



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

RKR-610-1/17/PP-14/17

Kraków, dnia 29 grudnia 2017 r.

DECYZJA Nr RKR - 13/2017

Stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 229, z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

I. na podstawie art. 27 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, działanie Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na przedstawianiu w reklamach internetowych kredytu konsumenckiego oferowanego nowym klientom w ramach stałej akcji promocyjnej ("Pożyczka Promocyjna") jako darmowy, podczas gdy w umowach o ten kredyt zastrzegany był obowiązek zapłaty na rzecz kredytodawcy wynagrodzenia w formie prowizji i odsetek, a zwolnienie z tego obowiązku uzależnione było od spłaty kredytu w terminie, co wprowadzało konsumentów w błąd co do cech oferowanego kredytu w zakresie związanego z nim ryzyka i korzyści, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 2 i art. 5 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070),

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 lipca 2017 r.;

II. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy działanie Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na sugerowaniu w reklamach internetowych kredytu konsumenckiego, że wnioskodawcy mają możliwość otrzymania pożyczanej kwoty w ciągu 15 minut od momentu wysłania wniosku o kredyt, podczas gdy:

- a) nie było to możliwe w przypadku kredytobiorców nieposiadających rachunku w tym samym banku, co kredytodawca,
- b) czas ten był liczony przez Incredit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie od momentu pozytywnego rozpatrzenia wniosku o udzielenie kredytu, co wprowadzało konsumentów w błąd co do tej cechy reklamowanego kredytu i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 8 lutego 2017 r.;



III. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy działanie Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na niezgodnym z warunkami umowy o kredyt konsumencki naliczaniu odsetek kapitałowych od udzielonego kredytu, skutkującym zawyżeniem ich wysokości, poprzez naliczanie odsetek należnych w ramach poszczególnych rat od części kredytu spłaconej w poprzednich ratach, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 lipca 2017 r.;**

IV. na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy działanie Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania dla reprezentatywnego przykładu kredytu konsumenckiego prezentowanego w reklamie na stronie internetowej przedsiębiorcy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 2 i art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
oraz **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 lutego 2017 r.;**

V. na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia**, na koszt przedsiębiorcy, **trwających skutków naruszenia** wskazanego w pkt III. sentencji niniejszej decyzji, poprzez obliczenie prawidłowej wysokości odsetek kapitałowych należnych przedsiębiorcy z tytułu kredytów konsumenckich udzielonych w latach 2016-2017, to jest odsetek naliczonych w ramach poszczególnych rat spłaty tylko od niespłaconej części kredytu, oraz dokonanie zwrotu na rzecz konsumentów różnicy pomiędzy tak obliczonymi odsetkami a odsetkami rzeczywiście pobranymi, w terminie 6 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

VI. na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek publikacji** na stronie internetowej przedsiębiorcy, na jego koszt:

a) oświadczenia o następującej treści:

"Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że Prezes UOKiK decyzją nr RKR-..../2017 z dnia stwierdził stosowanie przez Incredit praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z zamieszczanymi w internecie reklamami kredytu konsumenckiego oraz sposobem naliczania odsetek od kredytów. Decyzja jest prawomocna.";

b) treści niniejszej decyzji;

przy czym powyższe obowiązki powinny być zrealizowane z zastosowaniem następujących zasad:

- oświadczenie oraz treść decyzji powinny być dostępne na stronie internetowej przedsiębiorcy przez okres 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) zamieszczonego bezpośrednio pod tekstem oświadczenia, stanowiącego napis sporządzony w kolorze czerwonym o treści: *"treść decyzji Prezesa UOKiK"*



- tekst oświadczenia oraz hipertęcza powinien zostać sporządzony czcionką Times New Roman lub podobną, w rozmiarze co najmniej 13 pkt, oraz zamieszczony na stronie głównej, w części widocznej bez konieczności przewinięcia strony,
- w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższe obowiązki publikacyjne powinny być zrealizowane ze wskazaniem dawnej i nowej nazwy przedsiębiorcy,
- w przypadku zmiany adresu oficjalnej strony internetowej przedsiębiorcy (aktualnie jest to strona w domenie incredit.pl), wskazane obowiązki należy zrealizować z wykorzystaniem strony internetowej wykorzystywanej przez przedsiębiorcę w okresie wykonywania obowiązku,
- w razie zmiany sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać w stosunku do zmienionej treści decyzji.

VII. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **nakłada się** na Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **kary pieniężne:**

- 1) w wysokości 123 937,00 zł (słownie: sto dwadzieścia trzy tysiące dziewięćset trzydzieści siedem złotych 00/100) - w związku z naruszeniem zakazu określonego w art. 24 tej ustawy w zakresie opisanym w pkt I. sentencji niniejszej decyzji,
 - 2) w wysokości 61 968,00 zł (słownie: sześćdziesiąt jeden tysięcy dziewięćset sześćdziesiąt osiem złotych 00/100) - w związku z naruszeniem zakazu określonego w art. 24 tej ustawy w zakresie opisanym w pkt II. sentencji niniejszej decyzji,
 - 3) w wysokości 137 707,00 zł (słownie: sto trzydzieści siedem tysięcy siedemset siedem złotych 00/100) - w związku z naruszeniem zakazu określonego w art. 24 tej ustawy w zakresie opisanym w pkt III. sentencji niniejszej decyzji,
 - 4) w wysokości 27 541,00 zł (słownie: dwadzieścia siedem tysięcy pięćset czterdzieści jeden złotych 00/100) - w związku z naruszeniem zakazu określonego w art. 24 tej ustawy w zakresie opisanym w pkt IV. sentencji niniejszej decyzji,
- płatne do budżetu państwa.

VIII. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 83 tej ustawy oraz w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j.: Dz.U. z 2017 r. poz. 1257) postanawia się **obciążyć** Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **kosztami postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wysokości 52,60 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote 60/100) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

UZASADNIENIE

W okresie od czerwca 2016 r. do grudnia 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”, „organ ochrony konsumentów”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy w związku z działaniami podejmowanymi przez Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Spółka”, „przedsiębiorca”) w zakresie reklamy i warunków umów o kredyt konsumencki w ramach promocji „Pierwsza pożyczka do 2 000 zł na 30 dni za darmo” nastąpiło naruszenie



przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie zostało wszczęte w ramach bieżącego monitorowania przez organ ochrony konsumentów zachowań podmiotów działających na rynku finansowym, w tym również przez pośredników kredytowych, w zakresie stosowanych przez nich materiałów reklamowych.

Ustalenia dokonane w toku postępowania wyjaśniającego dały podstawę do sformułowania zarzutów naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Postanowieniem nr RKR-8/2017 w dniu 20 stycznia 2017 r. wszczęte zostało wobec Spółki postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

- 1) przedstawianiu w reklamach internetowych kredytu konsumenckiego oferowanego nowym klientom w ramach stałej akcji promocyjnej ("Pożyczka Promocyjna") jako darmowy, podczas gdy w umowach o ten kredyt zastrzegany jest obowiązek zapłaty na rzecz kredytodawcy wynagrodzenia w formie prowizji i odsetek, a zwolnienie z tego obowiązku uzależnione jest od spłaty kredytu w terminie, co może wprowadzać w błąd co do cech oferowanego kredytu w zakresie związanego z nim ryzyka i korzyści,
- 2) sugerowaniu w reklamach internetowych kredytu konsumenckiego, że wnioskodawcy mają możliwość otrzymania pożyczanej kwoty w ciągu 15 minut od momentu wystąpienia wniosku o kredyt, podczas gdy:
 - a) nie jest to możliwe w przypadku kredytobiorców nieposiadających rachunku w tym samym banku, co kredytodawca,
 - b) czas ten jest liczony przez Incredit Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie od momentu pozytywnego rozpatrzenia wniosku o udzielenie kredytu,
- 3) niezgodnym z warunkami umowy o kredyt konsumencki naliczaniu odsetek kapitałowych od udzielonego kredytu, skutkującym zawyżeniem ich wysokości, poprzez naliczanie odsetek należnych w ramach poszczególnych rat od części kredytu spłaconej w poprzednich ratach,
- 4) podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania dla reprezentatywnego przykładu kredytu konsumenckiego prezentowanego w reklamie na stronie internetowej przedsiębiorcy.

Postanowieniem nr RKR-9/2017 w dniu 20 stycznia 2017 r. zaliczono w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu dokumenty, wyjaśnienia i inne dowody uzyskane w toku postępowania wyjaśniającego. Pismem z dnia 20 stycznia 2017 r. zawiadomiono stronę o wszczęciu postępowania i sformułowanych w nim zarzutach.

Spółka ustosunkowała się do postawionych zarzutów w piśmie z dnia 8 lutego 2017 r. i 27 lutego 2017 r. Pismem z dnia 15 listopada 2017 r. poinformowano Spółkę o ustaleniach poczynionych w toku niniejszego postępowania oraz planowanym rozstrzygnięciu, przedstawiając stronie szczegółowe uzasadnienie zarzutów. Spółka ustosunkowała się do szczegółowego uzasadnienia zarzutów pismem z dnia 4 grudnia 2017 r. W piśmie tym Spółka podniosła, że nie zgadza się z oceną organu ochrony konsumentów, iż praktyka, o której mowa w pkt I. sentencji stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, godzącą z interesy konsumentów, w związku z czym niezasadnym jest nakładanie na nią kary pieniężnej w tego tytułu, a ponadto zaniechała tej praktyki. W odniesieniu do praktyki, o której mowa w pkt III. sentencji, Spółka zawnioskowała o wyznaczenie 6 miesięcznego terminu na dokonanie przeliczenia i zwrotu nienależnie



pobranym odsetek. W odniesieniu do praktyki, o której mowa w pkt IV. sentencji Spółka podniosła, że prawidłowa wysokość rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania była wskazywana konsumentom w informacjach dotyczących indywidualnych umów pożyczek, w związku z czym otrzymywali oni prawidłową informację na ten temat na etapie przedkontraktowym i mieli możliwość porównania parametrów kredytu z ofertą podmiotów konkurencyjnych.

Pismem z dnia 8 grudnia 2017 r. poinformowano Spółkę o zakończeniu gromadzenia materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z nim.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Incredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego zarejestrowaną pod numerem 0000604092 w dniu 23 lutego 2016 r. w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy. Spółka od dnia 11 marca 2016 r. prowadzi działalność polegającą na zawieraniu z konsumentami, we własnym imieniu, umów pożyczki pod znakiem "Incredit", będących umowami o kredyt konsumencki w rozumieniu art. 3 ustawy o kredycie konsumenckim (dalej w odniesieniu do udzielanych przez Spółkę kredytów konsumenckich używane będą również zamiennie terminy: "kredyt", "pożyczka"). W poprzednim okresie kredyty pod znakiem "Incredit" udzielane były przez Payday Loans Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością Spółka komandytowo-akcyjna z siedzibą w Warszawie, z udziałem Net Credit Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, działającego w charakterze pośrednika.

[dowód: karta nr 90-98 - informacja z KRS, pismo Spółki z dnia 25 lipca 2016 r.]

Według oświadczenia Spółki w roku obrotowym kończącym się w dnia 31 grudnia 2016 r. osiągnęła ona obrót w wysokości []. [] netto Spółki zrealizowany w tym okresie wyniósł [].

