dla umów o symbolu UPR.8 i UPP.8. Należy zauważyć, że wybór opcji z obsługą pożyczki w domu oraz opcji z terenową obsługą pożyczki jest niezbędny, aby móc zaciągnąć kredyt, który będzie przewidywał przekazanie konsumentowi kwoty pożyczki w miejscu jego zamieszkania w formie gotówki i/lub karty przedpłaconej przez przedstawiciela Przedsiębiorcy. Ponadto, tylko wybór ww. opcji zapewnia konsumentowi możliwość spłaty rat kredytu w gotówce w jego miejscu zamieszkania do rąk przedstawiciela Spółki. Jeżeli natomiast konsument nie zdecydowałby się na omawiane usługi dodatkowe, byłby jednocześnie zmuszony zaciągnąć kredyt w wariantcie, w którym kwota kredytu byłaby mu wypłacona na rachunek bankowy, oraz w którym mógłby spłacać raty jedynie w formie przelewu na rachunek bankowy lub w formie przekazu pocztowego.

W tym miejscu Prezes Urzędu uznaje za celowe zwrócenie uwagi na definicję całkowitego kosztu kredytu ponoszonego przez konsumenta zamieszczoną w art. 3 lit. g dyrektywy w sprawie umów o kredyt konsumencki. W myśl tego przepisu, są to wszystkie koszty łącznie z odsetkami, prowizjami, podatkami oraz wszelkimi innymi opłatami, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, które to koszty znane są kredytodawcy, z wyjątkiem kosztów notarialnych. Uwzględniane są tu także koszty usług dodatkowych związanych z umową o kredyt, w szczególności składki z tytułu ubezpieczenia, jeżeli, dodatkowo, zawarcie umowy dotyczącej usługi jest niezbędne do uzyskania kredytu lub do uzyskania go na oferowanych warunkach. Implementacja przytoczonego przepisu do krajowego porządku prawnego nastąpiła poprzez art. 5 pkt 12 u.k.k. Niewątpliwie zawarta w nim definicja całkowitego kosztu kredytu obejmuje koszty usług dodatkowych, których poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu, rozumiane jako koszty usług dodatkowych niezbędne do uzyskania nie tyle kredytu konsumenckiego w ogóle, ale kredytu na oferowanych warunkach.

Kredyty konsumenckie, których udziela Spółka w oparciu o wzorce „Umowy pożyczki pieniężnej”, są dostępne w dwóch opisanych powyżej równolegle oferowanych przez Przedsiębiorcę wersjach (pomijając rozróżnienie tych umów ze względu na wypłatę kwoty kredytu jednorazowo lub w dwóch transzach). Mimo że postanowienia dotyczące każdej z nich znajdują się w jednym wzorcu umowy, to konsument – zaznaczając odpowiednie okienko na umowie (TAK lub NIE) zamieszczone przy deklaracji chęci

skorzystania z opcji obsługi pożyczki w domu/terenowej obsługi pożyczki – wyłącza zastosowanie wszystkich klauzul odnoszących się do jednej z oferowanych wersji kredytu, w tym np. postanowień umożliwiających korzystanie z karty przedpłaconej. Równie dobrze Everest mógłby stosować odrębne wzorce umowne dla kredytów w opcji z usługą obsługi pożyczki w domu (terenową obsługą pożyczki) i bez tej usługi.

Powyższe świadczy o tym, iż *de facto* Spółka oferuje dwa różne rodzaje kredytów konsumenckich, przy czym z jednym z nich wiąże się odpłatna usługa dodatkowa (usługa obsługi pożyczki w domu/terenowej obsługi pożyczki). Konsument nie ma możliwości skorzystania z jego warunków bez dokonania wyboru przedmiotowej usługi, a – co się z tym wiąże – także bez ponoszenia jej kosztów. Usługa ta jest zatem niezbędna do uzyskania określonego kredytu. Dlatego, w opinii Prezesa UOKiK, całkowity koszt kredytu powinien uwzględniać koszty tej usługi dodatkowej, tj. opłatę za obsługę pożyczki w domu (opłatę za terenową obsługę pożyczki). W rezultacie, r.r.s.o., jako całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym, również powinna obejmować tę opłatę. W przeciwnym razie wartość tego wskaźnika będzie nieprawdziwa.

R.r.s.o. powinna zawierać także wprowadzoną od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „*Umów pożyczki pieniężnej*” o symbolu UPR.8 i od dnia 1 września 2015 r. dla „*Umów pożyczki pieniężnej*” o symbolu UPP.8 opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki. Usługa ta została wprowadzona w miejsce usługi obsługi pożyczki w domu i – mimo zmienionej nazwy – spełnia te same co ona funkcje, co zostało już podniesione we wcześniejszej części uzasadnienia decyzji. W konsekwencji, Prezes Urzędu jest zdania, że zarzucona Spółce praktyka jest kontynuowana wraz z zastąpieniem usługi obsługi pożyczki w domu przez usługę terenowej obsługi pożyczki.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu uznał działanie Spółki polegające na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości r.r.s.o. za działanie wprowadzające konsumentów w błąd co do faktycznej wysokości tego wskaźnika, a tym samym za działanie bezprawne, stanowiące nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

4.1. [ad pkt I ppkt 3]

4.2. [Proporcja między całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu]

Praktyka opisana w punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji polega na wprowadzeniu w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki.

Everest prezentuje w „*Umowach pożyczki pieniężnej*” i w formularzu informacyjnym informację o całkowitej kwocie kredytu i całkowitym koszcie kredytu. Spółka kredytuje niektóre koszty kredytu (np. opłatę przygotowawczą). Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca prezentuje kredytowane koszty kredytu w całkowitej kwocie kredytu.

Sposób przedstawienia kredytowanych kosztów kredytu (wyłącznie w całkowitym koszcie kredytu lub także w całkowitej jego kwocie) wpływa na postrzeganie przez

konsumentów stosunku całkowitej kwoty kredytu do całkowitego kosztu kredytu. Stosunek ten ma z kolei znaczenie z punktu widzenia atrakcyjności oferowanego produktu. Oferta, zgodnie z którą kredytowane koszty kredytu są prezentowane w całkowitej kwocie kredytu i w całkowitym jego koszcie, wydaje się korzystniejsza niż oferta, według której kredytowane koszty kredytu są uwzględniane jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Konsument odnosi bowiem wrażenie, że – ponosząc te same koszty kredytu – w ramach pierwszej z nich ma szansę otrzymać więcej środków niż w ramach drugiej. Można to zilustrować następującym przykładem:

