



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-14/04/ZR

Wrocław, 30 grudnia 2004

Decyzja RWR 45/2004

Na podstawie art. 23c ust.1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804 ze zm.), w związku z art.23a ust.1 i 2 tej ustawy, oraz stosownie do art.28 ust.6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 18 poz. 172 ze zm.) po przeprowadzeniu wszczętego na wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej postępowania przeciwko **Unii Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu przy ul.Czekoladowej 49A, w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art.23a ust.1 i 2 ww. ustawy, działania przedsiębiorcy Unii Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o. z Wrocławia polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji we wzorcu umownym pod nazwą „Kontrakt nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej” w zakresie dotyczącym wysokości oprocentowania pożyczki oraz terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki - **i nakazuje zaniechanie jej stosowania.**
- II. na podstawie art. 23 c ust. 2 wymienionej na wstępie ustawy Prezes Urzędu **zobowiązuje** Unię Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o. do dwukrotnej, w tygodniowych odstępach czasu publikacji osnowy niniejszej decyzji, na własny koszt, w terminie 14 dni od dnia otrzymania decyzji, w „Gazecie Wyborczej” na jednej z pierwszych czterech stron części ogólnopolskiej, w rozmiarze czcionki nie mniejszej niż 9.
- III. Na podstawie art. 100 e ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów, nadaje się decyzji w zakresie punktu I i II **rygor natychmiastowej wykonalności.**

UZASADNIENIE

1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, Delegatury we Wrocławiu wpłynął wniosek Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Bielsku-Białej (zwany dalej: Rzecznikiem, Wnioskodawcą) o wszczęcie postępowania o uznanie praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazanie jej zaniechania, przeciwko przedsiębiorcy Unia Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o. z Wrocławia (zwana dalej Spółką lub URiWF).

Rzecznik wskazał, iż działalność Spółki polegająca na zawieraniu z konsumentami umów, nazywanych „Kontraktami nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej”, może naruszać przepisy ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, a w szczególności może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art.23a ust.1 i 2 powołanej ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji „w zakresie terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki oraz w zakresie wysokości oprocentowania pożyczki”.

Wnioskodawca poinformował, iż w dniu 31 sierpnia br. do biura Rzecznika zgłosiła się Pani Gizela Sieklińska okazując podpisaną w dniu 25 sierpnia 2004 r.. umowę ze Spółką. Po dokonaniu analizy treści umowy Rzecznik uznał, iż stosowany przez firmę URiWF wzorec umowy może naruszać zbiorowe interesy konsumentów. W jego opinii, konstrukcja przedstawionej umowy budzi wiele wątpliwości zarówno prawnych jak i interpretacyjnych. Przedmiotem zawieranej przez konsumenta umowy jest otrzymanie pożyczki udzielanej przez Spółkę ze środków własnych firmy, która może być przeznaczona jedynie na cele określone w pkt. 3 Warunków Kontraktu. Przy zawarciu umowy klient wpłaca opłatę przygotowawczą której sposób wyliczenia nie jest bliżej określony. W opinii Wnioskodawcy Umowa nie określa precyzyjnie terminu, w jakim klient otrzyma kwotę pożyczki (wpłata na konto bankowe). Na stronie 2 Kontraktu zamieszczona jest informacja, iż wypłata pożyczki z przedziału pożyczkowego nastąpi w terminie 11 dni roboczych od momentu otrzymania przez URiWF od pożyczkobiorcy dyspozycji wypłaty pożyczki. Natomiast § 4 Regulaminu zawiera określenie, że przewidywany czas potrzebny na wyznaczenie pierwszego terminu procesu przydziału pożyczki wynosi 16 dni roboczych od zakończenia każdego miesiąca kalendarzowego. Dalej Rzecznik wskazuje, iż na podstawie kolejnych zapisów Regulaminu - m.in. § 7 pkt 4, § 7 pkt 5, § 7 pkt. 6, § 7 pkt. 13 § 7 pkt. 14, § 7 pkt. 16 oraz § 11 pkt 7 - możliwość uzyskania pożyczki „zmniejsza się na skutek wystąpienia dodatkowych wymagań wobec klienta”.

Informacja dotycząca określenia oprocentowania pożyczki następuje poprzez podanie stopy procentowej WiBOR i stanowi - zdaniem Rzecznika - informację wprowadzającą w błąd, bowiem Spółka nie podaje w umowie faktycznego oprocentowania pożyczki.

Rzecznik wskazał także, iż treść Regulaminu, będącego integralną częścią umowy, sporządzona jest w formie bardzo trudnej do odczytu (bardzo mała czcionka, z naniesioną cienką kratką w tle), stąd zapoznanie się z treścią i zrozumienie umowy pisanej drobną czcionką na zamazanym tle, posługującą się skomplikowanymi określeniami, stanowić może trudność nawet dla profesjonalisty.