[dowód: karty nr 630-631, 634; oświadczenie Spółki z dnia 2 czerwca 2017 r., wstępny rachunek zysków i strat]

ustalenia dotyczące praktyki, o której mowa w pkt I. sentencji

Spółka zawiera z konsumentami umowy na odległość, z wykorzystaniem strony internetowej prowadzonej pod adresem www.incredit.pl, użytkowanej przez Spółkę na podstawie umowy dzierżawy zawartej z Net Credit Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, będącej abonentem tej domeny. Strona internetowa umożliwia konsumentom złożenie wniosku oraz zawarcie umowy o kredyt konsumencki, na warunkach określonych w dokumentach zamieszczonych na tej stronie. Należą do nich m.in.:

- "Regulamin świadczenia przez Incredit sp. z o.o. usług drogą elektroniczną",
- "Ramowa Umowa Pożyczki".

Od dnia 11 marca 2016 r. Spółka oferowała konsumentom, którzy korzystają z jej usług po raz pierwszy, pożyczki na warunkach promocyjnych, określane przez Spółkę jako „darmowe”.

Warunki na jakich zawierane były pożyczki promocyjne ustalone były w Ramowej Umowie Pożyczki. Umowa w brzmieniu stosowanym od dnia 11 marca 2016 r. do dnia 6 lipca 2017 r. zawierała m.in. następujące postanowienia:

1.10 Odsetki - oznaczają odsetki naliczane według rocznej stopy oprocentowania od kwoty Pożyczki w wysokości określonej w Tabeli Opłat stanowiącej integralną część niniejszej Umowy;



1.14 Pożyczka Promocyjna - oznacza kwotę pieniężną, którą Pożyczkodawca przekazuje Pożyczkobiorcy w formie pożyczki z możliwością spłaty w ramach Promocyjnych Warunków Spłaty;

1.17 Promocyjne Warunki Spłaty - oznaczają możliwość spłaty przez Pożyczkobiorcę pierwszej Pożyczki udzielonej przez Pożyczkodawcę po zawarciu niniejszej Ramowej Umowy Pożyczki bez konieczności zapłaty Prowizji oraz Odsetek, z zastrzeżeniem terminowej spłaty tej Pożyczki przez Pożyczkobiorcę;

1.18 Prowizja - oznacza opłatę, którą Pożyczkobiorca płaci na rzecz Pożyczkodawcy za przygotowanie, udzielenie i korzystanie z Pożyczki;

1.23 Standardowe Warunki Spłaty - oznaczają konieczność spłaty przez Pożyczkobiorcę Pożyczki udzielonej przez Pożyczkodawcę z Prowizją oraz Odsetkami w wysokości wynikającej z Tabeli Opłat, z zastrzeżeniem, że Standardowe Warunki Spłaty mają zastosowanie do pierwszej Pożyczki udzielonej przez Pożyczkodawcę po zawarciu niniejszej Ramowej Umowy Pożyczki - w przypadku anulowania Promocyjnych Warunków Spłaty, jak również - w każdym przypadku - do każdej kolejnej Pożyczki udzielonej przez Pożyczkodawcę;

10.1. W przypadku, gdy pierwsza Pożyczka udzielona Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę po zawarciu niniejszej Ramowej Umowy Pożyczki, jest zawarta na okres 61 dni i spłacana jest jednorazowo najpóźniej w Dacie Spłaty (pożyczka bez spłaty ratalnej), Pożyczka ta zostanie udzielona Pożyczkobiorcy z zastosowaniem Promocyjnych Warunków Spłaty, które oznaczają zwolnienie Pożyczkobiorcy z obowiązku zapłaty Prowizji oraz Odsetek związanych z Pożyczką udzieloną przez Pożyczkodawcę. Możliwość udzielenia pierwszej pożyczki z zastosowaniem Promocyjnych Warunków Spłaty jest wyłączona w przypadku pożyczek o innym okresie spłaty niż wskazany powyżej oraz w stosunku do pożyczek spłacanych w więcej niż jednej racie.

10.2. Warunkiem możliwości korzystania przez Pożyczkobiorcę z Promocyjnych Warunków Spłaty jest dokonanie przez Pożyczkobiorcę terminowej spłaty Pożyczki, rozumiane jako spłata Pożyczki najpóźniej w Dniu Spłaty wynikającym z Umowy.

10.3. Naruszenie przez Pożyczkobiorców zobowiązania, o którym mowa w ust. 10.2. powoduje anulowanie Promocyjnych Warunków Spłaty (bez konieczności składania oświadczeń przez którąkolwiek ze Stron).

10.4. Anulowanie Promocyjnych Warunków Spłaty nie stanowi zmiany Umowy Pożyczki.

10.5. W przypadku anulowania Promocyjnych Warunków Spłaty, stosownie do treści ust. 10.3. powyżej, Pożyczkobiorca zobowiązany będzie do spłaty Pożyczki z zastosowaniem Standardowych Warunków Spłaty, tj. spłaty Pożyczki wraz z Prowizją i Odsetkami w kwocie wskazanej w Tabeli Opłat dla kwoty Pożyczki objętej Umową Pożyczki, z zastrzeżeniem treści ust. 10.6. poniżej.

10.6. Termin spłaty Pożyczki (kapitału Pożyczki), o której mowa w ust. 10.1. powyżej może być przedłużony do 91 dni, w przypadku zapłaty przez Pożyczkobiorcę, najpóźniej w terminie 5 dni po Dacie Spłaty, o której mowa w ust. 10.2. powyżej kwoty Prowizji i Odsetek w kwocie wskazanej w Tabeli Opłat dla kwoty Pożyczki objętej Umową Pożyczki udzielonej na okres, o który termin spłaty Pożyczki ma zostać przedłużony. Pożyczkobiorca nie będzie wówczas obciążany żadnymi należnościami związanymi z nieterminową spłatą Pożyczki. Z tytułu opisanego powyżej przesunięcia Dnia Spłaty Pożyczki Pożyczkodawca pobiera od Pożyczkobiorcy kwotę Prowizji i Odsetek jedynie za okres, o który Dzień Spłaty Pożyczki został przesunięty.



12.1. Na całkowity koszt Pożyczki składa się Prowizja oraz Odsetki, zgodnie z Tabelą Opłat stanowiącą załącznik do niniejszej Ramowej Umowy Pożyczki oraz przedstawioną na Stronie Internetowej.

12.7. Z tytułu otrzymania kwoty Pożyczki Pożyczkobiorca jest zobowiązany do zapłaty na rzecz Pożyczkodawcy Prowizji w wysokości określonej w Tabeli Opłat. Prowizja zwiększa sumę zadłużenia z tytułu Umowy Pożyczki i spłacana jest łącznie z kwotą Pożyczki oraz Odsetkami w Dniu Spłaty.

[dowód: karty nr 92, 110-128- pismo Spółki z dnia 25 lipca 2016 r., wzorzec ramowej umowy pożyczki]

Ramowa Umowa Pożyczki w okresie stosowania zakwestionowanej praktyki przewidywała (w pkt 10.1) że Pożyczka Promocyjna zawierana jest na okres 1 miesiąca (w kalkulatorze prezentowany jako "30 dni"). Spółka następnie dokonała zmiany Ramowej Umowy Pożyczki, wydłużając minimalny okres udzielanych pożyczek, w tym Pożyczki Promocyjnej, do 61 dni. Zmiana ta została wprowadzona w związku ze zmianą polityki serwisu Google, który postanowił odmawiać, od dnia 13 lipca 2016 r., świadczenia usług reklamowych firmom pożyczkowym oferującym pożyczki o okresie spłaty krótszym niż 60 dni. W trakcie stosowania stałej promocji "pierwsza pożyczka za darmo" Spółka zamieszczała na stronie głównej swojej witryny internetowej hasło o treści "Pierwsza pożyczka do 2000 zł na 61 dni za darmo" (przed zmianą o której mowa powyżej: "Pierwsza pożyczka do 2000 zł na 30 dni za darmo"). Zmiana ta nie ma znaczenia dla oceny praktyk zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu. Hasło to stanowiło element kalkulatora kredytowego, uwzględniającego odpowiednio warunki oferowanej pożyczki promocyjnej. Z treści kalkulatora wynika, że pożyczka na warunkach promocyjnych może być udzielona:

- nowym klientom,
- na okres 30 (61) dni,
- na kwotę do 2 000,00 zł.

IN CREDIT GŁÓWNA USŁUGI PREMIE FAQ DOKUMENTY KONTAKTY [LOGOWANIE](#)

Pierwsza pożyczka 2000zł na 61 dni za darmo!

Kwota:

Termin 05.03.2017

Miesięczna rata: 483,40 zł
Data płatności pierwszej raty: 05.10.2016
Okres pożyczki od 61 dni do 24 miesięcy, (maksymalne RRSO 509,72%)

Weź 2000 zł

[FORMULARZ INFORMACYJNY](#) [TABELA OPŁAT](#)

Pożyczki do 10.000 zł dla stałych Klientów

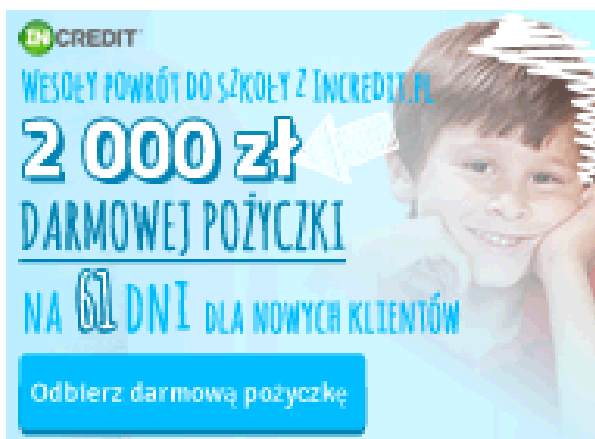
WESZŁY POWRÓT DO SZKOŁY Z INCREDIT.PL
2 000 zł DARMOWEJ POŻYCZKI NA 61 DNI DLA NOWYCH KLIENTÓW
Odbierz darmową pożyczkę

[dowód: karty nr 50, 57, 180-182 zrzuty ekranu strony internetowej]

Przykładowo, całkowita kwota do zapłaty w przypadku pożyczki w wysokości 2 000 zł, udzielonej na warunkach promocyjnych na okres 61 dni, wynosiła 2 000,00 zł. Całkowita kwota do zapłaty po tym terminie wynosiła 2 633,33 zł. Kwota całkowitego kosztu pożyczki naliczanego i żądanego przez pożyczkodawcę ulegała zwiększeniu z dnia na dzień o 633,33 zł wskutek niedotrzymania przez pożyczkobiorcę terminu spłaty pożyczki.

W świetle przytoczonych postanowień Ramowej Umowy Pożyczki ta dodatkowa kwota to należność z tytułu prowizji oraz odsetek. Płatności te stanowią wynagrodzenie pożyczkodawcy.

W okresie stosowania promocji "2000 zł darmowej pożyczki dla nowych klientów" Spółka stosowała także reklamy, rozpowszechniane w internecie w formie mailingów oraz w sieciach afiliacyjnych w formie banerów.