	Kredyt A	Kredyt B
Kwota faktycznie wypłacana konsumentowi	1000 zł	1000 zł
Koszty kredytu (kredytowane)	200 zł	200 zł
Inne koszty kredytu (odsetki)	300 zł	300 zł
Całkowity koszt kredytu	500 zł	500 zł
Całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta	1500 zł	1500 zł
Całkowita kwota kredytu (art. 5 pkt. 7 u.k.k.)	Podana prawidłowo (nie obejmuje kredytowanych kosztów kredytu) 1000 zł	Podana błędnie (obejmuje kredytowane koszty kredytu) 1200 zł

W tym przykładzie kredyt A i B mają w istocie te same parametry: takie same koszty, zarówno kredytowane, jak i niekredytowane, taką samą kwotę faktycznie wypłacaną konsumentowi i taką samą kwotę do zwrotu kredytodawcy. Jednak kredytodawca A prawidłowo podaje istotną z punktu widzenia kredytobiorcy informację o całkowitej kwocie kredytu, zaś kredytodawca B robi to nieprawidłowo, ponieważ wlicza do niej kredytowane koszty kredytu. W rezultacie, konsument porównujący oba kredyty może uznać, że kredyt B jest znacznie korzystniejszy niż kredyt A, ponieważ przy niezmiennych pozostałych parametrach (w szczególności przy tym samym całkowitym koszcie kredytu) całkowita kwota kredytu A jest o 20% wyższa niż w przypadku kredytu B.

Ponieważ opisane wyżej różnice w sposobie przedstawiania przez przedsiębiorców kredytowanych kosztów kredytu znacząco utrudniają rzetelne porównanie atrakcyjności konkurencyjnych ofert kredytu konsumenckiego, niezwykle istotne jest, aby przedmiotowe koszty były prezentowane jednolicie przez wszystkich kredytodawców. Prezes Urzędu jest zdania, że koszty te zawsze powinny być uwzględnione jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Wynika to z definicji całkowitej kwoty kredytu zawartej w art. 5 pkt 7 u.k.k., który nakazuje rozumieć pod tym pojęciem sumę wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie

umowy o kredyt. Całkowitą kwotą kredytu są zatem – w rozumieniu ustawy – wyłącznie środki faktycznie wypłacane przez Spółkę konsumentowi, bez uwzględnienia środków przeznaczonych na pokrycie kosztów kredytu.

Podobne zdanie w niniejszej kwestii zajęła Komisja Europejska w „*Wytycznych w sprawie stosowania przepisów dyrektywy o kredycie konsumenckim dotyczących rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania*”⁵. Zgodnie z powyższym dokumentem, całkowita kwota kredytu („*total amount of credit*”) nie obejmuje kwot, które stanowią koszt udzielonego kredytu, gdyż są one zamieszczone w całkowitym koszcie kredytu. Jako przykład Komisja podaje sytuację, w której wierzyciel udziela konsumentowi kredytu na kwotę 5000 euro, przy czym koszt udzielenia kredytu w wysokości 100 euro jest wliczony w pulę udostępnianą konsumentowi i następnie potrącany jest w momencie wypłaty środków. Faktycznie więc konsument może rozporządzać jedynie 4900 euro i to właśnie ta kwota – w ocenie Komisji Europejskiej – powinna stanowić całkowitą kwotę kredytu.

Za opisanym stanowiskiem przemawia również *ratio legis* regulacji zawartej w u.k.k., która w art. 13 ust. 1 pkt 5 oraz w art. 30 ust. 1 pkt 4 u.k.k. zobowiązuje kredytodawcę do poinformowania konsumenta zarówno formularzu informacyjnym jak i w umowie kredytu konsumenckiego o całkowitej kwocie kredytu. Regulacja ta ma na celu zapewnienie poinformowania konsumenta o wysokości kwoty, jaką będzie mógł dysponować w sposób dowolny po zawarciu umowy. Należy zaznaczyć, że konsument decydując się na zawarcie umowy kredytu jest zainteresowany uzyskaniem określonej kwoty pieniężnej, którą zamierza spożytkować w wybranym celu. Zatem, przede wszystkim, jest dla niego istotne, jaką kwotą w ramach udzielonego kredytu będzie mógł swobodnie rozporządzać z przeznaczeniem na ten cel (np. zakup lodówki). Konsument wie, ile pieniędzy potrzebuje, aby zrealizować wybrany cel. Zawierając umowę z Przedsiębiorcą potrzebuje informacji, czy zaciągnięty kredyt wystarczy do opłacenia jego realizacji. Stąd też ustawodawca nałożył na kredytodawców i pośredników kredytowych obowiązek udzielenia konsumentowi tej, jednej z kluczowych, informacji.

Everest prezentuje zatem nieprawdziwe informacje o proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu. Ponieważ przedstawia kredytowane koszty kredytu w całkowitej kwocie kredytu, jego oferta sprawia wrażenie korzystniejszej niż w rzeczywistości oraz niż identyczna oferta kredytodawców, którzy podają przedmiotowe koszty jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Takie nieuczciwe i nierzetelne działanie niewątpliwie wprowadza konsumentów w błąd co do ww. proporcji oraz pozbawia ich możliwości rzetelnego porównania oferty Przedsiębiorcy z innymi ofertami na rynku. Takie działanie należy uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami.

W wyniku opisanego działania Przedsiębiorcy przeciętny konsument może podjąć inną decyzję rynkową od tej, którą by podjął, gdyby Spółka prezentowała kredytowane koszty kredytu jedynie w całkowitym koszcie kredytu. Stwierdzona w niniejszej decyzji

⁵ European Commission, Commission staff working document “*Guidelines on the application of Directive 2008/48/EC (Consumer Credit Directive) in relation to costs and the Annual Percentage Rate of charge*”, SWD(2012) 128 final, Bruksela 8 maja 2012 r. s. 11.

praktyka sprawia wrażenie, że oferta Everest jest korzystniejsza niż ma to miejsce w rzeczywistości. Powoduje to, iż konsument może zechcieć z niej skorzystać, mimo że faktycznie nie jest ona tak atrakcyjna jak się tego spodziewa. Gdyby słabszy uczestnik obrotu miał prawidłowe informacje o proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, możliwe, że nie zdecydowałby się na zawarcie umowy z Przedsiębiorcą, ale wybrałby produkt konkurencyjny.