(dowód: karta 1-4)

Wnioskodawca poinformował także, o odbieranych w ostatnim czasie sygnałach od konsumentów i rzeczników konsumentów na temat zastrzeżeń odnoszących się do wzorca umownego stosowanego przez ww. przedsiębiorcę przy zawieraniu z konsumentami umów pn. „Kontrakt nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej”. Zgłaszane wątpliwości dotyczyły w szczególności postanowień umownych regulujących termin przydzielenia pożyczki oraz wysokości jej oprocentowania.

(dowód: karta 43)

W oparciu o analizę dokumentów i informacji zawartych we wniosku Rzecznika, Prezes Urzędu Ochrony i Konsumentów, wszczął postanowieniem nr 142/2004 z dnia 21 września 2004 r., postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez URiWF praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi **art.23a ust.1 i 2** ww. ustawy, polegających na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji we wzorcu umownym pod nazwą „Kontrakt nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej”, w zakresie terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki oraz w zakresie wysokości oprocentowania pożyczki.
(dowód karta: 9)

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka w piśmie z dnia 24 listopada 2004 r. nie zgodziła się z zarzutami określonymi we wniosku:

- 1) podniosła, iż nie jest jasne, czy zarzuty Rzecznika dotyczą treści kontraktu, czy Regulaminu stanowiącego załącznik do kontraktu ;
- 2) zarzuciła, iż Rzecznik oparł swoje zarzuty na skardze złożonej przez jednego Klienta Spółki, a przez to nie można w tym przypadku mówić o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Wskazała, iż nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów;
- 3) odrzuciła jako bezpodstawny zarzut Wnioskodawcy, że przydział pożyczki jest procesem skomplikowanym i długotrwałym oraz wskazała, iż nie potwierdzono tego zarzutu jakimkolwiek dowodem.

Spółka stwierdziła ponadto, iż każdy klient, który otrzyma promesę przydziału pożyczki i wypełni warunki kontraktu otrzyma pożyczkę. Zgodnie z oświadczeniem Spółki: „Każdy klient otrzymuje także od spółki wzór oświadczenia finansowego wraz z czytelnymi objaśnieniami, które wskazują w jaki sposób należy je wypełnić. Jedyne kryterium w oparciu o które przyznawane są pożyczki zostało określone w § 7 regulaminu, a proces przydziału jest bardzo czytelny i nie pozostawia pola do jakiegokolwiek manipulacji. Nie ma mowy o jakimkolwiek losowaniu”.

(dowód: karta 31-33)

2. W toku postępowania dowodowego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

1. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej wykonuje zadania samorządu terytorialnego w zakresie ochrony praw konsumentów (art. 34 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji...*) i jest podmiotem uprawnionym do wystąpienia z wnioskiem o wszczęcie postępowania w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów (art. 100a ust. 1 pkt 3 powołanej ustawy).

2. Przedsiębiorca - Unia Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, przy ul. Czekoladowej 49 A, zarejestrowana jest w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS 0000215738. Prowadzi działalność gospodarczą, której przedmiotem jest m.in. leasing finansowy, pozostałe formy udzielania kredytów i pośrednictwo finansowe, działalność pomocnicza finansowa, gdzie indziej nie sklasyfikowana, pośrednictwo finansowe pozostałe, gdzie indziej niesklasyfikowane).

(dowód: karta 15-17)

Działalność Spółki polega w szczególności na zawieraniu z konsumentami umów tzw. kontraktów o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej.

Spółka działa na terenie całego kraju i wszędzie stosuje taki sam wzorzec umowy składający się z dwóch części „Kontraktu nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej” i Regulaminu. Od sierpnia br posiada także biuro obsługi klienta w Bielsku – Białej przy ul.Stojałowskiego 32.

3. Komplet dokumentów przedkładanych klientowi podpisującemu umowę ze Spółką składa się z: „Kontraktu nr .. o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej” (zw. dalej „Kontrakt nr ...”, dowód: karta 5) i Regulaminu (dowód: karta: 7,8). Na treść umowy składają się łącznie postanowienia ujęte w Umowie, jak i Regulaminu. (dowód karta:19).

Na druku „Kontrakt nr ...” wyszczególnione są dane klienta oraz informacje dotyczące „pożyczki”, która ma być przekazana do dyspozycji klienta. Informacje na temat pożyczki wyszczególniono w rubryce „Pożyczka”, w oddzielnych pozycjach, jako: przedział pożyczkowy, harmonogram spłaty (w miesiącach), stała miesięczna rata kapitałowa, miesięczne odsetki umowne, miesięczna stała rata kompletna, opłata przygotowawcza i prowizja. Ponadto na druku „Kontrakt nr ...” wyszczególniono w 16 punktach „Warunki Kontraktu” z informacją umieszczoną pod punktami Warunków Kontraktu, iż Regulamin stanowi integralną część kontraktu.