[dowód: karta nr 91 - wyjaśnienia Spółki z dnia 25 lipca 2016 r., pliki na płycie DVD przekazanej przez Spółkę]

Spółka wyjaśniła, że zgodnie z zasadami określonymi w Ramowej Umowie Pożyczki warunkiem koniecznym do skorzystania przez konsumenta z promocyjnych warunków spłaty jest terminowa spłata pożyczki. W przypadku braku spłaty przez nowego klienta pożyczki najpóźniej w dniu jej wymagalności pożyczkodawcy należy się wynagrodzenie za jej udzielenie. Promocyjne warunki spłaty oznaczają zwolnienie pożyczkobiorcy z obowiązku zapłaty prowizji. Z treści postanowienia pkt 10.1 Ramowej Umowy Pożyczki wynika, że umowa pożyczki na warunkach promocyjnych zostaje zawarta z założeniem zwolnienia pożyczkobiorcy z obowiązku zapłaty kosztów prowizji i odsetek. Anulowanie warunków promocyjnych następuje dopiero w momencie braku terminowej spłaty pożyczki. W świetle powyższego, w ocenie Spółki, umowa pożyczki na warunkach promocyjnych zawierana jest pod warunkiem rozwiązującym, przez który rozumie się zdarzenie powodujące ustanie czynności prawnej lub jej skutków. Świadczy to jej zdaniem o tym, że *„w momencie zawierania umowy pożyczki jest ona pożyczką darmową. Dopiero późniejsze zachowanie klienta polegające na braku jej terminowej spłaty, uprawnia pożyczkobiorcę do naliczenia wynagrodzenia w postaci prowizji. W szczególności należy zwrócić uwagę, iż wyłącznie od zachowania konsumenta zależy ziszczenie się warunku rozwiązującego udzielenie pożyczki na warunkach promocyjnych.”* Zdaniem Spółki powyższe znajduje również potwierdzenie w treści dokumentu „Umowa pożyczki - potwierdzenie zawarcia umowy pożyczki” z którego wyraźnie wynika, iż do zawarcia umowy dochodzi na warunkach promocyjnych. Spółka wskazała również, iż niezależnie od powyższego w kalkulatorze kredytowym wyraźnie wskazywana jest kwota z uwzględnieniem kosztów, które klient będzie musiał uiścić w przypadku nieterminowej spłaty pożyczki, jako pozycja „kwota do spłaty po” (określonej dacie). W ocenie Spółki powyższe okoliczności jej działania w żaden sposób nie powinny wprowadzać w błąd konsumentów w zakresie cech produktu czy ryzyka i korzyści związanych z tym produktem.

[dowód: karty nr 62-65, wyjaśnienia Spółki z dnia 8 lutego 2017 r.]

W toku postępowania do Urzędu wpłynęła skarga konsumenta, poszukującego pomocy na etapie windykacji przez Spółkę wynagrodzenia z tytułu udzielonej konsumentowi pożyczki na kwotę 1 200 zł, mogąca stanowić przykład dezorientacji wywołanej u konsumenta co do cech pożyczki promocyjnej, prezentowanej przez Spółkę jako „darmowa”. W piśmie do rzecznika konsumentów konsument podnosi: *„Poza tym nie rozumiem skąd wysokość odsetek w wysokości 300 zł za spóźnienie, nawet licząc od [dn.] do [dn.]. Odsetki za takie opóźnienie (8 dniowe) są odsetkami lichwiarskimi.”* W ramach korespondencji prowadzonej z konsumentem oraz interweniującym w jego sprawie rzecznikiem konsumentów Spółka zajmowała każdorazowo stanowisko, że *zgodnie z regulaminem, pożyczka darmowa nie wiąże się z dodatkowymi kosztami tylko i wyłącznie w przypadku płatności uregulowanej terminowo.*

[dowód: karty nr 600-620 - dokumentacja sprawy konsumenckiej przekazana przez rzecznika konsumentów]

W przykładowym okresie od dnia 11 marca 2016 r. do końca czerwca 2016 r., umowy zawarte na warunkach promocyjnych („darmowe”) stanowiły [] spośród umów o kredyt konsumencki ogółem, zawartych przez Spółkę. Spośród tych umów w [] przypadków (tj. [] pożyczek udzielonych na warunkach promocyjnych) doszło, do dnia 20 lipca 2016 r., do anulowania promocyjnych warunków spłaty. W przypadku umów pożyczek zawartych na warunkach promocyjnych w miesiącach marcu i kwietniu anulowanie warunków promocyjnych, według stanu na dzień 20 lipca 2016 r., nastąpiło w odniesieniu do [] umów (to jest w stosunku do [] spośród [] pożyczek) udzielonych w tym okresie na warunkach promocyjnych.

[dowód: karta nr 92, wyjaśnienia Spółki z dnia 25 lipca 2016 r.]



W toku postępowania Spółka dokonała zmiany wzorca Ramowej Umowy Pożyczki. W ramach dokonanych zmian usunięte zostały postanowienia dotyczące udzielania pożyczek na warunkach promocyjnych oraz anulowania tych warunków, to jest przytoczone postanowienia zawarte w pkt 1.14, pkt 1.17, pkt 1.23, pkt 10.1-10.6 (rozdział Ramowej Umowy Pożyczki pn. "Pożyczka promocyjna"). Spółka zaniechała także posługiwania się hasłem "darmowa pożyczka" oraz rozpoczęła z dniem 5 lipca 2017 r. nową promocję, pod nazwą "Pierwsza rata, niższa spłata" (nie objętą zakresem niniejszego postępowania). Wraz z dokonaniem tej zmiany Spółka dokonała zmiany kalkulatora zamieszczonego na stronie głównej, usuwając z niego hasło reklamujące promocję "Pierwsza pożyczka do 2000 zł za darmo". Według wyjaśnień Spółki rozpoczęła ona zawieranie umów według zmienionego wzorca Ramowej Umowy Pożyczki od dnia 19 czerwca 2017 r. niemniej przedłożona przez nią umowa datowana na ten dzień sporządzona jest według poprzednio stosowanego wzorca. Dowody przedłożone przez Spółkę potwierdzają natomiast, że zawiera ona umowy według zmienionego wzorca Ramowej Umowy Pożyczki od dnia 6 lipca 2017 r. i data ta zostaje przyjęta jako data zmiany praktyki Spółki w tym zakresie.

[dowód: karty nr 637-682 - wyjaśnienia Spółki z dnia 13 września 2017 r. wraz z umowami]

ustalenia dotyczące praktyki, o której mowa w pkt II. sentencji

W toku postępowania ustalono, że reklamując oferowane kredyty Spółka posługiwała się hasłami podkreślającymi możliwość bardzo szybkiego, nawet w ciągu piętnastu minut, uzyskania przez pożyczkobiorcę możliwości dysponowania pożyczanymi środkami pieniężnymi. Jednocześnie zapewnienie to, co najmniej w odniesieniu do części klientów, do których adresowana jest oferta i reklama, było niemożliwe do spełnienia, a tym samym nieprawdziwe.

Informacje tego rodzaju Spółka stosowała w przekazach służących celom reklamowym. W opisie strony internetowej, zamieszczanym w odpowiednich znacznikach jej kodu źródłowego (tzw. meta tag "description"), zawarte były hasła podkreślające krótki czas uzyskania pożyczki. Były one następnie wyświetlane w opisach stron wyświetlanych w wynikach wyszukiwania za pomocą wyszukiwarek internetowych (np. Google). Wyniki wyszukiwań zawierające odniesienie do stron internetowych Spółki wyświetlały m.in. następujące hasła: *"Otrzymaj pieniądze nawet w 15 minut!", "To dlatego naszą pożyczkę można uzyskać już w 15 minut", "Chwilówki online już w 15 minut na Twoim koncie"*.

```
30
31 <meta name="description" content="Otrzymaj pieniądze nawet w 15 minut!
    Na koniec terminu spłacasz tyle samo! Przykładowo weźmiesz 1000zł po 30 lub 720
    dniach zwracasz również 1000zł." />
```

Szybka Pożyczka Incredit | Incredit

<https://www.incredit.pl/>

Otrzymaj pieniądze nawet w 15 minut! Na koniec terminu spłacasz tyle samo! Przykładowo weźmiesz 1000zł po 30 lub 720 dniach zwracasz również 1000zł.

[dowód: karty nr 35, 47-49, zrzuty ekranu]

Hasła zapewniające o możliwości uzyskania szybkiej pożyczki w 15 minut były również stosowane przez Spółkę w reklamach rozpowszechnianych z wykorzystaniem usług Google AdWords.



InCredit.pl - Pożyczka w 15 minut do 24 miesięcy

Reklama www.incredit.pl/ ▾

Otrzymaj Jeszcze Wiecej- do 5000zł!

Minimum formalności · Maksimum komfortu · Błyskawiczna Decyzja

Incredit.pl Pożyczka - Szybka Pożyczka W 15 Minut

Reklama www.incredit.pl/ ▾

Otrzymaj Jeszcze Wiecej- do 5000zł!

Kontakty · Pytania-odpowiedzi · Pożyczka w 15 minut

[dowód: karty nr 179, 47 - wyjaśnienia Spółki, zrzuty wyników wyszukiwania]

Spółka zamieszczała również na podstronach wykorzystywanej przez nią witryny internetowej artykuły wskazujące na możliwość uzyskania pożyczki w krótkim czasie, np. w zakładce "O nas".

O nas - Incredit | Incredit

<https://www.incredit.pl/o-nas> ▾

To dlatego naszą pożyczkę można uzyskać już w **15 minut!** Pierwsza pożyczka jest dostępna w kwocie do 2000zł. Dla stałych klientów jest dostępna nawet do ...

INCREDIT zajmuje się udzielaniem długoterminowych pożyczek w kwotach **od 100zł do 10 000 zł na okres od 1 do 24 miesięcy**, z możliwością odroczenia terminu spłaty. Nasze pożyczki przeznaczone są dla osób prywatnych, które znalazły się w nagłej potrzebie finansowej i potrzebują środków na pokrycie niespodziewanych wydatków. To dlatego naszą pożyczkę można uzyskać już w 15 minut!

Część informacji zamieszczanych w witrynie internetowej Spółki (prowadzonej w domenie dzierżawionej od podmiotu, który w poprzednim okresie prowadził działalność pod znakiem Incredit) pochodziła z okresu sprzed rozpoczęcia przez nią działalności (np. wpisy w ramach prowadzonego w witrynie bloga, datowane na lata 2013-2014). W świetle wyjaśnień Spółki posługiwanie się tymi materiałami jest wynikiem jej "*decyzji o nieusuwaniu materiałów archiwalnych, które mają pozytywny wpływ na ocenę SEO domeny przez algorytmy google bota.*" [wpływają korzystnie na uwzględnianie strony Spółki w wynikach wyszukiwania - przyp. UOKiK]. Potwierdzają to wyniki wyszukiwań generowane przez wyszukiwarki internetowe, w których wyświetlane były w opisach podstron witryny internetowej Spółki hasła reklamujące możliwość uzyskania pożyczki w 15 minut.

Najszybsza pożyczka przez internet | Incredit

<https://www.incredit.pl/blog/szybka.../najszybsza-pozyczka-przez-interne...> ▾

10.09.2013 - W czasie **15 minut** pieniądze mogą być na Twoim koncie już po chwili! Ja je otrzymałam na konto tak naprawdę w czasie paru minut!