W tych okolicznościach Prezes Urzędu uznał działanie Spółki, polegające na prezentowaniu informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki, za działanie wprowadzające konsumentów w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, a tym samym za działanie bezprawne, stanowiące nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

4.3. [ad pkt I ppkt 4]

4.4. [Całkowity koszt kredytu] Praktyka opisana w punkcie I ppkt 4 sentencji decyzji polega na podawaniu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnianie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu. Zgodnie z art. 5 pkt 6 u.k.k., całkowity koszt kredytu to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu – z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta. Opłata za obsługę pożyczki w domu (opłata za terenową obsługę pożyczki) jest kosztem usługi dodatkowej. Jej poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu. Uzasadniając takie stanowisko należy powtórzyć argumentację przedstawioną w odniesieniu do punktu I ppkt 2 sentencji decyzji, zgodnie z którą wskazana usługa nie jest dobrowolna, ponieważ od jej wyboru zależy uzyskanie kredytu na określonych warunkach. Dlatego, w ocenie Prezesa Urzędu, ponoszona za nią opłata powinna być uwzględniona w całkowitym koszcie kredytu – zgodnie z jego ustawową definicją. Jednocześnie, należy raz jeszcze wyjaśnić, że Przedsiębiorca nie może być zwolniony z tego obowiązku z uwagi na fakt, że ujawnił przedmiotową opłatę w „Łącznym zobowiązaniu do spłaty”, czy też poinformował, że całkowity koszt pożyczki jej nie zawiera.

Tymczasem, w niniejszej sprawie ustalono, że Spółka w formularzu informacyjnym i w „Umowach pożyczki pieniężnej” prezentuje całkowity koszt kredytu bez uwzględnienia opłaty za obsługę pożyczki w domu (terenowej obsługi pożyczki). Takie działanie powoduje zaniżenie rzeczywistej wysokości tego kosztu. Wymaga podkreślenia, że całkowity koszt kredytu jest niezwykle istotny dla konsumenta przy wyborze określonej oferty pożyczki, ponieważ prezentuje nakłady finansowe, jakie konsument musi ponieść, aby z niej skorzystać. Dlatego słabszy uczestnik obrotu ma prawo oczekiwać, że kredytodawca przekaże mu prawdziwą informację dotyczącą całkowitego kosztu kredytu. Jego zaniżenie przez Spółkę o wartość ww. opłaty uniemożliwia konsumentowi prawidłową ocenę atrakcyjności kredytu oferowanego przez Everest i musi być ocenione jako sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Prezentowanie nieprawdziwych informacji o całkowitym koszcie kredytu stanowi działanie wprowadzające w błąd, które może istotnie zniekształcić zachowanie przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy kredytu konsumenckiego. Skutkiem działania Przedsiębiorcy jest bowiem przedstawienie jego oferty jako korzystniejszej (tańszej) niż w rzeczywistości. Może to skłonić jej adresatów do rezygnacji z zaciągnięcia kredytu u konkurentów Spółki, mimo że będą oni oferowali lepsze warunki pożyczki niż Everest. Prawidłowo poinformowany konsument z pewnością takiej decyzji dotyczącej umowy kredytu by nie podjął.

Całkowity koszt kredytu powinien zawierać także wprowadzoną od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR.8 i od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP.8 opłatę za usługę terenowej obsługi pożyczki. Usługa ta została wprowadzona w miejsce usługi obsługi pożyczki w domu i – mimo zmienionej nazwy – spełnia te same co ona funkcje, co zostało już podniesione we wcześniejszej części uzasadnienia decyzji. W konsekwencji, Prezes Urzędu jest zdania, że zarzucona Spółce praktyka jest kontynuowana wraz z zastąpieniem usługi obsługi pożyczki w domu przez usługę terenowej obsługi pożyczki.

W tych okolicznościach Prezes Urzędu uznał działanie Spółki, polegające na podawaniu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnianie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu stanowi zachowanie bezprawne, stanowiące nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Ad pkt II

- 4.5. [**Czyn nieuczciwej konkurencji**] Praktyki stwierdzone w punkcie II ppkt 1 i ppkt 2 sentencji decyzji polegają na stosowaniu przez Everest wymienionych tych podpunktach opłat (opłaty za obsługę pożyczki w domu i opłaty przygotowawczej), których wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ich ramach. W ocenie Prezesa Urzędu, takie działania stanowią czyny nieuczciwej konkurencji i naruszają art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

Czynem nieuczciwej konkurencji jest – zgodnie z art. 3 ust. 1 u.z.n.k. – działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Przepis ten stanowi klauzulę generalną, niemniej w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż może on stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.⁶ Aby działanie przedsiębiorcy mogło być w kontekście przedmiotowego postępowania uznane za czyn nieuczciwej konkurencji, powinno

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

spełniać przesłankę sprzeczności z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie zagrażać lub naruszać interes klienta⁷.

Klauzula generalna dobrych obyczajów została już opisana w części uzasadnienia decyzji dotyczącej praktyk stwierdzonych w punkcie I. ppkt 2-4 sentencji decyzji. W tym miejscu należy jedynie dodać, że w odczytywaniu pojęcia dobrych obyczajów w rozumieniu art. 3 ust. 1 u.z.n.k., najczęściej akceptuje się nową tendencję, którą charakteryzuje podejście ekonomiczno-funkcjonalne. Jego istotą jest przywiązywanie wagi nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, ale do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej. Syntetyczne ujęcie tych poglądów wyraża się w stwierdzeniu, że dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Odchodzi się tu zatem od ujęcia tradycyjnego, zgodnie z którym dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia ogólnych zasad etycznie – moralnych, a istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie⁸.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zakwestionował stosowanie przez Przedsiębiorcę dwóch opłat: opłaty za obsługę pożyczki w domu i opłaty przygotowawczej, stawiając zarzut, że ich wysokość może nie odpowiadać wartości świadczeń realizowanych w ramach tych opłat. Należy wskazać, że SOKiK (wyrok z dnia 1 marca 2006 r., sygn. akt XVII AmC 93/04), oceniając działania przedsiębiorcy będącego bankiem związane ze stosowaniem postanowienia niedozwolonego uznał, że normą dobrego obyczaju jest, aby kontrahent miał możliwość oceny realnej ekwiwalentności świadczeń wynikających z umowy, a także, że postanowienia, które wprowadzają dodatkowe opłaty, za działania które mieszczą się w już opłaconych czynnościach bankowych normę tę naruszają. Biorąc pod uwagę, między innymi ten wyrok, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że dodatkowe opłaty, jeśli są stosowane, powinny mieć charakter rekompensaty za podjęcie określonych, nadzwyczajnych czynności i odpowiadać (w przybliżeniu) ich kosztom.

4.6. [ad pkt II ppkt 1]

4.7. [**Wysokość opłaty za obsługę w domu**] Przedsiębiorca pobierał opłatę za obsługę pożyczki w domu w zamian za dostarczenie przez jego przedstawiciela kwoty pożyczki do miejsca zamieszkania konsumenta w formie gotówki i/lub karty przedpłaconej, a także za możliwość spłaty rat kredytu w tym miejscu do rąk przedstawiciela Everest w gotówce. Co do zasady świadczenie opisanej usługi i pobieranie z tego tytułu wynagrodzenia jest dozwolone w ramach swobody zawierania umów. Prezes Urzędu uważa jednak, że opłata pobierana przez Przedsiębiorcę nie powinna być dla niego dodatkowym źródłem zarobku, lecz rekompensatą kosztów związanych z dodatkową (choć obowiązkową) usługą świadczoną na rzecz kredytobiorcy. Wysokość przedmiotowej opłaty powinna być zatem ekwiwalentem opisanych udogodnień.