Zgodnie z pkt 2 Warunków Kontraktu „Przedmiotem Kontraktu jest uczestnictwo Klienta w programie URiWF, którego celem jest przyznanie i przekazanie klientowi pożyczki”. Stosownie do pkt 4 Warunków Kontraktu „Pożyczka z przedziału pożyczkowego jest to kwota, która zostanie przekazana przez URiWF na rachunek bankowy wskazany przez Klienta po przyznaniu pożyczki w procesie przydziału pożyczek i spełnieniu warunków określonych w niniejszym kontrakcie i regulaminie (...)”. Na druku „Kontrakt nr ...” w rubryce „Pożyczka” znajduje się informacja wyeksponowana za pomocą pogrubionej i powiększonej czcionki, iż **„Wyplata pożyczki z przedziału pożyczkowego nastąpi w terminie 11 dni”** (dowód: karta 6, 36).

Zgodnie z § 7 pkt 2 Regulaminu „Przydział pożyczki mogą uzyskać wyłącznie Klienci, którzy mają uregulowane wszelkie zobowiązania wobec URiWF i spełniają wszystkie wymogi nałożone na nich kontraktem”. Natomiast zgodnie z § 7 pkt 5 „proces przydziału pożyczek może być uznany za nieważny przez URiWF **jeśli procent skuteczności procesu skuteczności przydziału pożyczek jest mniejszy niż 80%**. W innym przypadku może nastąpić ustalenie kolejnego terminu dla procesu przydziału pożyczek”. Ponadto, stosownie do § 7 pkt 6 **„URiWF zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu procesu przydziału pożyczek”**.

(dowód: karta 7-8, 35-36)

4. W okresie od sierpnia do początku grudnia Wnioskodawca odnotował 15 zgłoszeń osobistych konsumentów, którzy podpisali lub zamierzali podpisać umowę z URiWF. Osoby te zgłaszały swoje wątpliwości co do treści stosowanego przez Spółkę wzorca umownego, a w szczególności do postanowień regulujących wysokość oprocentowania udzielanej pożyczki, jak również do postanowień regulujących termin jej udzielenia klientowi.

Według informacji Wnioskodawcy, także Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Cieszynie odnotował do 10 interwencji, dotyczących omawianego wzorca umownego. W przeważającej części skarg konsumentek dominował zarzut, iż pracownik Spółki przeprowadzający rozmowę z klientem deklarował, iż kwota pożyczki zostanie przekazana na ich konto bankowe w ciągu 11 dni od dnia zawarcia umowy.

Ponadto skargi kierowane zarówno do Wnioskodawcy, jak i do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Cieszynie dotyczyły także braku możliwości uzyskania od przedstawiciela firmy pełnego tekstu umowy celem dokładniejszego zapoznania się z jego treścią poza siedzibą firmy.

(dowód: karta 43).

3. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył co następuje:

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów określa warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów (art. 1 ust. 1). Rozpatrywana sprawa ma charakter publiczno-prawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, zawierających ze Spółką umowę dotyczącą „przyznania i przekazania Klientowi pożyczki” (pkt 2 Warunków Kontraktu i § 2.1 Regulaminu). Chodzi tutaj zarówno o klientów którzy już ww. umowę zawarli, jak i tych, którzy mogą ją zawrzeć w przyszłości

Umowa ta może być zawierana z nieograniczoną liczbą konsumentów z obszaru całego kraju (zasięg działania Spółki obejmuje teren całego kraju), zainteresowanych zawarciem umowy z URiWF

Zgodnie z art.23a ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów: „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Zgodnie zaś z art.23a ust.2 powołanej ustawy „Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności (...) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (...)”.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie prawnej przed godzącymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem (zakazanych przez przepisy innych ustaw) oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, działaniach przedsiębiorców. Tworząc katalog działań, które będą uznawane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca posłużył się zwrotem „w szczególności”. Oznacza to, że wskazany katalog ma charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę działań, które naruszają przepisy innych ustaw. W przepisie art.23a ustawy nie ma odwołania do konkretnych ustaw (z tego względu, iż byłoby to sprzeczne z zasadami poprawnej legislacji, ale także ograniczało Prezesa UOKiK w jego decyzjach w sprawie niedozwolonych praktyk naruszających interesy konsumentów). Zgodnie z uzasadnieniem projektu rządowego ustawy z dnia 5 lipca 2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie (...) „Same przepisy art. 23a- 23d nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, a także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów” (druk sejmowy nr 366, s.20).

Przesłankami zastosowania art.23 a powołanej ustawy w niniejszej sprawie jest:

- a) bezprawność działania przedsiębiorcy polegająca na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji,
- b) godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
- c) naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

W przedmiotowej sprawie poddano analizie sposób informowania i zakres informacji przekazywanych konsumentowi w stosowanych przez URiWF wzorcach umownych (w „Kontrakcie nr ...” i Regulaminie) w zakresie braku pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji dotyczącej **wysokości oprocentowania pożyczki** oraz **terminu uzyskania tej pożyczki** przez konsumenta.

Ad. a)

Art.385 § 2 zd.1 kodeksu cywilnego stanowi, że „Wzorzec umowny powinien być sformułowany jednoznacznie i w sposób zrozumiały”. Zdaniem Prezesa Urzędu, w

niniejszym przypadku, bezprawność działania Spółki polega na niedopełnieniu określonego w przytoczonym przepisie obowiązku, co stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji we wzorcach umownych.