Blog | Incredit

<https://www.incredit.pl/blog/> ▾

21.06.2016 - Najszybsze pożyczki są dla Ciebie dostępne w **INCREDIT!**

Możesz otrzymać pieniądze już w **15 minut!** **INCREDIT** przeleje na Twoje konto ...

Chwilówki w 15 minut

09.10.2013

Jeżeli jesteś osobą, która potrzebuje pieniędzy na już, powinieneś się zgłosić do Incredit, pieniądze na koncie będziesz miał po chwili! Po paru minutach pieniądze pojawiają się na Twoim koncie!



Ekspresowe pożyczki online

27.06.2014

Dla tych, którzy chcą otrzymać pieniądze szybko na konto, to ekspresowe pożyczki online są najlepszym rozwiązaniem! Możesz mieć je na swoim koncie już po paru minutach, INCREDIT przeleje na Twoje konto pieniądze w 15 minut!

Jak szybko otrzymać pożyczkę w INCREDIT?

05.12.2013

Jeżeli naprawdę potrzebujesz pieniędzy na konto masz nagły wydatek, pożyczka w INCREDIT jest na Twoje wyciągnięcie ręki! Możesz mieć ją na swoim koncie już po chwili- nawet w 15 minut! Jak to jest możliwe? Pokróćce postaramy się opisać jak działa pożyczka w INCREDIT i dlaczego warto skorzystać właśnie z niej!



[dowód: karty nr 36-42, zrzuty stron internetowych Spółki]

W złożonych wyjaśnieniach dotyczących tego, w jaki sposób liczony jest prezentowany w reklamach okres "15 minut" Spółka przedstawiła stanowisko, że "okres ten należy rozumieć jako czas pomiędzy pozytywnym rozpatrzeniem przez Spółkę wniosku o udzielenie pożyczki (wydaniem decyzji o udzieleniu/przyznaniu pożyczki), a wypłatą kwoty pożyczki na konto klienta." Spółka wyjaśniła także, że uzyskanie pożyczki w reklamowanym czasie nie jest możliwe w odniesieniu do osób, które nie posiadają rachunku bankowego w jednym z siedmiu banków, w których Spółka posiada rachunki - Alior Bank, Bank Zachodni WBK, mBank, ING Bank Śląski, Bank Millenium, PKO Bank Polski, Bank Pekao.

[dowód: karty nr 418, 622-625 - wyjaśnienia Spółki z dnia 14 listopada 2016 r. i z dnia 8 lutego 2017 r.]

W świetle raportu dotyczącego rynku kont osobistych za I kwartał 2016 r. banki te prowadzą łącznie 22,18 mln osobistych rachunków oszczędnościowo-rozliczeniowych (rachunków ROR), co stanowi ok. 73,5 % z ogólnej liczby 30,19 mln rachunków ROR. Oznacza to, że średnio co czwarty posiadacz rachunku (tj. ok. 8 milionów osób, potencjalnych klientów i odbiorców przekazów reklamowych Spółki) nie posiada rachunku w tym samym banku, co Spółka. W przypadku tych osób czas trwania procedury związanej z otrzymaniem pożyczki - w tym wykonania przelewu weryfikacyjnego, jak i przelewu kwoty pożyczki - uzależniony jest od harmonogramu sesji międzybankowych i może trwać nawet kilkanaście godzin. W takiej sytuacji środki pożyczki mogą wpłynąć na rachunek pożyczkobiorcy dopiero następnego dnia roboczego (a okres oczekiwania może być jeszcze dodatkowo wydłużony o dni wolne od pracy, w zależności od momentu złożenia wniosku).

[dowód: karty nr 683, 684 - "Raport PRNews.pl: Rynek kont osobistych - I kw. 2016."]

W toku postępowania Spółka do dnia 8 lutego 2017 r. usunęła ze swoich stron internetowych hasła reklamujące oferowane przez nią pożyczki, sugerujące możliwość otrzymania pożyczanej kwoty w ciągu 15 minut.

[dowód: karty 622-625 - wyjaśnienia Spółki z dnia 8 lutego 2017 r.]

ustalenia dotyczące praktyki, o której mowa w pkt III. sentencji

Spółka nalicza od udzielanych kredytów wynagrodzenie w postaci prowizji oraz odsetek. Sposób naliczenia wysokości prowizji nawiązuje do konstrukcji przepisu art. 36a ustawy o kredycie konsumenckim, ustalającego limit dopuszczalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu. Zgodnie z tym przepisem maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu oblicza się według wzoru:

$$MPKK \leq (K \times 25\%) + (K \times \frac{n}{R} \times 30\%)$$

w którym poszczególne symbole oznaczają:

MPKK - maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu,

K - całkowitą kwotę kredytu,

n - okres spłaty wyrażony w dniach,

R - liczbę dni w roku.

przy czym ponadto pozaodsetkowe koszty kredytu w całym okresie kredytowania nie mogą być wyższe od całkowitej kwoty kredytu.

Spółka nalicza prowizję składającą się z dwóch składników, określanych przez nią jako:

- "prowizja podstawowa" - w wysokości 25 % kwoty kredytu, oraz

- "prowizja roczna" - w wysokości 2,5 % ($1/12 \times 30\%$) kwoty kredytu za każdy miesiąc kredytowania,

odpowiadających odpowiednio obydwu składnikom ustawowego limitu.

Spółka pobiera ponadto odsetki kapitałowe od kwoty udzielanego kredytu, naliczane według stopy zmiennej w wysokości odsetek maksymalnych, ustalonej zgodnie z art. 359 § 2¹ kodeksu cywilnego. Zgodnie z postanowieniem pkt 12.5 Ramowej Umowy Pożyczki *Odsetki naliczane są za każdy dzień korzystania przez Pożyczkobiorcę z kwoty Pożyczki, przy czym podstawą do obliczania Odsetek jest aktualna wysokość kwoty Pożyczki pozostającej do spłaty.*

Spółka nie naliczała odsetek kapitałowych w przypadku umów zawartych na okres nie dłuższy niż 1 miesiąc. Dla analizowanego pod tym względem przykładowego okresu miesiący marzec-październik 2016 r., odsetki kapitałowe od kwot pożyczek udzielonych na warunkach standardowych naliczono w [] przypadków, to jest w przypadku [] na [] umów.

[dowód: karta nr 544-545, wyjaśnienia Spółki z dnia 15 listopada 2016 r.]

Umowa w tym aspekcie prawidłowo reguluje kwestię naliczania odsetek kapitałowych od udzielonej pożyczki - podstawą do obliczania odsetek uiszczanych wraz z każdą ratą kapitałowo-odsetkową powinna być aktualna wysokość kwoty pożyczki pozostającej do spłaty. Wysokość niespłaconego kapitału pożyczki maleje z każdą kolejną ratą, w wyniku jego sukcesywnego spłacania i w związku z tym odpowiednio powinna maleć wysokość naliczanych od kapitału odsetek. Tymczasem kwota odsetek zawartych w każdej racie była naliczana i określana przez Spółkę w Tabeli Opłat w stałej wysokości, od pierwotnej wysokości zadłużenia. W toku postępowania Spółka wyjaśniła w następujący sposób stosowany przez nią sposób naliczania opłat, w tym odsetek, na reprezentatywnym przykładzie pożyczki (podkr. UOKiK):

W przypadku pożyczki w kwocie 2 000 zł na 12 miesięcy Spółka nalicza następujące koszty:

a) prowizja podstawowa tj. 2 000 zł x 25 % - 500 zł,

b) prowizja roczna tj. 2 000 zł x 2,5 % x 12 = 600 zł (inaczej 2 000 zł x 30 % = 600 zł),



c) odsetki kapitałowe tj. 2 000 zł x 10 % = 200 zł

Powyższe kwoty naliczonych kosztów dzielone są przez liczbę miesięcy kredytowania, stąd miesięczna rata pożyczki w kwocie 2000 na 12 miesięcy w wysokości 275 zł składa się z następujących kwot:

a) prowizja podstawowa 41,46 zł (500 zł/ 12 miesięcy)

b) prowizja roczna 50 zł (600 zł/ 12 miesięcy)

c) odsetki kapitałowe 16,67 (200 zł/ 12 miesięcy)

d) kapitał pożyczki 166,66 zł (2000 zł/ 12 miesięcy)

[dowód: karty nr 201-202, 244 - wyjaśnienia Spółki z dnia 16 września 2016 r., harmonogram]

Wyjaśnienie to znajdowało odzwierciedlenie w harmonogramie spłaty pożyczki, wyświetlanym w oknie zatytułowanym "Szczegóły pożyczki", który pojawiał się po kliknięciu odnośnika oznaczonego jako "Tabela Opłat", znajdującego się w kalkulatorze kredytowym na stronie internetowej Spółki.

Szczegóły pożyczki



Okres	Spłata kapitału pożyczki	Prowizja podstawowa	Prowizja roczna	Odsetki	Suma do zwrotu
13.11.2016	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.12.2016	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.01.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.02.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.03.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.04.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.05.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.06.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.07.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.08.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.09.2017	166.66 zł	41.67 zł	50.00 zł	16.67 zł	275.00 zł
13.10.2017	166.74 zł	41.63 zł	50.00 zł	16.63 zł	275.00 zł

W przypadku opóźnienia w spłacie zgodnie z umową, do pożyczki zostaną doliczone odsetki maksymalne w wysokości dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki ustawowe za opóźnienie wynoszą sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych)

[dowód: karty nr 201-202, 244 - wyjaśnienia Spółki z dnia 16 września 2016 r., harmonogram]

Przeprowadzona przez organ ochrony konsumentów analiza stosowanego przez Spółkę sposobu naliczania odsetek (tab. 1.) wskazuje, że np. przy spłacie ostatniej raty naliczane były odsetki w wysokości 16,63 zł od kapitału, podczas gdy niespłacony kapitał pożyczki będący w posiadaniu pożyczkobiorcy w ostatnim miesiącu stanowił 166,74 zł, w efekcie czego kwota ta oprocentowana była na poziomie ok. 120 % w skali roku.

tab. 1. Spłata na zasadach stosowanych przez Spółkę

miesiąc	niespłacony kapitał przed spłatą raty	rata ogółem	składniki raty ogółem					niespłacony kapitał po spłacie raty
			prowizja		rata kapitałowo-odsetkowa			
			podstawo wa	roczna	ogółem	w tym:		
						kapitał	odsetki	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2 000,00	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 833,34
2	1 833,34	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 666,68
3	1 666,68	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 500,02
4	1 500,02	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 333,36

5	1 333,36	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 166,70
6	1 166,70	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	1 000,04
7	1 000,04	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	833,38
8	833,38	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	666,72
9	666,72	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	500,06
10	500,06	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	333,40
11	333,40	275,00	41,67	50,00	183,33	166,66	16,67	166,74
12	166,74	275,00	41,63	50,00	183,37	166,74	16,63	0,00
SUMA		3 300,00	500,00	600,00	2 200,00	2 000,00	200,00	

Odsetki, zgodnie z postanowieniem pkt 12.5 Ramowej Umowy Pożyczki, powinny być naliczane od niespłaconej kwoty pożyczki, pozostającej w dyspozycji pożyczkobiorcy w okresie, za który są naliczane. Naliczenie odsetek przy tym założeniu oraz przy niezmiennych pozostałych warunkach przedstawia poniższa symulacja (tab. 2.).