Co do zasady, koszty dostarczenia kwoty pożyczki do miejsca zamieszkania konsumenta, a także koszty odbioru rat w tym miejscu są takie same w odniesieniu do każdego kredytobiorcy. Regułą jest bowiem, że czynności składające się na tę usługę przebiegają

⁷ M. Sieradzka, „Komentarz do art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [w:] K. Kohutek, M. Sieradzka, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, pkt 4.3.1, LEX 2008.

⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002 r., sygn. akt III CKN 213/01, LEX nr 75249.

według ustandaryzowanego schematu (obejmując przede wszystkim koszt dojazdu i wynagrodzenia przedstawiciela Przedsiębiorcy), chociaż mogą różnić się w szczegółach. Wysokość opłaty powinna być więc uzależniona przede wszystkim od częstotliwości wizyt w domu kredytobiorcy (większa liczba rat to więcej wizyt w domu kredytobiorcy), którą to zasadę Everest stosuje. Na wartość opłaty za obsługę pożyczki w domu nie powinna mieć natomiast wpływu wysokość odbieranej od konsumenta raty kredytu, ponieważ nie wiąże się ona w żaden sposób z ponoszonymi przez Spółkę kosztami.

Tymczasem, Prezes UOKiK ustalił, że opłata pobierana przez Everest za obsługę pożyczki w domu stanowiła określony procent kwoty faktycznie wypłacanej kredytobiorcy i kosztów ubezpieczenia, a przez to nie odzwierciedlała kosztów świadczonej w zamian za nią usługi. Wyższa kwota kredytu to proporcjonalnie wyższa opłata za obsługę pożyczki w domu, mimo że nie istnieje związek przyczynowo – skutkowy pomiędzy podwyższeniem kwoty kredytu a wzrostem kosztów obsługi pożyczki w domu. Ich wiązanie jest więc niezrozumiałe i nieuzasadnione. Skłania do przypuszczenia, że w istocie przedmiotowa opłata nie była związana z usługą dodatkową i stanowiła dodatkowe wynagrodzenie przedsiębiorcy. Warto zauważyć, że znaczna wysokość opłaty za tę usługę wskazuje na istotny wpływ tej opłaty na [...].

Wymaga zaznaczenia, że koszty wskazywane przez Everest jako koszty świadczenia przedmiotowej usługi, tj. m.in.: koszty pracy konsultantów telefonicznych, koszty utrzymania systemu informatycznego, telefonów, samochodów, koszty wyposażenia stanowisk pracy, należy traktować jako koszty związane z prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na udzielaniu pożyczek pieniężnych. Również ponoszone przez Spółkę ryzyko biznesowe wynika z prowadzenia przez nią takiej działalności. Pokrywanie tych kosztów z opłaty za obsługę pożyczki w domu potwierdza, iż Przedsiębiorca uczynił z niej źródło dodatkowego dochodu z prowadzonej działalności związanej z udzielaniem kredytów – nie mającego związku ze świadczeniem dodatkowej usługi na rzecz konsumenta i nie stanowiącego jej ekwiwalentu.

Przedstawione powyżej działanie Przedsiębiorcy, które polegało na przedstawianiu konsumentom pewnej opłaty jako ceny dodatkowej usługi, w rzeczywistości było ukrytą formą jego wynagrodzenia za usługę podstawową (udzielenie kredytu). Zdaniem Prezesa Urzędu, takie zachowanie dezinformowało konsumentów i wywoływało u nich błędne przekonanie co do przeznaczenia tych środków. Nie można uznać takiego działania za zgodne z dobrymi obyczajami.

Ponadto, konsekwencją uzależniania wysokości opłaty za obsługę pożyczki w domu od kwoty kredytu była sytuacja, w której dla różnych kredytobiorców obowiązywała różna cena za jednakową usługę. Takie zróżnicowanie traktowania osób będących w tej samej sytuacji było nieuzasadnione i mogło naruszać interesy ekonomiczne klientów Spółki.

W konsekwencji, Prezes Urzędu uznał działanie Spółki, polegające na stosowaniu opłaty za obsługę pożyczki w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, za czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

Od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP Przedsiębiorca w miejsce usługi obsługi pożyczki w domu wprowadził usługę terenowej obsługi pożyczki. Z tytułu nowej usługi Everest pobiera opłatę stałą pobieraną w tej samej wysokości za każdy tydzień trwania „Umowy pożyczki pieniężnej”. Takie ryczałtowe określenie wartości przedmiotowej opłaty nie jest powiązane z wysokością kwoty wypłacanego konsumentowi kredytu i może zostać uznane za ekwiwalent usługi dodatkowej. W związku z tym, Prezes Urzędu uznał, iż Przedsiębiorca zaprzestał stosowania stwierdzonej praktyki. Prezes UOKiK przyjął, iż nastąpiło to z dniem wprowadzenia nowego sposobu ustalania wysokości opłaty za terenową obsługę pożyczki w stosunku do wszystkich umów kredytu konsumenckiego, tj. z dniem 1 września 2015 r.

4.8. [ad pkt II ppkt 2]

4.9. [Wysokość opłaty przygotowawczej] Przedsiębiorca pobiera opłatę przygotowawczą w zamian za przeprowadzenie procesu przygotowania do zawarcia umowy kredytu (asysta przedkontraktowa). Co do zasady świadczenie opisanej usługi i pobieranie z tego tytułu wynagrodzenia jest dozwolone w ramach swobody zawierania umów. Prezes Urzędu uważa jednak, że opłata pobierana przez Spółkę nie powinna być dla niego dodatkowym źródłem zarobku, lecz rekompensatą kosztów związanych z asystą przedkontraktową. Wysokość przedmiotowej opłaty powinna być zatem ekwiwalentem podejmowanych w jej ramach czynności.

W ocenie Prezesa Urzędu, przygotowanie do zawarcia umowy kredytu powinno następować w każdym przypadku – co do zasady – na tych samych zasadach. Everest posługuje się gotowymi wzorcami umowy, które każdorazowo uzupełnia o zindywidualizowane dane konkretnego konsumenta zawierającego umowę pożyczki. Proces oceny ryzyka kredytowego również jest ustandaryzowany, w szczególności dla zbliżonych kwot kredytu. Proces przygotowania umowy na różne kwoty kredytu, zdaniem Prezesa UOKiK, również przebiega w ten sam sposób, wymagając od Przedsiębiorcy podjęcia tych samych czynności, za co powinna być pobierana opłata w tej samej wysokości.