Rozważając zarzuty będące podstawą wszczęcia niniejszego postępowania, oraz argumenty Spółki z których wynika, że „niezrozumiała jest zarzut jakoby spółka wprowadzała Klienta w błąd (...) Wielkość wskaźnika WIBOR jest powszechnie dostępna – każdy z pracowników spółki jest zobowiązany do poinformowania klienta o jego aktualnej wartości”, należy uznać iż we wzorcu umownym brak jest jednoznacznej informacji na temat rocznej stopy oprocentowania jaką konsument rzeczywiście ponosi. Umieszczenie w tekście kontraktu wskaźnika WiBOR (warsaw interbank offered rate) dotyczącego oprocentowania, wg którego banki udzielają pożyczek innym bankom nie jest informacją wystarczającą dla konsumenta – kredytobiorcy (pożyczkobiorcy) w zakresie faktycznego wymiaru ponoszonych kosztów z tytułu odsetek, ponieważ wartość ta ulega zwiększeniu o odsetki umowne i prowizję wyszczególnione jako osobne koszty pożyczki, obok stopy procentowej WiBOR.

Ponadto podanie samej stopy procentowej WiBOR bez dodatkowej informacji, czy jest to roczna stopa oprocentowania udzielanej pożyczki lub określona część tych kosztów może wprowadzać konsumenta w błąd co do faktycznego oprocentowania udzielanej pożyczki. Podpisujący umowę konsument, nie znający fachowej terminologii wskaźników finansowych może odczytać podaną na umowie pozycję „Odsetki w skali roku WiBOR+” umieszczoną bez żadnych dodatkowych wyjaśnień – jako informację na temat faktycznego oprocentowania udzielanej przez Spółkę pożyczki. Ma to istotne znaczenie z uwagi na to, iż stopy procentowe WiBOR są ustalane na znacznie niższym poziomie niż stopy procentowe pożyczek i kredytów bankowych dla ludności. Może to prowadzić do sytuacji w której konsument przystąpi do umowy w przeświadczeniu, iż koszt kredytu z tytułu odsetek odpowiada stopie procentowej podanej w punkcie „Odsetki w skali roku WiBOR+”, co nie odpowiada rzeczywistości, zważywszy na wyszczególnione w rubryce pn. „Pożyczka” pozycje: „miesięczne odsetki umowne” oraz „prowizja%”.

Wyjaśnienia Spółki, w kwestii naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji w zakresie dotyczącym wysokości oprocentowania pożyczki - nie zasługują na uwzględnienie, ponieważ Spółka ani nie podała wysokości oprocentowania we wzorcu umownym, ani nie wskazała, w jaki sposób można wyliczyć na podstawie informacji zawartych w treści Kontraktu i Regulaminu – faktyczną stopę oprocentowania odsetek od udzielonej pożyczki. Na podstawie zamieszczanej na formularzu umownym tylko stopy procentowej WiBOR nie jest to możliwe. Wyjaśnienie Spółki, iż informacja na temat wielkości oprocentowania jest czytelna i klarowna, a wielkość wskaźnika WiBOR jest powszechnie dostępna jest bez znaczenia dla sprawy - nie wyklucza w żaden sposób zarzutu nieudzielenia pełnej informacji o kosztach kredytu z tytułu odsetek. Dlatego też samo zagadnienie jawności wskaźnika WiBOR nie ma w niniejszej sprawie żadnego znaczenia.

Drugi zarzut zawarty w postanowieniu o wszczęciu przedmiotowego postępowania, odnosi się do braku rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji we wzorcach umownych stosowanych przez Spółkę („Kontrakt nr ...” i Regulamin) w zakresie terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki.

Zgodnie z art. 720 § 1 kodeksu cywilnego przez umowę pożyczki dający pożyczkę zobowiązuje się przenieść na własność biorącego określoną ilość pieniędzy albo rzeczy oznaczonych tylko co do gatunku, a biorący zobowiązuje się zwrócić tę samą ilość pieniędzy albo tę samą ilość rzeczy tego samego gatunku i tej samej jakości.

Określone w powyższym przepisie zobowiązanie pożyczkodawcy zawiera w sobie czynność polegającą na przekazaniu pożyczkobiorcy m.in. środków pieniężnych. Z zasady przekazanie pieniędzy odbywa się bezzwłocznie po zawarciu umowy, lub w określonym przez strony terminie, ewentualnie po przedstawieniu przez pożyczkobiorcę określonych dokumentów wymaganych przez pożyczkodawcę.

Analizując postanowienia Warunków Kontraktu i Regulaminu, należy stwierdzić, iż termin udzielenia pożyczki klientowi jest nieoznaczony wprost w umowie a jego udzielenie jest faktycznie uzależnione od decyzji pożyczkodawcy, z uwagi w szczególności na dwa postanowienia Regulaminu, tj. § 7 pkt 5 i 6 Regulaminu stanowiące że:

- „Proces przydziału pożyczek może być uznany za nieważny przez URWiF jeśli procent skuteczności procesu przydziału pożyczek jest mniejszy niż 80%. W innym wypadku może nastąpić ustalenie kolejnego terminu przydziału pożyczek” (§ 7 pkt 5),
- „URiWF zastrzega sobie prawo do przesunięcia terminu pożyczek” (§ 7 pkt 6).