tab. 2. Spłata w ratach malejących.

miesiąc	niespłacony kapitał przed spłatą raty	rata ogółem	składniki raty ogółem:					niespłacony kapitał po spłacie raty
			prowizja, w tym:		rata kapitałowo-odsetkowa			
			podstawa wa	roczna	ogółem	w tym:		
						kapitał	odsetki	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2 000,00	275,00	41,67	50,00	183,33	166,67	16,67	1 833,33
2	1 833,33	273,61	41,67	50,00	181,94	166,67	15,28	1 666,67
3	1 666,67	272,23	41,67	50,00	180,56	166,67	13,89	1 500,00
4	1 500,00	270,84	41,67	50,00	179,17	166,67	12,50	1 333,33
5	1 333,33	269,45	41,67	50,00	177,78	166,67	11,11	1 166,67
6	1 166,67	268,06	41,67	50,00	176,39	166,67	9,72	1 000,00
7	1 000,00	266,67	41,67	50,00	175,00	166,67	8,33	833,33
8	833,33	265,28	41,67	50,00	173,61	166,67	6,94	666,67
9	666,67	263,89	41,67	50,00	172,22	166,67	5,56	500,00
10	500,00	262,50	41,67	50,00	170,83	166,67	4,17	333,33
11	333,33	261,11	41,67	50,00	169,44	166,67	2,78	166,67
12	166,67	259,69	41,63	50,00	168,02	166,67	1,39	0,00
SUMA		3 208,33	500,00	600,00	2 108,33	2 000,00	108,33	

W przypadku, gdy stronom umowy o kredyt zależy na tym, aby spłata następowała w ratach o jednakowej łącznej wysokości, stosowany bywa model spłaty w ratach stałych (annuitetowych), jak na poniższej symulacji (tab. 3). Stosowane przez Spółkę rozwiązanie nawiązuje do tego modelu spłaty, aczkolwiek w sposób nieprawidłowy, czego skutkiem jest zawyżenie - w odniesieniu do tego modelu - wysokości miesięcznej raty o 7,50 zł, a całkowitego kosztu kredytu o 90,04 zł (różnica pomiędzy pozycjami: rata ogółem, suma rat ogółem, tab. 1 kol. 3 i tab. 3, kol. 3).

tab. 3. Spłata w ratach stałych.

miesiąc	niespłacony kapitał przed spłatą raty	rata ogółem	składniki raty ogółem:					niespłacony kapitał po spłacie raty
			prowizja, w tym:		rata kapitałowo-odsetkowa			
			podstawo wa	roczna	ogółem	w tym:		
						kapitał	odsetki	
1	2	3	4	5	6	7	8	9
1	2 000,00	267,50	41,67	50,00	175,83	159,17	16,67	1 840,83
2	1 840,83	267,50	41,67	50,00	175,83	160,49	15,34	1 680,34



3	1 680,34	267,50	41,67	50,00	175,83	161,83	14,00	1 518,51
4	1 518,51	267,50	41,67	50,00	175,83	163,18	12,65	1 355,34
5	1 355,34	267,50	41,67	50,00	175,83	164,54	11,29	1 190,80
6	1 190,80	267,50	41,67	50,00	175,83	165,91	9,92	1 024,89
7	1 024,89	267,50	41,67	50,00	175,83	167,29	8,54	857,60
8	857,60	267,50	41,67	50,00	175,83	168,69	7,15	688,92
9	688,92	267,50	41,67	50,00	175,83	170,09	5,74	518,82
10	518,82	267,50	41,67	50,00	175,83	171,51	4,32	347,32
11	347,32	267,50	41,67	50,00	175,83	172,94	2,89	174,38
12	174,38	267,46	41,63	50,00	175,83	174,38	1,45	0,00
SUMA		3 209,96	500,00	600,00	2 109,96	2 000,00	109,96	

Powyższe symulacje wskazują, że stosowany przez Spółkę sposób naliczania odsetek prowadził do zawyżenia ich wysokości w stosunku do kwot wynikających z prawidłowo sporządzonego harmonogramu spłaty. W efekcie pożyczkobiorca ponosił wyższy całkowity koszt pożyczki. W analizowanym przykładzie całkowity koszt kredytu zostaje zawyżony o kwotę 91,67 zł złotych (różnica pomiędzy pozycjami: suma rat ogółem, tab. 1 kol. 3 i tab. 2, kol. 3) w porównaniu z modelem spłaty w malejących ratach kapitałowo-odsetkowych (i stałych ratach kapitałowych). Stosowany przez Spółkę sposób naliczania odsetek odpowiadał sytuacji, w której pożyczkobiorca byłby w posiadaniu całej kwoty pożyczonych mu środków przez cały okres trwania umowy, a następnie dokonał ich jednorazowej spłaty na koniec tego okresu. Taka sytuacja nie ma jednak miejsca, gdyż pożyczkobiorca stopniowo (w ratach) zwraca część pożyczonych mu środków wcześniej, co powinno znaleźć odzwierciedlenie w odpowiednim pomniejszeniu wynagrodzenia pożyczkodawcy w postaci odsetek.

W toku postępowania Spółka przyznała, że "z uwagi na błąd systemu odsetki od udzielonej pożyczki naliczane są od kwoty wypłaconego kapitału, nie zaś kwoty niespłaconego jeszcze kapitału".

Wraz z powyższym wyjaśnieniem w piśmie z dnia 8 lutego 2017 r. Spółka zadeklarowała, że jest w toku dokonywania zmian, które wyeliminują powyższy błąd. Spółka zapowiedziała także, że niezależnie od tego dokona ponownej kalkulacji kosztów naliczonych klientom tytułem odsetek kapitałowych oraz zwróci pożyczkobiorcom wszelkie nienależnie pobrane z tego tytułu kwoty. Spółka zapewniła także, że po dokonaniu zapowiedzianego rozliczenia poinformuje o tym Urząd oraz przedstawi potwierdzenia zwrotu ww. kwot. W kolejnym piśmie, z dnia 2 czerwca 2017 r. Spółka poinformowała, że ww. błąd systemu nie został jeszcze wyeliminowany, a usunięcie nieprawidłowości wymaga zasadniczych zmian w wykorzystywanym przez nią systemie informatycznym, nad czym pracują informatycy. Spółka zadeklarowała wdrożenie zmian najpóźniej do dnia 13 czerwca 2017 r. oraz poinformowanie o tym Urzędu i przedłożenie stosownych dowodów na tą okoliczność. Spółka, na żądanie Prezesa Urzędu, skierowane wobec braku przedłożenia zadeklarowanych informacji w zadeklarowanym terminie, w odpowiedzi z dnia 13 września 2017 r. wyjaśniła, że dokonała zmiany sposobu naliczania odsetek kapitałowych od kwot udzielonych pożyczek, oraz, że nie dokonała jeszcze rozliczenia z konsumentami kwoty nienależnie pobranych odsetek kapitałowych. Analiza przedłożonych przez Spółkę przy tym piśmie przykładowych harmonogramów płatności sporządzonych dla umów zawartych w dniu dacie wskazuje, że aktualnie odsetki należne w ramach danej raty naliczane są tylko od niespłaconej części kapitału pożyczki. Pierwsze z przedłożonych umów, sporządzonych w zmieniony sposób, datowane są na dzień 6 lipca 2017 r. i datę tą przyjmuje się jako datę wykazanej przez Spółkę zmiany stosowanej praktyki.



[dowód: karty nr 624-625, 630-631, 637-682 - wyjaśnienia Spółki z dnia 8 lutego 2017 r., z dnia 2 czerwca 2017 r., z dnia 13 września 2017 r.]

ustalenia dotyczące praktyki, o której mowa w pkt IV. sentencji

Spółka na stronie głównej swojej witryny internetowej prowadzonej w domenie *incredit.pl* - na której zamieszczona jest reklama w formie kalkulatora kredytowego - zamieszcza notę prawną, mającą wyczerpywać obowiązki informacyjne związane z reklamą kredytu konsumenckiego.

Nota prawna zawiera m.in. informacje na temat reprezentatywnego przykładu kredytu. Reprezentatywny przykład kredytu w poszczególnych okresach miał następującą treść:

- od dnia 11 marca 2016 r. do dnia 3 sierpnia 2016 r.

Dla przykładowej pożyczki 1300 zł na 90 dni RRSO wynosi 150 % (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 487,50 zł, w tym: Prowizja 455,00 zł, Odsetki 32,50 zł, miesięczna rata 595,83 zł, liczba rat 3, Całkowita kwota do spłaty 1 787,50 zł.

W powyższym przykładzie wartość RRSO została wskazana w wysokości 150 %, podczas gdy w rzeczywistości RRSO dla kredytu o parametrach podanych w tym przykładzie wynosi 612,89 %.

- od dnia 3 sierpnia 2016 r. do dnia 26 października 2016 r.

Dla przykładowej pożyczki 2000 zł na 365 dni RRSO wynosi 53.07% (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 1300,00 zł, w tym: Prowizja 1100,00 zł, Odsetki 200,00 zł, miesięczna rata 275,00 zł, liczba rat 12, Całkowita kwota do spłaty 3300,00 zł.

- od dnia 26 października 2016 r. do 14 dnia listopada 2016 r.

Dla przykładowej pożyczki 2000 zł na 365 dni RRSO wynosi 53.07% (stan na dzień 11.03.2016); całkowita kwota pożyczki: 2000 zł; stopa oprocentowania : 10 %; całkowity koszt pożyczki: 1300,00 zł, w tym Prowizja 1100,00, Odsetki 200 zł; wysokość miesięcznej raty: 275,00 zł; liczba rat: 12, czas obowiązywania umowy: 12 miesięcy; całkowita kwota do zapłaty, Całkowita kwota do spłaty 3300,00 zł.

W powyższych dwóch przykładach (nie różniących się parametrami) wartość RRSO została wskazana w wysokości 53,07 %, podczas gdy w rzeczywistości RRSO dla kredytu o parametrach podanych w tych przykładach wynosi 171,91 %.

[dowód: karty nr 419-420 - wyjaśnienia Spółki z dnia 14 listopada 2016 r.]

W toku postępowania Prezes Urzędu ustalił także przypadki, w których Spółka na swojej stronie internetowej zamieszczała reprezentatywny przykład kredytu w brzmieniu:

- w dniu 30 marca 2016 r., w dniu 23 czerwca 2016 r.:

Dla przykładowej pożyczki 1300 zł na 90 dni RRSO wynosi 150 % (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 487,50 zł, w tym: Prowizja 455 zł, Odsetki 32,50 zł, miesięczna rata 595,83 zł, liczba rat 3, Całkowita kwota do spłaty 1787,50 zł.