Tymczasem, Prezes UOKiK ustalił, że pobierana przez Everest opłata przygotowawcza stanowiła określony procent kwoty faktycznie wypłacanej kredytobiorcy i kosztów ubezpieczenia, a przez to nie odzwierciedlała kosztów świadczonej w zamian za nią asysty przedkontraktowej. Wyższa kwota kredytu to proporcjonalnie wyższa opłata przygotowawcza, mimo że nie istnieje związek przyczynowo – skutkowy pomiędzy podwyższeniem kwoty kredytu a wzrostem kosztów przygotowania umowy. Ich wiązanie jest więc niezrozumiałe i nieuzasadnione. Skłania do przypuszczenia, że w istocie opłata przygotowawcza nie była związana z kosztami przygotowania umowy i stanowiła dodatkowe wynagrodzenie przedsiębiorcy.

Wymaga zaznaczenia, że część kosztów wskazywanych przez Everest jako koszty, które pokrywa opłata przygotowawcza, tj. m.in.: koszty systemowe związane z zarejestrowaniem zgłoszenia klienta (rozmowy telefoniczne, wprowadzanie danych do systemu, obsługa systemu informatycznego, koszty dystrybucji informacji o planowanej wizycie), koszty administracyjne należy traktować jako koszty związane

z prowadzeniem działalności gospodarczej polegającej na udzielaniu pożyczek pieniężnych. Również ponoszone przez Spółkę ryzyko biznesowe wynika z prowadzenia przez nią takiej działalności. Pokrywanie tych kosztów z opłaty przygotowawczej potwierdza, iż Przedsiębiorca uczynił z niej źródło dodatkowego dochodu z prowadzonej działalności związanej z udzielaniem kredytów – nie mającego związku ze świadczeniem dodatkowej usługi na rzecz konsumenta.

Natomiast wysokość pozostałych wskazanych przez Spółkę kosztów takich jak: koszty analizy wiarygodności potencjalnego klienta, czy koszty przygotowania i zawarcia umowy nie jest powiązana z kwotą wypłaconej pożyczki, ale – co już zostało wyżej powiedziane – są w przybliżeniu jednakowe w przypadku każdego kredytobiorcy. Niezrozumiałe jest zatem pobieranie przez Everest opłaty przygotowawczej w różnych wysokościach, uzależnionych od kwoty pożyczki wypłaconej danemu konsumentowi. Tak ustalana opłata nie stanowiła ekwiwalentu czynności związanych z asystą przedkontraktową.

Przedstawione powyżej działanie Przedsiębiorcy, które polegało na przedstawianiu konsumentom pewnej opłaty jako ceny asysty przedkontraktowej, w rzeczywistości było ukrytą formą jego wynagrodzenia za usługę podstawową (udzielenie kredytu). Zdaniem Prezesa Urzędu, takie zachowanie dezinformowało konsumentów i wywoływało u nich błędne przekonanie co do przeznaczenia tych środków. Nie można uznać takiego działania za zgodne z dobrymi obyczajami.

Ponadto, konsekwencją uzależniania wysokości opłaty przygotowawczej od kwoty kredytu była sytuacja, w której dla różnych kredytobiorców obowiązywała różna cena za te same czynności Przedsiębiorcy. Takie zróżnicowanie traktowania osób będących w tej samej sytuacji było nieuzasadnione i mogło naruszać interesy ekonomiczne klientów Spółki.

W konsekwencji, Prezes Urzędu uznał działanie Spółki, polegające na stosowaniu opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, za czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k.

Od dnia 27 sierpnia 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPR oraz od dnia 1 września 2015 r. dla „Umów pożyczki pieniężnej” o symbolu UPP Przedsiębiorca pobiera opłatę przygotowawczą w stałej wysokości. Takie ryczałtowe określenie wartości przedmiotowej opłaty nie jest powiązane z wysokością kwoty wypłacanego konsumentowi kredytu i może zostać uznane za ekwiwalent przygotowania do zawarcia umowy. W związku z tym, Prezes Urzędu uznał, że Przedsiębiorca zaprzestał stosowania stwierdzonej praktyki. Prezes UOKiK przyjął, iż nastąpiło to z dniem wprowadzenia nowego sposobu ustalania wysokości opłaty przygotowawczej w stosunku do wszystkich umów kredytu konsumenckiego, tj. z dniem 1 września 2015 r.

5. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

- 5.1. Aby stwierdzić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, nie wystarczy wykazać, że przedsiębiorca działał bezprawnie (co w odniesieniu do poszczególnych zarzutów postawionych Spółce wykazano w pkt. 4 powyżej). Zgodnie z art. 24 ust. 2

i ust. 3 u.o.k.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się bezprawne działanie przedsiębiorcy, które godzi w owe interesy.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów 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 zagrożeniu im. 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. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów”*⁹.

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. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* 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 na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – wszystkich konsumentów będących lub mogących być klientami Przedsiębiorcy. Należy przy tym wskazać, że zdaniem Sądu Najwyższego wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku

⁹ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01

do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.¹⁰

- 5.2. W ocenie Prezesa UOKiK, działania Spółki opisane w punktach I i II sentencji decyzji naruszały interesy konsumentów. Działania te polegały bowiem, co zostało udowodnione, na naruszaniu obowiązków ustanowionych w u.k.k., u.p.n.p.r. i u.z.n.k. Naruszenie obowiązków określonych w pierwszych dwóch wymienionych ustawach wiązało się z nieprzekazywaniem oraz przekazywaniem niewłaściwych lub wprowadzających w błąd informacji dotyczących kosztów związanych z zaciągnięciem kredytu przez konsumenta u Przedsiębiorcy. Z kolei naruszenie u.p.n.p.r. polegało na stosowaniu nieprawidłowego sposobu określania wysokości tych kosztów. Praktyka określona w punkcie I ppkt 1 sentencji decyzji polegała na niepodawaniu w formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumentowi informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu, którą konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową kredytu. W punkcie I ppkt 2 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie praktyki polegającej na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. Z kolei punkt I ppkt 3 sentencji decyzji stwierdza, że Spółka stosowała praktykę wprowadzającą w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki. Punkt I ppkt 4 sentencji decyzji zawiera stwierdzenie stosowania praktyki polegającej na podawaniu nieprawdziwej informacji o całkowitym koszcie kredytu poprzez nieuwzględnianie w nim kosztu opłaty za obsługę pożyczki w domu. Stosowanie opłaty za obsługę pożyczki w domu, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń realizowanych w ramach tej opłaty, a także stosowanie opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczeń w ramach niej realizowanych zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, odpowiednio, w punkcie II ppkt 1 i ppkt 2 sentencji decyzji.