Ponadto zważywszy na treść omawianych wyżej postanowień § 7 pkt 5 i 6 Regulaminu, poważne wątpliwości interpretacyjne a jednocześnie świadczące o braku rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji w zakresie terminu otrzymania pożyczki, wzbudzają zapisy: § 3 pkt 3 Regulaminu zgodnie z którymi „Za dzień udzielenia pożyczki strony uznają datę zawarcia umowy POŻYCZKI, która zawierać będzie elementy konieczne tego stosunku prawnego” oraz zapis na drugiej stronie Kontraktu (w rubryce „Pożyczka”) stanowiący, iż „Wypłata pożyczki nastąpi w terminie 11 dni roboczych od momentu otrzymania przez URiWF od Pożyczkobiorcy dyspozycji wypłaty pożyczki”. Należy zwrócić uwagę, iż powyższa informacja jest wyeksponowana za pomocą pogrubionej i znacznie większej czcionki, niż pozostałe Warunki Kontraktu i Regulaminu.

Zestawienie przytoczonych postanowień wzorca umownego powoduje, iż staje się on wewnętrznie sprzeczny, ponieważ zgodnie z jego dalszymi postanowieniami, a w szczególności z przytoczonym wyżej § 7 pkt 5 i 6 Regulaminu, udzielenie kwoty pożyczki nie następuje z chwilą podpisania Kontraktu, ale po przeprowadzeniu procedury „przydziału pożyczki”, składającej się z kilku etapów, których kryteria wypełnienia przez klienta także są określone w sposób niejednoznaczny i niezrozumiały w następujących punktach:

1. Zgodnie z § 4 pkt 1 Regulaminu „Przewidywany czas potrzebny na wyznaczenie pierwszego terminu procesu przydziału pożyczki wynosi 16 dni roboczych od zakończenia każdego miesiąca kalendarzowego” – postanowienie to stanowi informację niejednoznaczną, ponieważ nie wskazuje o jaki miesiąc kalendarzowy chodzi (czy np. o miesiąc zawarcia umowy), jak również zawiera nieostre określenie „przewidywany”, które w swojej treści nie nakłada na Spółkę obowiązku do określonego zachowania się względem klienta;
2. Zgodnie z § 7 pkt 3 „Inauguracyjny przydział pożyczki odbędzie się w miejscu i czasie ustalonym przez URWiF nie wcześniej niż w ciągu 14 dni roboczych od zamknięcia miesiąca rozliczeniowego. Kolejne terminy dyspozycji środków z URWiF i przydziału pożyczek odbywać się będą w miejscu i ustalonym każdorazowo czasie przez URWiF, jednak przy częstotliwości mniejszej niż dwa tygodnie, o czym będą powiadamiani klienci” – postanowienie to jest niezrozumiałe, ponieważ nie wskazuje co należy rozumieć pod pojęciem „miesiąc rozliczeniowy”;
3. Zgodnie z § 7 pkt 4 Regulaminu „Klient składa oświadczenie finansowe – oświadczenie w zakresie wielkości pożyczki i okresu jej spłaty. Przedłożenie oświadczenia finansowego jest warunkiem koniecznym do udzielenia pożyczki. Ważność skuteczności procesu przydziału pożyczek uzależniona jest od ilości oświadczeń złożonych w poszczególnych procesach przydziału pożyczek” – trzecie zdanie ww. postanowienia nie określa o jaką „ilość” ww. oświadczeń chodzi, co stanowi informację niejednoznaczną;