Pozyczkodawca: INCREDIT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, telefon: 22 1006010, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod nr 0000604092, NIP: 525-264-87-95, REGON: 363793657. Kapitał zakładowy w wysokości 200.000,00 zł. Informujemy, że działamy w oparciu o przepisy polskiego prawa określone w szczególności w Ustawie o kredycie konsumenckim oraz w Kodeksie Cywilnym. Dla przykładowej pożyczki 1300 zł na 90 dni RRSO wynosi 150% (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 487,50 zł, w tym: Prowizja 455 zł, Odsetki 32,50 zł, miesięczna rata 595,83 zł, liczba rat 3, Całkowita kwota do spłaty 1787,50 zł. W przypadku nieterminowej spłaty udzielonej pożyczki mogą zostać doliczone dodatkowe koszty zawierające odsetki za czas opóźnienia w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie określonych w art. 481 § 21 Kodeksu cywilnego, tj. dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki ustawowe za opóźnienie wynoszą sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych). Pożyczkodawca ma prawo do przekazania prawa do egzekucji zaległych płatności osobom trzecim, oraz do dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego. W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki oraz po spełnieniu przesłanek określonych przepisami prawa, Pożyczkodawca ma prawo przekazać informacje o zobowiązaniach Pożyczkobiorcy do Biur Informacji Gospodarczej oraz Biura Informacji Kredytowej.

[dowód: karty nr 575, 584, 592, 33-35, zrzuty stron internetowych Spółki]

Wartość RRSO pożyczki udzielonej na takich warunkach wynosi 612,89 %, natomiast Spółka podawała RRSO w wysokości ponad cztery razy niższej, to jest 150 %.

- w dniu 26 lipca 2016 r.

Dla przykładowej pożyczki 1300 zł na 90 dni RRSO wynosi 291,97 % (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 455,33 zł, w tym: Prowizja 422,50 zł, Odsetki 32,50 zł, miesięczna rata 585,11 zł, liczba rat 3, Całkowita kwota do spłaty 1755,33 zł.

Pozyczkodawca: INCREDIT Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie, Al. Jana Pawła II 27, 00-867 Warszawa, telefon: 22 1006010, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy XII Wydział Gospodarczy pod nr 0000604092, NIP: 525-264-87-95, REGON: 363793657. Kapitał zakładowy w wysokości 200.000,00 zł. Informujemy, że działamy w oparciu o przepisy polskiego prawa określone w szczególności w Ustawie o kredycie konsumenckim oraz w Kodeksie Cywilnym. Dla przykładowej pożyczki 1300 zł na 90 dni RRSO wynosi 291,97% (stan na dzień 11.03.2016). Koszt pożyczki 455,33 zł, w tym: Prowizja 422,50 zł, Odsetki 32,50 zł, miesięczna rata 585,11 zł, liczba rat 3, Całkowita kwota do spłaty 1755,33 zł. W przypadku nieterminowej spłaty udzielonej pożyczki mogą zostać doliczone dodatkowe koszty zawierające odsetki za czas opóźnienia w wysokości odsetek maksymalnych za opóźnienie określonych w art. 481 § 21 Kodeksu cywilnego, tj. dwukrotności wysokości odsetek ustawowych za opóźnienie (odsetki ustawowe za opóźnienie wynoszą sumę stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 5,5 punktów procentowych). Pożyczkodawca ma prawo do przekazania prawa do egzekucji zaległych płatności osobom trzecim, oraz do dochodzenia zwrotu Pożyczki na drodze postępowania sądowego. W przypadku opóźnienia w spłacie Pożyczki oraz po spełnieniu przesłanek określonych przepisami prawa, Pożyczkodawca ma prawo przekazać informacje o zobowiązaniach Pożyczkobiorcy do Biur Informacji Gospodarczej oraz Biura Informacji Kredytowej.

[dowód: karty nr 36, 50 - zrzuty strony internetowej]

Wartość RRSO pożyczki udzielonej na takich warunkach wynosi 535,44 %, natomiast Spółka podawała RRSO w wysokości prawie dwa razy niższej, to jest 291,97 %.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka odniosła się do postawionego zarzutu twierdząc, że wskazana przez Prezesa Urzędu wartość RRSO dla reprezentatywnego przykładu pożyczki jest nieprawidłowa, a prawidłową wartością była wartość podawana przez Spółkę, wyliczona przez wykorzystywany przez nią system [informatyczny]. W kolejnym piśmie Spółka sprostowała swoje stanowisko, przyznając, że podawane przez nią wartości RRSO były nieprawidłowe. W świetle wyjaśnień Spółka ustaliła, po dokonaniu szczegółowej analizy sposobu wyliczania wartości RRSO, że stosowany przez nią w tym celu kalkulator uwzględniał jedynie wartość prowizji podstawowej, natomiast pomijał wartość prowizji rocznej i odsetek. Z dniem 27 lutego 2017 r. Spółka skorygowała wartość RRSO na prawidłową dla podawanego na jej stronie przykładu reprezentatywnego kredytu, to jest w wysokości 171,91%

[dowód: karty nr 622-625; 626-627, wyjaśnienia Spółki: z dnia 8 lutego 2017 r., z dnia 27 lutego 2017 r.]

Z dniem 6 lipca 2017 r. Spółka dokonała kolejnej zmiany treści informacji o reprezentatywnym przykładzie kredytu, w którym podana jest RRSO w wysokości zbliżonej do prawidłowej (to jest 255,55 %, podczas RRSO kredytu o parametrach podanych w przykładzie wynosi 260,23 %), w brzmieniu:

Dla przykładowej pożyczki 2900 zł na 6 miesięcy RRSO wynosi 255.55% (stan na dzień 06.07.2017); całkowita kwota pożyczki: 2900 zł; stała stopa oprocentowania w skali roku: 10%; całkowity koszt pożyczki: 1245,12 zł, w tym: Prowizja 1159,98 zł, Odsetki 85,14 zł; wysokość miesięcznej raty: 5 rat po 690,85 zł, ostatnia 6-ta rata 690,87 zł; liczba rat: 6, czas obowiązywania umowy: 6 miesięcy; całkowita kwota do spłaty 4145,12 zł.

[dowód: karta nr 686, zrzut strony internetowej]



Prezes Urzędu zważył, co następuje

naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest w interesie publicznym. Interwencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

Przeprowadzone postępowanie dotyczyło działań informacyjno-reklamowych podejmowanych przez Spółkę w związku z oferowaniem przez nią kredytów konsumenckich. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli stać się odbiorcami informacji rozpowszechnianych przez Spółkę na temat jej oferty w internecie - to jest informacji propagowanych w ramach kampanii reklamowych, jak i zamieszczanych na stronie internetowej Spółki. Zakwestionowane w niniejszym postępowaniu działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale mogły dotyczyć nieokreślonego z góry kręgu adresatów, a zatem mogą lub mogły naruszać interes publiczny.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

naruszenie art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do treści art. 24 ust. 2 tej ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w te interesy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w tym w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz nieuczciwe praktyki rynkowe. Do dnia 17 kwietnia 2016 r. praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów zdefiniowana była jako godzące w te interesy bezprawne działanie przedsiębiorcy. W niniejszej sprawie bezprawność działania przedsiębiorcy polega na sprzeczności jego zachowania z prawem, to jest przepisami zawartymi w odrębnych ustawach. Zmiana brzmienia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dokonana w wyniku tej nowelizacji ustawy nie ma wpływu na ocenę praktyk zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu pod kątem naruszenia zawartego w tym przepisie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W niniejszym postępowaniu dla stwierdzenia stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zachodzi konieczność stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę art. 24 ustawy. W tym przypadku wymaga to wykazania łącznego zaistnienia następujących przesłanek:



- kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- zachowania te są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- zachowania te godzą zbiorowe interesy konsumentów.

status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem przedsiębiorcy należy m.in. rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j.: Dz. U. z 2017 r., poz. 2168). Natomiast, stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna, wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Stroną niniejszego postępowania jest podmiot prowadzący we własnym imieniu działalność gospodarczą, działający w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, to jest będący osobą prawną, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym Spółka posiada przymioty przedsiębiorcy i przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.

W niniejszej sprawie rozstrzygnięcie Prezesa Urzędu obejmuje wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym działanie Spółki było sprzeczne z normami prawnymi wynikającymi z przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

godzenie w zbiorowy interes konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje "zbiorowego interesu konsumentów", ograniczając się jedynie do sprecyzowania (art. 24 ust. 3), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, którą może stanowić zarówno działanie, jak i zaniechanie. Oceniając praktykę przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ww. ustawy, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli



gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego, czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i 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 dokonywanych czynności. Przejawem tego może być m. in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy pełnej i rzetelnej informacji.

Z działaniami Spółki polegającymi na rozpowszechnianiu w internecie informacji reklamowych mógł się zetknąć każdy potencjalny pożyczkobiorca, poszukujący informacji na temat możliwości zaspokojenia swoich krótkoterminowych potrzeb pożyczkowych. Możliwość skorzystania z oferty Spółki nie jest ograniczona do określonej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów. Pożyczki udzielane przez Spółkę dostępne są dla nieograniczonego i nieokreślonego kręgu odbiorców, obejmującego potencjalnie każdą osobę, która byłaby zainteresowana tego rodzaju ofertą. Zdaniem Prezesa Urzędu świadczy to o tym, że działania Spółki mogą lub mogły godzić w zbiorowy interes konsumentów.

ocena praktyki, o której mowa w pkt I. sentencji

Pierwsza z zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk Spółki polegała na przedstawianiu w reklamach kredytu konsumenckiego oferowanego nowym klientom w ramach stałej akcji promocyjnej (pożyczka promocyjna) jako "darmowy", "za darmo", podczas gdy w umowach o ten kredyt zastrzegany był obowiązek zapłaty na rzecz kredytodawcy wynagrodzenia, a zwolnienie z tego obowiązku uzależnione było od spłaty kredytu w terminie.

Działanie to przeanalizowano pod kątem tego, czy stanowi ono nieuczciwą praktykę rynkową naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W tym celu dokonano oceny, czy działanie to stanowiło rozpowszechnianie informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd i czy w jakikolwiek sposób powodowało lub mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej pożyczki promocyjnej, której inaczej by nie podjął.

W myśl art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorcę wobec konsumentów jest nieuczciwa jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca, lub może zniekształcić, zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W myśl przepisu art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się m.in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Praktyki wprowadzające w błąd nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w przywołanym wcześniej przepisie art. 4 ust. 1 ustawy. Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek



sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 ustawy). Może to być każda praktyka, która w jakikolwiek sposób wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Wprowadzające w błąd działanie może polegać w szczególności na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1). Może ono dotyczyć między innymi cech oferowanego przez przedsiębiorcę produktu (art. 5 ust. 3 pkt 1). Efektem tego działania może być wytworzenie w umyśle konsumenta mylnego przekonania, co do transakcji w którą chce się zaangażować. Owo zniekształcenie procesu decyzyjnego konsumenta, w przypadku praktyk wprowadzających w błąd przez działanie, polega głównie na podawaniu fałszywych lub mylących informacji dotyczących produktu lub sposobu jego prezentacji albo wprowadzenia na rynek. Dla prawidłowego zinterpretowania celu tej ustawy należy wskazać, iż aby uznać działanie za wprowadzające w błąd nie musi ono faktycznie spowodować, iż przeciętny konsument podejmie decyzję której przy braku wprowadzenia w błąd by nie podjął, wystarczy już samo wystąpienie takiej możliwości.