Nie ulega wątpliwości, że koszty kredytu są decydującym czynnikiem, jakim kierują się konsumenci przy wyborze oferty kredytowej. Zbiorowe interesy konsumentów należy w niniejszej sprawie rozumieć jako zapewnienie konsumentom dostępu do jak najszerszego zasobu rzetelnych i wiarygodnych informacji, na podstawie których będą mogli porównać oferty kredytowe konkurujących przedsiębiorców i świadomie wybierać między nimi, podejmując odpowiednie decyzje rynkowe. Dlatego jest kluczowe, aby informacje, w szczególności dotyczące kosztów kredytu, zawarte w formularzu i umowach o kredyt konsumencki przekazywane kredytobiorcom były prawdziwe i kompletne. Ponadto, zbiorowe interesy konsumentów wymagają, aby koszty te były ustalane w prawidłowy sposób.

Tymczasem, informacje podawane konsumentom przez Przedsiębiorcę są niepełne lub nieprawdziwe, a przez to godzą w ich ekonomiczne interesy. Dysponując niekompletnymi i nieprecyzyjnymi danymi, pożyczkobiorca nie jest w stanie porównać różnych produktów na rynku i podjąć racjonalnej decyzji o wyborze najkorzystniejszego

¹⁰ wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07

z nich. W rezultacie konsumenci mogli zawierać umowy z Everest, chociaż na rynku mogli znaleźć oferty dla nich korzystniejsze, w szczególności takie, gdzie koszt uzyskania pożyczki w podobnej wysokości byłby niższy. Działania Przedsiębiorcy narażały więc jego klientów na konsekwencje finansowe – faktyczne lub tylko potencjalne. Zdaniem Prezesa Urzędu, w zbiorowe interesy konsumentów godziły również czyny nieuczciwej konkurencji polegające na stosowaniu opłat (przygotowawczej i za obsługę pożyczki w domu) w wysokości nieodpowiadającej wartości świadczeń, w związku z którymi były one pobierane. Ich pobieranie godziło bowiem w interes ekonomiczny klientów, którzy zawarli ze Spółką umowę o kredyt konsumencki, bowiem powodowało nieuzasadnione uszczuplenie ich majątku. Należy zatem uznać, że praktyki stwierdzone w punkcie I i II sentencji decyzji godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Skutkami powyższych działań Przedsiębiorcy dotknięty może być nieoznaczony z góry krąg konsumentów, którego nie da się zidentyfikować – wszyscy dotychczasowi i przyszli kontrahenci Spółki, którzy zainteresowali się jej ofertą oraz zawarli bądź zdecydowaliby się zawrzeć z nią w przyszłości umowę pożyczki. W związku z powyższym, zostało stwierdzone, iż określone w decyzji praktyki naruszają nie tylko interesy ekonomiczne konsumentów, którzy już zawarli oceniane umowy, ale też może naruszać interesy przyszłych potencjalnych klientów Spółki.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I i II sentencji decyzji.

6. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyk określonych w punkcie II ppkt 1 i ppkt 2 sentencji decyzji

- 6.1. Zgodnie z art. 26 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 u.o.k.k., wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazującą zaniechanie jej stosowania. Natomiast, stosownie do art. 27 ust. 1 u.o.k.k., Prezes Urzędu nie wydaje określonej w art. 26 u.o.k.k. decyzji, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowy interes konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania (art. 27 ust. 2 u.o.k.k.).
- 6.2. W związku z faktem, iż Przedsiębiorca, z dniem 1 września 2015 r., zaniechał stosowania praktyk opisanych w punkcie II ppkt 1 i ppkt 2 sentencji decyzji, Prezes Urzędu orzekł w tychże punktach w oparciu o art. 27 u.o.k.k.

7. Wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej

- 7.1. Stosownie do przepisu art. 28 ust. 1 u.o.k.k., jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 u.o.k.k., a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia ww. naruszeniu, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.
- 7.2. W toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Przedsiębiorca, w zakresie zarzutów objętych niniejszym rozstrzygnięciem, wniósł

o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.k. w odniesieniu do zarzutu dotyczącego praktyki stwierdzonej w punkcie I ppkt 3, sentencji decyzji. Everest zadeklarował przedstawienie wszystkim klientom, z którymi zawarł umowy oparte o wzorzec umowy pożyczki pieniężnej zawierający postanowienia zakwestionowane przez Prezesa UOKiK, propozycji podpisania aneksu do tych umów, który dostosowywałby ich treść do brzmienia następujących postanowień aktualnie stosowanych przez Spółkę wzorców „Umowy pożyczki pieniężnej” UPR.8 i UPP.8:

a) punktu 1 lit. C wzorca „Umowy pożyczki pieniężnej” UPR.8 o treści: „C. Całkowita kwota pożyczki ($A+D+E+F+G+K+N+P$)”, gdzie:

- A – Kwota do wypłaty,
- D – Opłata przygotowawcza,
- E – Prowizja za udzielenie pożyczki,
- F – Opłata za dostarczenie środków,
- G – Opłata za brak poręczenia,
- K – Opłata za usługę terenowej obsługi pożyczki,
- N – Opłata za uruchomienie II transzy,
- P – Opłata za Pakiet Medyczna Pomoc;

b) punktu 1 lit. C wzorca „Umowy pożyczki pieniężnej” UPP.8 o treści: „C. Całkowita kwota pożyczki ($A+D+E+F+G+K+N$)”, gdzie:

- A – Kwota do wypłaty,
- D – Opłata przygotowawcza,
- E – Prowizja za udzielenie pożyczki,
- F – Opłata za dostarczenie środków,
- G – Opłata za brak poręczenia,
- K – Opłata za usługę terenowej obsługi pożyczki,
- N – Opłata za Pakiet Medyczna Pomoc;

c) punktu 2 lit. q wzorca „Umowy pożyczki pieniężnej” UPR.8 i UPP.8 o treści: „Całkowita kwota pożyczki – suma wszystkich środków pieniężnych, które Pożyczkodawca udostępnia Pożyczkobiorcy na podstawie Umowy pożyczki pieniężnej”.

Realizacja opisanego zobowiązania, zgodnie z propozycją Everest, miałyby nastąpić w terminie 6 miesięcy.