4. Zgodnie z § 7 pkt 5 Regulaminu „*Proces przydziału pożyczek może być uznany za nieważny przez URWiF jeśli procent skuteczności przydziału pożyczek jest mniejszy niż 80%. W innym wypadku może nastąpić ustalenie kolejnego terminu dla procesu przydziału pożyczek*” – postanowienie to jest niejednoznaczne ponieważ nie określa precyzyjnie pojęcia „kolejnego terminu procesu przydziału pożyczek”, ponadto zapis ten jest niezrozumiały, ponieważ nie objaśnia co należy rozumieć pod pojęciem „skuteczności przydziału pożyczek”. Postanowienie to jest również niezrozumiałe z innego względu, bowiem uzależnia wykonanie umowy dwustronnej od zachowań bliżej nieokreślonych osób trzecich (innych kontrahentów Spółki?), co pozostaje w sprzeczności z samą konstrukcją umowy pożyczki cywilnoprawnej, będącej umową dwustronną.
5. Zgodnie z § 7 pkt 16 Regulaminu „*Przydział pożyczki otrzymuje klient, który złoży oświadczenie finansowe o najwyższej wartości z którego wynika najkrótszy czasokres spłaty oraz kolejne oświadczenie finansowe o najwyższej wartości do wyczerpania funduszy przeznaczonych na rzecz procesu przydziału pożyczki*” – postanowienie to jest niezrozumiałe, ponieważ zawarte w nim określenie „o najwyższej wartości” nie wskazuje żadnego punktu odniesienia do którego odwołuje się zastosowany przymiotnik „najwyższy”. Ponadto zapis ten jest niezrozumiały ponieważ, podobnie jak zapis § 7 pkt 5 uzależnia wykonanie umowy od zachowań bliżej nieokreślonych osób trzecich, co pozostaje w sprzeczności z samą konstrukcją umowy pożyczki cywilnoprawnej, będącej umową dwustronną.
6. Zgodnie z § 12 pkt 1 Regulaminu „*W przypadku gdyby procent terminowo spłacanych udzielonych już pożyczek spadł poniżej 60% wówczas URiWF przy akceptacji Niezależnej Komisji Pożyczkowej może dokonać przeniesienia wartości funduszy pożyczkowych z danego procesu przydziału pożyczek na następny proces przy jednoczesnym wstrzymaniu przydziału pożyczek*” - postanowienie to, podobnie jak § 7 pkt 5 i 16 jest niezrozumiałe, ponieważ uzależnia wykonanie umowy od zachowań bliżej nieokreślonych osób trzecich, co pozostaje w sprzeczności z samą konstrukcją umowy pożyczki cywilnoprawnej, będącej umową dwustronną.
7. Zgodnie z § 12 pkt 2 Regulaminu „*Jeżeli w ciągu dwóch kolejnych procesów przydziałów pożyczek procent terminowej spłacalności udzielonych już pożyczek będzie niższy niż 60% udzielonych pożyczek URiWF upoważniony jest do odraczania lub wstrzymywania procesów pożyczek i podjęcia innego rozwiązania, które najlepiej posłuży interesom URiWF i Klientom oraz umożliwi dalsze funkcjonowanie w Programie klientom*” – postanowienie to jest niejednoznaczne, ponieważ użyty w niej termin „inne rozwiązanie, które najlepiej posłuży interesom URiWF i Klientom”, nie wyjaśnia o jakie rozwiązanie chodzi. Ponadto postanowienie to, jest niezrozumiałe ponieważ, podobnie jak zapisy § 7 pkt 5, 16 i § 12 pkt 1 uzależnia wykonanie umowy od zachowań bliżej nieokreślonych osób trzecich, co pozostaje w sprzeczności z samą konstrukcją umowy pożyczki cywilnoprawnej, będącej umową dwustronną.

Analiza ww. postanowień Regulaminu pozwala stwierdzić, iż informacja na temat terminu otrzymania pożyczki przez klienta pozostaje **niejednoznaczna i niezrozumiała**. Na podstawie postanowień Kontraktu i Regulaminu nie można jednoznacznie ustalić, w jakim terminie od dnia podpisania umowy i wniesienia opłaty przygotowawczej, klient uzyska określoną w umowie kwotę pożyczki. Bezspornym jest, iż termin uzyskania przez klienta pożyczki nie wynika z umowy (ani z „Kontraktu nr”, ani z Regulaminu). Świadczy to o naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji.

Należy dodać, iż Spółka – w odpowiedzi udzielonej na pytanie Prezesa Urzędu o maksymalny termin oczekiwania przez klienta na przekazanie mu środków finansowych po spełnieniu przez niego wszystkich warunków z tytułu zawartej umowy pożyczki - nie potrafiła określić ww. terminu, ograniczając się do stwierdzenia, że „wszelkie warunki jakie powinien spełnić konsument zostały wskazane w treści kontraktu”.

(dowód karta:10,12)

Wyjaśnienia Spółki, w kwestii zarzutów Wnioskodawcy dotyczących naruszenia obowiązku udzielenia konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji w zakresie dotyczącym terminu uzyskania pożyczki przez konsumenta nie zasługują na uwzględnienie, ponieważ Spółka nie wskazała, w jaki sposób można ustalić – na podstawie informacji zawartych w treści „Kontraktu nr” i Regulaminu – maksymalny termin uzyskania pożyczki przez klienta po spełnieniu przez niego wszystkich wymogów ustalonych przez Spółkę. W odpowiedzi zarówno na zarzuty Wnioskodawcy, jak i zapytania Prezesa Urzędu, Spółka ograniczyła się do lakonicznych stwierdzeń, że „każdy klient, który otrzyma promesę przydziału pożyczki i wypełni warunki kontraktu otrzyma pożyczkę”.

Reasumując, zdaniem Prezesa Urzędu stosowany przez Spółkę wzorzec umowny **zamiast wprost wskazywać termin udzielenia pożyczki** zawiera szereg niezrozumiałych i niejednoznacznych postanowień. W tej sytuacji, skoro w stosowanym wzorcu umownym dotyczącym udzielenia pożyczki, brak jest informacji dotyczących wysokości oprocentowania pożyczki oraz terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki, to można stwierdzić, że nastąpiło naruszenie art.385 § 2 zd.1 kodeksu cywilnego

W tym miejscu należy przypomnieć, że zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem. Ochrona ta nie dotyczy tylko działań polegających na naruszeniu przepisów określonych aktów prawnych ale także działań kolidujących z zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Opisane wyżej działania Spółki są również sprzeczne z zasadami współzycia społecznego i dobrymi obyczajami. Wymienione parametry pożyczki, stanowią jej najistotniejsze elementy i nie jest możliwe bez ich ustalenia zawarcie umowy pożyczki w zgodzie z zasadami współzycia społecznego oraz dobrymi obyczajami, zwłaszcza gdy jednym z uczestników umowy jest profesjonalny przedsiębiorca a drugim konsument, wymagający w tym wypadku szczególnej ochrony prawnej.