Zakwestionowana praktyka rynkowa podlega ponadto ocenie z punktu widzenia ustalonego modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z przepisem art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym za przeciętnego konsumenta uznaje się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tych cech dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

W niniejszym przypadku Prezes Urzędu za przeciętnego konsumenta przyjmuje osobę zainteresowaną uzyskaniem środków finansowych, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zaciąganiu zobowiązań finansowych, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta. Reklamy nie są kierowane do określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów, uznać należy, że są one skierowane do nieograniczonego kręgu odbiorców. Adresatem przekazu reklamowego rozpowszechnianego przez Spółkę nie jest konsument bardziej niż przeciętnie zorientowany w specyfice języka reklamy, który oczekuje, że podane w reklamach informacje są rzetelne i nie wprowadzają w błąd.

W przypadku analizowanej praktyki zakwestionowane działanie polega na reklamowaniu pożyczek udzielanych przez Spółkę na zasadach promocyjnych jako "darmowe". Organ ochrony konsumentów uznaje stanowisko prezentowane przez Spółkę w obronie tej praktyki, w świetle którego *"w momencie zawierania umowy pożyczki (promocyjnej) jest ona pożyczką darmową. Dopiero późniejsze zachowanie klienta (...) uprawnia pożyczkodawcę do naliczania wynagrodzenia"* za błędne i nie zasługujące na uwzględnienie.

Umowa pożyczki, w tym również udzielanej na warunkach promocyjnych, zawierana jest przez Spółkę z konsumentami na podstawie Ramowej Umowy Pożyczki, która zawiera postanowienia przewidujące obowiązek zapłaty na rzecz kredytodawcy prowizji i odsetek, stanowiących i określanych łącznie jako "wynagrodzenie". Umowy zawierane na warunkach promocyjnych przewidują ponadto, że w przypadku spłaty pożyczki w terminie konsument nie będzie zobowiązany do uiszczenia na rzecz kredytodawcy wynagrodzenia.



W pierwszej kolejności należy wskazać, że aby późniejszy przebieg wykonywania umowy upoważnił pożyczkodawcę do naliczenia wynagrodzenia, strony umowy pożyczki muszą się na to umówić od samego początku, najpóźniej w momencie zawarcia tej umowy. Pożyczkobiorca nie może zostać zobowiązany do spłaty pożyczki na warunkach standardowych (przewidujących wynagrodzenie dla pożyczkodawcy), jeżeli uprzednio się do tego umownie nie zobowiązał. Konstrukcja umowy stosowana przez Spółkę polega zatem na tym, że:

- strony zawierają umowę pożyczki, która przewiduje zapłatę na rzecz pożyczkodawcy wynagrodzenia,
- w ramach promocji pożyczkobiorca zostaje warunkowo zwolniony z obowiązku zapłaty wynagrodzenia,
- w przypadku niedotrzymania przez pożyczkobiorcę warunku promocji polegającego na terminowej spłacie pożyczki następuje anulowanie warunków promocyjnych, a zatem powrót do warunków pierwotnych, to jest zastrzegających na rzecz pożyczkodawcy wynagrodzenie.

Strony, w tym pożyczkobiorca, nie wiedzą w momencie zawierania umowy, czy pożyczka zostanie spłacona w uzgodnionym terminie ani nie mogą tego przewidzieć, gdyż dotyczy to zdarzeń przyszłych. W przypadku, gdy pożyczka nie zostanie spłacona w terminie pożyczkodawcy będzie przysługiwało wynagrodzenie, a więc nie będzie ona darmowa. Spółka reklamuje zatem jako darmową pożyczkę, która być może okaże się (dopiero po wykonaniu umowy) darmową, a być może nie. Na dzień kierowania do konsumentów przekazu reklamowego, jak i na dzień zawierania umowy pożyczki, brak jest podstaw aby twierdzić, że reklamowana pożyczka jest lub będzie darmowa. Wniosek ten należy rozciągnąć również na synonimy i zwroty równoważne z określeniem "darmowy" (np. "0 zł", "za darmo", "nieodpłatnie" itp.). Określenie "darmowa", w odniesieniu do pożyczki z tytułu której pożyczkobiorca uiszczył pożyczkodawcy wynagrodzenie, jest nieprawdziwe. Dla uznania tego określenia za nieprawdziwe nie ma żadnego znaczenia okoliczność, czy i w jakim stopniu niedotrzymanie terminu spłaty, nastąpiło z winy pożyczkobiorcy. Dokonane ustalenia wskazują, że w analizowanym okresie ok. [] pożyczek promocyjnych, reklamowanych jako darmowe, okazywało się nie być darmowymi.

Podkreślić przy tym należy, że zastrzegana na rzecz Spółki opłata na wypadek braku terminowej spłaty pożyczki promocyjnej nie może być traktowana ani usprawiedliwiana jako rodzaj kary umownej z tytułu niedotrzymania przez pożyczkobiorcę umówionego terminu spłaty. Zgodnie z art. 483 § 1 kodeksu cywilnego można zastrzec w umowie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna), niemniej dotyczy to wyłącznie zobowiązań o charakterze niepieniężnym. W przypadku natomiast, gdy dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego znajduje zastosowanie art. 481 § 1 kodeksu cywilnego, zgodnie z którym wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Przy tym dopuszczalna wysokość odsetek za opóźnienie jest ograniczona ustawowo (odsetki maksymalne za opóźnienie). W orzecnictwie utrwalil się pogląd, że zastrzeganie kary umownej w zakresie zobowiązań pieniężnych jest niedopuszczalne, pozostaje, bowiem w wyraźnej sprzeczności z art. 483 § 1 kodeksu cywilnego, zatem tego rodzaju postanowienie umowne jest z mocy art. 58 § 1 kodeksu cywilnego bezwzględnie nieważne (por. wyroki Sądu Najwyższego: z dnia 18 sierpnia 2005 r., sygn. akt V CK 90/05, z dnia 11 stycznia 2008 r., sygn. akt V CSK 362/07). Nie przewidziano wyjątków od powyższych zasad dla zobowiązań pieniężnych, związanych ze spłatą pożyczki darmowej.



Oferowane konsumentom przez Spółkę pożyczki są w rzeczywistości pożyczkami odpłatnymi, natomiast oferowana w ramach promocji korzyść polega w rzeczywistości na umożliwieniu im uzyskania - na końcu okresu obowiązywania umowy, a nie na jej początku - zwolnienia z obowiązku zapłaty wynagrodzenia pożyczkodawcy, pod warunkiem spłaty pożyczki w terminie. To właśnie ten aspekt (możliwość uzyskania przez konsumenta anulowania obowiązku zapłaty lub zwrotu uiszczonych prowizji i odsetek), a nie wątpliwa "darmowość" pożyczki promocyjnej, jest korzyścią oferowaną konsumentom, która ewentualnie mogłaby być eksponowana w działaniach reklamowych podejmowanych w ramach promocji. Różnica pomiędzy tymi dwoma ujęciami cech pożyczki jest, wbrew pozorom, dość istotna. Odbiorca reklamy eksponującej "darmowość" pożyczki będzie w naturalny sposób skłonny założyć, że brak jest jakichkolwiek związanych z tą pożyczką opłat czy kosztów. Natomiast w przypadku reklamy eksponującej możliwość uzyskania zwolnienia z prowizji i odsetek fakt potencjalnej konieczności uiszczenia tych kosztów ma szanse zaistnieć w świadomości odbiorcy przekazu i być uwzględniony w jego procesie decyzyjnym. Gdyby Spółka chciała natomiast oferować konsumentom pożyczki rzeczywiście darmowe i reklamować je jako takie, wówczas powinna zrezygnować z zastrzeżenia w nich postanowień przewidujących zapłatę na jej rzecz wynagrodzenia w przypadku zaległości w spłacie, poprzestając w takiej sytuacji na odsetkach za opóźnienie.

Prowadzenie przez Spółkę działań promocyjnych, polegających na oferowaniu pożyczek określanych przez nią jako "darmowe" nie jest działaniem charytatywnym, lecz stanowi element jej polityki handlowej, zmierzającej do realizacji celów Spółki o charakterze ekonomicznym. W odniesieniu do tych działań stanowcze egzekwowanie przestrzegania zasad obowiązujących w zakresie udzielania kredytów konsumenckich, jest równie uzasadnione, jak w odniesieniu do działań związanych z udzielaniem kredytów na warunkach standardowych. Kredytodawca, który decyduje się na udzielanie kredytów o charakterze darmowym, powinien robić to ze świadomością, że windykacja ich spłaty oraz naliczanie ewentualnych opłat związanych z zaległościami w ich spłacie powinny odbywać się z zachowaniem wszelkich ograniczeń, które mają zastosowanie do kredytów udzielanych na warunkach standardowych, za wynagrodzeniem.

Okoliczności podnoszone przez Spółkę dotyczące stosowanej praktyki w ocenie Prezesa Urzędu nie niwelują jej wprowadzającego w błąd charakteru. Zamieszczenie w kalkulatorze kredytowym informacji o całkowitej kwocie do zapłaty w postaci pozycji "kwota do spłaty do ..." pozostaje w dysproporcji, jeśli idzie o siłę przekazu w porównaniu z hasłem wskazującym na darmowość pożyczki. Opis tej pozycji jest niejednoznaczny, może np. sugerować, że we wskazanej w niej dacie nie będzie już obowiązywała promocja. Informacja ta jest ponadto sporządzona mniejszą czcionką i przy zastosowaniu mniej atrakcyjnych wizualnie efektów, niż hasło reklamowe reklamujące darmowość pożyczki. Opisanie w samej treści Ramowej Umowy Pożyczki mechanizmu, przestanki i skutków anulowania warunków promocyjnych również nie legalizuje ani nie równoważy nieprawidłowości polegającej na posługiwaniu się w treści haseł reklamowych określeniem nieprawdziwie określającym reklamowany produkt. Konsument ma prawo działać w zaufaniu, że przekazane przez przedsiębiorcę w reklamie informacje są prawdziwe i bez potrzeby weryfikowania tych informacji w innych źródłach. Ustawodawca wymaga od przeciętnego konsumenta rozsądku i uwagi, jednakże daje mu jednocześnie prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej prawdziwe dane dotyczące cech produktu.

W ocenie Prezesa Urzędu określanie przez Spółkę pożyczek promocyjnych jako darmowe stanowi zatem działanie wprowadzające w błąd co do cech pożyczki, w tym co do ryzyka i korzyści związanych z pożyczką. Zaciągnięcie pożyczki na warunkach



promocyjnych może wiązać się z odniesieniem korzyści przez konsumenta, w postaci uniknięcia kosztów z tego tytułu. Aspekt ten może być bardzo istotny dla klienta instytucji pożyczkowej, będącego często osobą w trudnej sytuacji finansowej i może wpływać na jego decyzję dotyczącą zawarcia umowy. Pożyczka ta jednak wiąże się jednocześnie z dość istotnym ryzykiem dla konsumenta, w postaci potencjalnej konieczności zapłaty jednorazowego, zryczałtowanego kosztu z tytułu skorzystania z oferty, w postaci zastrzeżonego warunkowo wynagrodzenia kredytodawcy. Koszt ten jest wielokrotnie wyższy niż odsetki jakie pożyczkobiorca byłby zobowiązany uiścić z tytułu opóźnienia w spłacie pożyczki rzeczywiście darmowej. Ziszczenie się tego ryzyka wiąże się jednocześnie dla konsumenta z utratą potencjalnych korzyści wynikających z reklamowanej promocji. Kierowane do ogółu potencjalnych klientów reklamy i informacje, w których pożyczka promocyjna prezentowana jest jako darmowa, oparte są na - bezpodstawnym, a przez to nieprawdziwym - założeniu, że korzystając z oferty przedsiębiorcy konsument na pewno odniesie wiążącą się z nią korzyść, a uniknie ryzyka. Działanie Spółki w tym zakresie może wprowadzać konsumentów w błąd, a przez to wpływać na ich decyzje o skorzystaniu z oferty przedsiębiorcy, której być może inaczej by nie podjęli.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe. Pierwsza z zakwestionowanych praktyk, opisanych w niniejszej decyzji, wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a dopuszczając się jej Spółka naruszyła zakaz stosowania takich praktyk.