7.3. Prezes Urzędu postanowił nie uwzględnić ww. wniosku. Przede wszystkim przedstawiona przez Everest propozycja zobowiązania dotycząca praktyki opisanej w punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji nie zmierza do zapobieżenia stwierdzonemu naruszeniu. Zarówno aktualnie stosowane wzorce „Umowy pożyczki pieniężnej” UPR.8

i UPP.8, jak i zaproponowane przez Spółkę aneksy do zawartych już umów przewidują postanowienia, z których wynika, iż Przedsiębiorca zalicza do całkowitej kwoty pożyczki kredytowane koszty pożyczki, co stanowi istotę zarzuconej mu praktyki. Ponieważ Spółka w dalszym ciągu wprowadza w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie pożyczki obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty pożyczki, Prezes UOKiK uznał, iż brak jest podstaw do zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. w zakresie zarzutu 5.

8. Kara pieniężna

- 8.1. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem, 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 znajdujące zastosowanie w niniejszej sprawie nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

- 8.2. Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, w szczególności charakter praktyk i ich możliwe skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, Prezes Urzędu uznał za uzasadnione nałożenie kar pieniężnych za cztery z sześciu stwierdzonych praktyk. Jednocześnie, Prezes UOKiK wymierzył wspólną karę za praktyki stwierdzone w punkcie I ppkt 2 i ppkt 4 sentencji decyzji, gdyż obie dotyczą podawania nieprawdziwej, wprowadzającej w błąd informacji o wysokości całkowitego kosztu kredytu, z tym że pierwsza z nich odnosi się do całkowitego kosztu kredytu wyrażonego jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym (czyli r.r.s.o. w rozumieniu art. 5 pkt 12 u.k.k.). W obydwu przypadkach wprowadzenie w błąd polegało na niezaliczeniu do całkowitego kosztu kredytu opłaty za obsługę pożyczki w domu i zostało ocenione jako nieuczciwa praktyka rynkowa, o której mowa w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r., oraz praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów wskazana w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k.). Wymierzenie odrębnych kar za każdą z przedmiotowych praktyk byłoby w istocie dwukrotnym ukaraniem Przedsiębiorcy za ten sam czyn.
- 8.3. Dokonując oceny strony podmiotowej praktyk Spółki stwierdzonych w punkcie I sentencji decyzji Prezes Urzędu ocenił także, czy Przedsiębiorca miał zamiar stosowania tych praktyk czy też praktyki miały charakter nieumyślny. Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Przedsiębiorcę

przepisów ustawy. Zdaniem Prezesa Urzędu, przekazywanie niewłaściwych lub wprowadzających w błąd informacji dotyczących kosztów związanych z zaciągnięciem kredytu przez konsumenta oraz nieprzekazywanie takich informacji wcale, mimo że wymagają tego przepisy prawa, było wynikiem niedochowania przez Everest należytej staranności. Pamiętać należy, że na przedsiębiorcach, jako profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Zatem, działania podejmowane przez Spółkę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej, powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Przedsiębiorca powinien zdawać sobie sprawę z nałożonych na niego w drodze ustawy obowiązków informacyjnych, a także z obowiązku przekazywania konsumentom informacji rzetelnych i prawdziwych. Prezes Urzędu uznał zatem, że nawet jeżeli Spółka nie miała świadomości, iż stosując stwierdzone praktyki narusza zbiorowe interesy konsumentów, to jako profesjonalny uczestnik obrotu powinna była mieć taką świadomość. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Spółki kary pieniężnej jest fakt, iż – jako profesjonalista na rynku usług finansowych – w procesie zawierania umów w obrocie konsumenckim nie może godzić w interesy swoich kontrahentów, a zatem nie może naruszać prawa konsumentów do uzyskania określonych ustawowo informacji ani przedstawiać informacji nieprawdziwych i wprowadzających w błąd.

- 8.4. Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną.

Ustalając wymiar kary należy wziąć przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kar, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymywać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Zachodzi zatem konieczność wymierzenia kary w takiej wysokości, która zniechęci przedsiębiorców do naruszania prawa konsumentów do uzyskania określonego rodzaju prawdziwych informacji dotyczących umowy kredytu konsumenckiego.

- 8.5. Przychód osiągnięty przez Spółkę w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji w kwocie [...] zł (słownie: [...] złotych [...] groszy) ustalono na podstawie sprawozdania finansowego Spółki za okres 01.01-31.12.2014. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [...] zł (słownie: [...] złote).
- 8.6. Oszacowanie wysokości kary przebiegało dwuetapowo. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych naruszeń i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary. Następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności obciążające i łagodzące mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej. Prezes Urzędu ustalając okoliczności łagodzące i obciążające miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego oraz postawę Spółki. Okoliczności te – w przypadku ich stwierdzenia – mogły mieć wpływ na procentowe zmniejszenie lub zwiększenie kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary.

8.7. **Ad III ppkt 1 sentencji decyzji**

W punkcie I ppkt 1 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., co daje podstawę do nałożenia na Everest kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k.

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce na etapie przedkontraktowym i polega na niedopełnieniu obowiązków informacyjnych kredytodawcy względem konsumentów przez niepodawanie w formularzu informacyjnym informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu. Szkodliwość stwierdzonej praktyki wiąże się z naruszeniem prawa konsumenta do uzyskania, jeszcze przed zawarciem umowy, kompleksowej informacji na temat wszelkich kosztów związanych z udzieleniem kredytu. Jednocześnie uchybienie Przedsiębiorcy może utrudniać konsumentom rzetelne porównanie ofert dostępnych na rynku pożyczkodawców. Przedsiębiorca stosuje przedmiotową praktykę od grudnia 2011 r., czyli przez około 4 lata. Praktyka ta ma zatem charakter długotrwały.

Podsumowanie wagi naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [...] zł.

Jako okoliczność obciążającą należy przyjąć znaczny zasięg działania Spółki. Oferta Przedsiębiorcy jest obecnie zamieszczona w Internecie, a więc może dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Jednakże we wcześniejszych latach Everest prowadził działalność na terenie wybranych województw. Powyższa okoliczność uzasadnia **podwyższenie kary o [...] %**.

W niniejszej sprawie nie zaszły inne okoliczności łagodzące ani obciążające. Zatem po uwzględnieniu ww. okoliczności obciążających i łagodzących kwota bazowa zostaje **podwyższona o [...] %**.

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie I ppkt 1 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **44 971 zł** (słownie: czterdzieści cztery tysiące dziewięćset siedemdziesiąt jeden złotych), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. i [...] % kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów, jak również wysokość maksymalną kary możliwej do nałożenia na Spółkę za praktykę wskazaną w punkcie I ppkt 1 sentencji decyzji, tj. [...] zł (10% przychodu), kara w wysokości 44 971 zł nie jest nadmierna, ale adekwatna do zarzucanego naruszenia. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa wysokość kary jest minimalną wysokością zapewniającą spełnienie celów kary.

8.8. **Ad III ppkt 2 sentencji decyzji**

W punkcie I ppkt 2 i 4 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa art. 24

ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., co daje podstawę do nałożenia na Everest kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k.