W tym stanie rzeczy, zdaniem Prezesa UOKiK, została naruszona pierwsza przesłanka zastosowania art.23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sposób uregulowania przez Spółkę we wzorcu umownym, kwestii dotyczącej rocznej stopy oprocentowania oraz terminu uzyskania pożyczki przez konsumenta należy uznać **za bezprawne działanie**, naruszające w szczególności art.385 § 2 zd.1 k.c., jak również zasady współzycia społecznego oraz dobre obyczaje. Tak więc bez wątpienia Spółka nie dopełniła **obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji**.

Ad. b)

Opisane wyżej działania Spółki niewątpliwie godzą w interes konsumenta. Naruszenie przepisu art. 385 § 2 kodeksu cywilnego nakładającego obowiązek formułowania wzorca umownego w sposób jednoznaczny i w sposób zrozumiały, poprzez brak pełnej, rzetelnej i prawdziwej w zakresie wysokości oprocentowania pożyczki oraz terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki, rodzi dla konsumenta niekorzystne skutki.

Nieznajomość faktycznej rocznej stopy oprocentowania lub ewentualne przeświadczenie pożyczkobiorcy, iż jest to stopa procentowa WiBOR zamieszczona na formularzu „Kontrakt ...” w pozycji „Pożyczka” są przyczyną podjęcia przez konsumenta

niekorzystnej ekonomicznie decyzji, poprzez brak możliwości porównania oferty Spółki z ofertami banków, czy innych firm finansowych. Zwłaszcza w ofertach bankowych roczna stopa oprocentowania (wraz z podanymi kosztami dodatkowymi, jak np. prowizje) jest istotnym parametrem w oparciu o który można dokonać racjonalnego porównania ofert kredytowych.

Również brak dokładnego określenia terminu uzyskania pożyczki powoduje dla konsumenta niekorzystne skutki ekonomiczne, ponieważ na skutek wskazanych wyżej niejednoznacznych i niezrozumiałych przepisów, czas oczekiwania na otrzymanie pożyczki może wydłużać się praktycznie bez ograniczeń. Należy zaznaczyć, że klient rezygnujący z zawarcia umowy wobec przedłużającego się oczekiwania na uzyskanie pożyczki poniesie znaczne straty finansowe, ponieważ koszty z tytułu wstępnych opłat związanych z zawarciem umowy, nie podlegają wówczas zwrotowi a ponadto klient zobowiązany jest do zapłaty kary umownej w wysokości 5% wartości przedmiotu pożyczki (§ 11 pkt 8 Regulaminu).

W związku z powyższym wypełniona została druga z przesłanek ww. art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* tj. godzenie tych praktyk w interes konsumenta.

Ad. c)

Wymienione wyżej działania Spółki dotyczą niewątpliwie zbiorowego interesu konsumentów. Zgodnie z art. 23a ust. 1 zd. 2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* zbiorowym interesem konsumentów nie jest suma indywidualnych interesów konsumentów. Umowę ze Spółką może zawrzeć każdy, kto w jakikolwiek sposób, zwłaszcza z ogłoszeń prasowych, dowiedział się o działalności Spółki i jej ofercie. Ogłoszenia prasowe na temat działalności Spółki zamieszczane są w prasie na obszarze całego kraju. Tak więc oferta zawarcia „Kontraktu” jest dostępna dla każdego konsumenta, który potencjalnie mógłby się z nią zetknąć przeglądając określone tytuły prasowe.

Zarzut Spółki, iż nie można mówić o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z powodu oparcia zarzutów Wnioskodawcy na jednej skardze, należy odrzucić, ponieważ – jak wskazano wyżej – oferta zawarcia umowy w której zawarto informacje niejednoznaczne i niezrozumiałe – została skierowana do nieograniczonej liczby klientów. Ponadto, jak wynika z pisma Wnioskodawcy z dnia 9 grudnia 2004 r., otrzymał on tylko jedną skargę pisemną, natomiast począwszy od sierpnia 2004 r. miał kilkanaście zgłoszeń osobistych w sprawie stosowanego przez Spółkę wzorca umownego. Według informacji Wnioskodawcy, także Powiatowy Rzecznik w Cieszynie odnotował 10 interwencji (w tym jedną skargę pisemną), dotyczących omawianego wzorca umownego. W przeważającej części skarg konsumenckich dominuje zarzut, iż pracownik Spółki przeprowadzający rozmowę z klientem deklaruje, iż kwota pożyczki zostanie przekazana na jego konto bankowe w ciągu 11 dni od dnia zawarcia umowy (dowód: karta 43). Powyższe jest bardzo prawdopodobne z uwagi na fakt, iż Spółka właśnie tę informację tj. „Wypłata pożyczki z przedmiotu pożyczkowego nastąpi w terminie 11 dni” umieściła w sposób szczególnie wyeksponowany za pomocą pogrubionej i powiększonej czcionki w stosunku do pozostałych postanowień Warunków Kontraktu i Regulaminu.