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że obie stwierdzone praktyki są ze sobą powiązane. Polegają na nieuwzględnieniu opłaty za obsługę pożyczki w domu/terenową obsługę pożyczki przy wyliczaniu wartości parametrów informujących o kosztach kredytu, tj. r.r.s.o. (praktyka stwierdzona w punkcie I ppkt 2 sentencji decyzji) i całkowitego kosztu kredytu (praktyka stwierdzona w punkcie I ppkt 4 sentencji decyzji). Nieuwzględnienie ww. opłaty w całkowitym koszcie kredytu musiało mieć wpływ na podanie błędnej r.r.s.o. Naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów w obu przypadkach ma miejsce na etapie zawierania kontraktu. Szkodliwość stwierdzonych praktyk wiąże się z naruszeniem prawa konsumenta do uzyskania kompleksowej informacji na temat wszelkich kosztów związanych z udzieleniem kredytu. Dla przeciętnego konsumenta, który jest wystarczająco uważny i ostrożny, r.r.s.o. i całkowity koszt kredytu to informacje kluczowe, które umożliwiają mu porównanie ofert różnych kredytodawców, informując o wysokości ponoszonych przezeń kosztów. Dlatego podanie o nich informacji nieprawdziwej w szczególnie rażący sposób narusza interesy konsumentów. Przedsiębiorca stosuje przedmiotową praktykę od grudnia 2011 r., czyli przez około 4 lata. Praktyka ta ma zatem charakter długotrwały.

Podsumowanie wagi naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [...] zł.

Jako okoliczność obciążającą należy przyjąć znaczny zasięg działania Spółki. Oferta Przedsiębiorcy jest obecnie zamieszczona w Internecie, a więc może dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Jednakże we wcześniejszych latach Everest prowadził działalność na terenie wybranych województw. Powyższa okoliczność uzasadnia **podwyższenie kary o [...] %**.

W niniejszej sprawie nie zaszły inne okoliczności łagodzące ani obciążające. Zatem po uwzględnieniu ww. okoliczności obciążających i łagodzących kwota bazowa zostaje **podwyższona o [...] %**.

W związku z powyższym za naruszenia stwierdzone w punkcie I ppkt 2 i ppkt 4 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **168 640 zł** (słownie: sto sześćdziesiąt osiem tysięcy sześćset czterdzieści złotych), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. i [...] % kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów, jak również wysokość maksymalną kary możliwej do nałożenia na Spółkę za praktykę wskazaną w punkcie I ppkt 2 i ppkt 4 sentencji decyzji, tj. [...] zł (10% przychodu), kara w wysokości 168 640 zł nie jest nadmierna, ale adekwatna do zarzucanego naruszenia. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa wysokość kary jest minimalną wysokością zapewniającą spełnienie celów kary.

8.9. **Ad III ppkt 3 sentencji decyzji**

W punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa art. 24 ust. 2 pkt 3

w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k., co daje podstawę do nałożenia na Everest kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k.

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce na etapie zawierania kontraktu i polega na wprowadzeniu ich w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki a całkowitą kwotą pożyczki poprzez wliczanie do całkowitej kwoty kredytu jego kredytowanych kosztów. Należy zauważyć, że proporcja ta jest jedną z informacji, które mogą być brane pod uwagę przy ocenie atrakcyjności danej oferty kredytowej. Dlatego szkodliwość stwierdzonej praktyki wiąże się z pozbawieniem konsumentów prawdziwej informacji o istotnych cechach zaciąganego kredytu, a przez to również utrudnieniem im rzetelnego porównania ofert pożyczek dostępnych na rynku. Przedsiębiorca stosuje przedmiotową praktykę od grudnia 2011 r., czyli przez około 4 lata. Praktyka ta ma zatem charakter długotrwały.

Podsumowanie wagi naruszenia pozwoliło Prezesowi Urzędu na ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. Ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi [...] zł.

Jako okoliczność obciążającą należy przyjąć znaczny zasięg działania Spółki. Oferta Przedsiębiorcy jest obecnie zamieszczona w Internecie, a więc może dotrzeć do szerokiego grona odbiorców. Jednakże we wcześniejszych latach Everest prowadził działalność na terenie wybranych województw. Powyższa okoliczność uzasadnia **podwyższenie kary o [...] %**.

W niniejszej sprawie nie zaszły inne okoliczności łagodzące ani obciążające. Zatem po uwzględnieniu ww. okoliczności obciążających i łagodzących kwota bazowa zostaje **podwyższona o [...] %**.

W związku z powyższym za naruszenie stwierdzone w punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **112 427 zł** (słownie: sto dwanaście tysięcy czterysta dwadzieścia siedem złotych), co stanowi [...] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2014 r. i [...] % kary maksymalnej.

Zdaniem Prezesa Urzędu, biorąc pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów, jak również wysokość maksymalną kary możliwej do nałożenia na Spółkę za praktykę wskazaną w punkcie I ppkt 3 sentencji decyzji, tj. [...] zł (10% przychodu), kara w wysokości 112 427 zł nie jest nadmierna, ale adekwatna do zarzucanego naruszenia. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa wysokość kary jest minimalną wysokością zapewniającą spełnienie celów kary.

8.10. Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III sentencji decyzji.

8.11. **Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, karę pieniężną Przedsiębiorca obowiązany jest uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP O/O Warszawa Nr: 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

9. Koszty postępowania

- 9.1. Zgodnie z art. 80 u.o.k.k., Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie natomiast z art. 264 § 1 k.p.a., 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 stosowania przez Everest praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I i II sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W związku z tym zaistniała podstawa do obciążenia Spółki kosztami postępowania.
- 9.2. Zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a., w związku z art. 83 u.o.k.k., do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Kosztami niniejszego postępowania są koszty doręczenia Spółce – stronie postępowania – pism urzędowych, które wyniosły 42,70 zł (słownie: czterdzieści dwa złote siedemdziesiąt groszy).
- 9.3. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kwotą 42 zł 70 gr (słownie: czterdzieści dwa złote siedemdziesiąt groszy).
- 9.4. Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV sentencji decyzji.
- 9.5. **Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP O/O Warszawa Nr: 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Pouczenie:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego – od niniejszej decyzji przysługuje 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.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia w przedmiocie kosztów postępowania (punkt IV sentencji 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 tejże ustawy w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, zażalenie na przedmiotowe postanowienie należy wnieść do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji

**i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji,
za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.**

z up. Prezesa UOKiK
Łukasz Wroński
Z-ca Dyrektora Departamentu Ochrony
Interesów Konsumentów

Otrzymuje :

1. pełnomocnik
Everest Finanse
Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością
Spółka komandytowa
2. a/a