W związku z powyższym wypełniona została trzecia z przesłanek ww. art. 23a ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* tj. naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.

Mając powyższe na względzie, Prezes UOKiK stwierdził, że zostały spełnione łącznie wszystkie konieczne przesłanki dla zakwalifikowania opisanych działań Spółki jako praktyki naruszającej **zbiorowe interesy konsumentów**, określonej w **art. 23a** ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*. Naruszając obowiązek udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej

i prawdziwej informacji w zakresie dotyczącym wysokości oprocentowania pożyczki oraz postanowień dotyczących terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki Spółka naruszyła obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji we wzorcu umownym pod nazwą „Kontrakt nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej”. Należy w tym miejscu podkreślić, iż zarówno wysokość oprocentowania pożyczki, jak i termin przekazania jej przedmiotu pożyczkobiorcy są istotnymi elementami umowy pożyczki.

Co do pozostałych argumentów podniesionych przez Spółkę, Prezes Urzędu zajął następujące stanowisko:

- 1) w kwestii wysunięcia wątpliwości, czy zarzuty Rzecznika odnoszą się do postanowień Kontraktu, czy Regulaminu, należy stwierdzić, iż nazwanie przez Wnioskodawcę niektórych zapisów Regulaminu zapisami Kontraktu jest oczywistą pomyłką pisarską, nieistotną dla merytorycznego rozstrzygnięcia sprawy, zwłaszcza, że jeden i drugi dokument jest wzorcem umownym. Ponadto zważywszy na okoliczność, iż oznaczenie poszczególnych postanowień za pomocą „§” występuje tylko w Regulaminie, logiczne jest i nie pozostawiające wątpliwości, że zarzuty Rzecznika odnoszące się do poszczególnych „§” Kontraktu, odnoszą się do Regulaminu, stanowiącego zresztą integralną część Kontraktu;
- 2) w kwestii wyjaśnień Spółki dotyczących zdarzeń opisanych w notatce służbowej pracownika NBP Oddziału Okręgowego w Bydgoszczy (dowód: karta 38,39,44), Prezes Urzędu postanowił je uwzględnić w całości – stąd dowód ten nie był uwzględniony przy merytorycznym rozstrzygnięciu niniejszej sprawy.

Na podstawie art. 23 c ust. 2 zd.2 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Poinformowanie konsumentów o naruszeniu przez Spółkę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji we wzorcach umownych pod nazwą „Kontrakt nr ... o udzielenie pożyczki cywilnoprawnej” w zakresie dotyczącym wysokości oprocentowania pożyczki oraz terminu uzyskania przez konsumenta pożyczki, Prezes Urzędu uważa za niezbędne. Wyznaczając tytuł prasowy „Gazeta Wyborcza” (część ogólnopolska) do zamieszczenia sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK kierował się zasięgiem działalności Spółki (biura na obszarze całego kraju).

Ponadto, stosownie do art. 100e ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu może nadać decyzji rygor natychmiastowej wykonalności w całości lub w części, jeżeli wymaga tego ważny interes konsumentów. Rozstrzygając sprawę będącą przedmiotem niniejszego postępowania Prezes Urzędu nadał decyzji w punkcie I rygor natychmiastowej wykonalności, ponieważ dalsze stosowanie przez Spółkę wzorców umownych nie zawierających prawdziwej i rzetelnej informacji na temat wysokości oprocentowania pożyczki oraz postanowień dotyczących terminu uzyskania pożyczki prowadziłoby do zawierania kolejnych umów z naruszeniem ekonomicznych interesów konsumentów podpisujących umowę ze Spółką i powodowałoby dla nich negatywne i nieodwracalne skutki finansowe. Nadanie decyzji w punkcie II rygoru natychmiastowej wykonalności, zdaniem Prezesa Urzędu, jest niezbędnym środkiem dla prawidłowej realizacji ochrony zbiorowych interesów konsumentów w niniejszej sprawie. Podanie do wiadomości publicznej osnowy przedmiotowej decyzji za pomocą popularnego tytułu prasowego o zasięgu ogólnopolskim, taką ochronę – zdaniem Prezesa Urzędu – zapewnia, w przeciwnym razie ochrona związana z naruszeniem ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w zakresie dotyczącym zbiorowych interesów konsumentów miałaby charakter czysto iluzoryczny

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art.78 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art.479²⁸ § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura we Wrocławiu, w terminie dwutygodniowym od dnia doręczenia decyzji.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują:

1. Unia Rozwoju i Wspierania Finansowego Sp. z o.o.
Ul. Czekoladowa 49A
52-326 Wrocław
2. Powiatowy Rzecznik Konsumentów w Bielsku-Białej
ul. Piastowska 40
43-300 Bielsko - Biała