Zgodnie z przepisem art. 27 ust. 3. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, spoczywa na przedsiębiorcy. W toku niniejszego postępowania Spółka wykazała, że zaprzestała stosowania zakwestionowanej praktyki z dniem 6 lipca 2017 r.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt. I. sentencji.

ocena praktyki, o której mowa w pkt II. sentencji

Druga z zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk polegała na rozpowszechnianiu przez Spółkę w internecie informacji o charakterze reklamowym:

- na stronie internetowej Spółki,
- w informacjach o stronie internetowej Spółki wyświetlanych przez wyszukiwarki internetowe,

wskazujących na możliwość uzyskania przez konsumenta pożyczki w ciągu 15 minut. Jednocześnie zapewnienie to, jak wskazano w części omawiającej ustalenia, w odniesieniu do co najmniej znacznej części klientów do których adresowana była oferta i reklama, było niemożliwe do spełnienia, a tym samym nieprawdziwe.

Działanie to zostało ocenione pod kątem tego, czy stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową. Rozważania dotyczące modelu przeciętnego konsumenta oraz przesłanek uznania praktyki rynkowej przedsiębiorcy za nieuczciwą, przedstawione w odniesieniu do pierwszej z praktyk, są aktualne również w odniesieniu do praktyki będącej przedmiotem drugiego ze sformułowanych w niniejszym postępowaniu zarzutów.



Prezes Urzędu ocenia to działanie Spółki, jako wprowadzające w błąd co do cechy oferowanego przez Spółkę kredytu konsumenckiego - to jest co do czasu, w jakim konsument uzyska możliwość dysponowania pożyczanymi środkami. Informacja na temat tej cechy prezentowana w reklamie - o możliwości uzyskania pożyczki "w 15 minut" lub "nawet w 15 minut" - była nieprawdziwa w odniesieniu do osób nieposiadających rachunku bankowego w tym samym banku co Spółka. W ich przypadku nie zachodziła możliwość uzyskania kwoty pożyczki w reklamowanym czasie. Użycie słowa "nawet" w hasłach reklamowych nie niweluje nieprawdziwości kwestionowanego przekazu reklamowego zapewniającego o możliwości uzyskania pożyczki "w 15 minut". Zwrot ten może być zrozumiany w ten sposób, że klient ma zawsze możliwość uzyskania pożyczki w tym czasie, jeżeli wykona w tym czasie wszystkie czynności leżące po jego stronie, lub może te czynności wykonać, według swego uznania, w okresie czasu dłuższym niż 15 minut.

Spółka ponadto stoi na stanowisku, że wskazywany przez nią w reklamie czas uzyskania pożyczki należało rozumieć, jako liczony od momentu pozytywnego rozpatrzenia przez nią wniosku konsumenta i podjęcia decyzji o udzieleniu mu pożyczki. Informacja o tym nie była zawarta w reklamach, co mogło wywoływać wrażenie, że wskazywany okres czasu dotyczy szybkości uzyskania pożyczki od momentu złożenia wniosku. Parametr ten liczony od - nieznanego wnioskodawcy - momentu rozpatrzenia wniosku, byłby dla konsumenta o wiele mniej atrakcyjny, niż mogący być domniemany na podstawie reklamy (jako liczony od momentu wniosku). Zgodnie ze standardami przyjętymi przez środowisko firm pożyczkowych w dokumencie "Dobre praktyki w zakresie standardów reklamowania kredytu konsumenckiego" (pkt 10): "W reklamie kredytu charakteryzującego się szybkością przyznania (np. „kredyt w 10 minut”, „pieniądze na koncie nawet w 20 minut”) należy podać informację, możliwą do zweryfikowania przez konsumenta, od kiedy liczony jest termin, w ciągu którego kredytobiorca ma otrzymać środki na swoje konto lub wypłacone w gotówce. Informacja o tym, od kiedy liczony jest ten termin, powinna być podawana obok informacji marketingowej dotyczącej szybkości przyznania kredytu czcionką o identycznym rodzaju i wielkości. Jeżeli informacja nie została podana, przyjmuje się, że reklamowany okres dotyczy całej procedury kredytowej: od momentu złożenia pełnego wniosku o przyznanie kredytu, do momentu przekazania środków klientowi."

Reklamy kierowane przez instytucje pożyczkowe do konsumentów mają na celu wyeksponowanie najważniejszych zalet oferowanych usług czy produktów, co ma je wyróżnić na tle innych podobnych na danym rynku ofert. Szybkość dostarczenia pożyczanej kwoty jest istotną cechą kredytu konsumenckiego z punktu widzenia kredytobiorcy. W przeciwnym razie cecha ta nie byłaby eksponowana i podkreślana w reklamach, w tym rozpowszechnianych przez Spółkę. Wprowadzenie konsumenta błąd, w szczególności posiadającego nagłą potrzebę uzyskania środków finansowych, co do tej cechy kredytu, mogło wpływać na podjęcie przez niego decyzji o skorzystaniu z oferowanej pożyczki, której inaczej by nie podjął. Mogło to godzić w jego interesy, narażając go na niedogodności związane z oczekiwaniem przez dłuższy, niż spodziewany przez niego, czas oczekiwania na środki o które się starał.

Zgodnie z przepisami ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności, praktykę rynkową wprowadzającą w błąd (art. 4 ust. 2). Wprowadzające w błąd działanie może dotyczyć między innymi cech produktu (art. 5 ust. 2 pkt 3) - w tym przypadku czasu, w jakim konsument uzyska możliwość dysponowania pożyczanymi środkami. Omówione działanie Spółki mogło wprowadzać w błąd potencjalnych klientów, odnośnie cechy kredytu jaką jest szybkość uzyskania pożyczanych środków. Mogło to skutkować podjęciem przez przeciętnego konsumenta decyzji o skorzystaniu z oferty Spółki, której inaczej by nie



podjął i przystąpieniem przez niego do realizacji czynności zmierzających do uzyskania reklamowanej pożyczki. Wiązałyby się one z dopełnieniem formalności związanych z rejestracją, wykonaniem przelewu weryfikacyjnego oraz złożeniem wniosku o pożyczkę, a następnie (prawdopodobnie daremnym) oczekiwaniem na wpływ środków finansowych w reklamowanym czasie.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe. Druga z zakwestionowanych praktyk, opisanych w niniejszej decyzji, wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej godzącej zbiorowe interesy konsumentów, a dopuszczając się jej Spółka naruszyła zakaz stosowania takich praktyk.

W świetle dokonanych ustaleń Spółka do dnia 8 lutego 2017 r. usunęła stwierdzone nieprawidłowości, w związku z czym uznaje się, że z dniem tym zakwestionowana praktyka została zaniechana.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt. II. sentencji.

ocena praktyki, o której mowa w pkt III. sentencji

Trzecia z zakwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk polegała na nieprawidłowym naliczaniu odsetek kapitałowych od udzielanych przez Spółkę pożyczek, skutkującym pobraniem ich w zawyżonej wysokości.

W toku postępowania ustalono, że Spółka naliczała odsetki, przypadające do zapłaty wraz z poszczególnymi ratami spłaty pożyczki, w wysokości naliczanej od całej kwoty pożyczki, zamiast od jej niespłaconej części. Jest to niezgodne z zasadami naliczania procentu od pożyczanego kapitału. W literaturze przedmiotu wyjaśnia się: *"W przypadku zastrzeżenia w umowie pożyczki płatności odsetek, należy mieć na względzie art. 359 § 2² k.c., zgodnie z którym wysokość zastrzeżonych odsetek kapitałowych nie może przekraczać wysokości odsetek maksymalnych, gdyż w przypadku zastrzeżenia przez strony odsetek kapitałowych w wysokości wyższej niż odsetki maksymalne, kredytodawcy należą się wyłącznie odsetki maksymalne, przy czym sama czynność prawna nadal pozostaje ważna. W związku z powyższym należy podkreślić, że odsetki kapitałowe oblicza się od aktualnej wysokości kapitału. A zatem im mniej kapitału pozostało do spłaty, tym mniejsza wysokość odsetek należnych kredytodawcy."*¹

Spółka stosuje stopę oprocentowania pożyczek na poziomie stopy oprocentowania właściwej dla ustalania wysokości odsetek maksymalnych - aktualnie 10 % w skali roku - w rozumieniu art. 359 § 2¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j.: Dz. U. z 102017 r., poz. 459, z późn. zm.). Zawyżenie wysokości odsetek, poprzez nieprawidłowe ich naliczenie przy użyciu prawidłowej stopy procentowej, powodowało, że kwota tych odsetek przekraczała wprowadzone przez ustawodawcę ograniczenie dopuszczalnej wysokości odsetek wynikających z czynności prawnej zawarte w tym przepisie (tzw. limit antylichwiarski). Opłaty pozaodsetkowe - w formie prowizji - również pobierane były przez Spółkę na maksymalnym poziomie wynikającym z ograniczenia zawartego w przywołanym wcześniej przepisie art. 36a ustawy o kredycie konsumenckim. Spółka nie mogłaby

¹ "Charakter odsetek kapitałowych w obrocie cywilnoprawnym z uwzględnieniem zmian ze stycznia 2016 r." A. Król, ABC nr 281357



"zrekompensować" sobie pobierania odsetek w prawidłowej (t.j. niższej) wysokości podwyższeniem wynagrodzenia o charakterze pozaodsetkowym (prowizji).

Stosownie do art. 359 § 2² *kodeksu cywilnego* - jeżeli wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej przekracza wysokość odsetek maksymalnych, należą się odsetki maksymalne. Klient firmy pożyczkowej dokonując spłaty zobowiązań zdaje się jednak na sporządzony przez nią harmonogram spłaty. Ustawodawca obarczył profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego - przedsiębiorcę prowadzącego działalność w zakresie udzielania kredytów konsumenckich - obowiązkiem prawidłowego ustalenia zasad spłaty kredytu oraz ustalenia jego parametrów i poinformowania o nich konsumenta. Przeciętny konsument nie ma obowiązku - a w większości przypadków możliwości, ze względu na brak wiedzy i umiejętności z tym zakresie - weryfikowania poprawności skonstruowania stosunku zobowiązaniowego, którego nawiązanie oferuje mu instytucja pożyczkowa.

Działanie to oceniono pod kątem tego, czy stanowiło ono nieuczciwą praktykę rynkową. Rozważania dotyczące modelu przeciętnego konsumenta, przedstawione w odniesieniu do pierwszej z praktyk, są aktualne również przy ocenie tej praktyki.

Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym do uznania stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki za nieuczciwą koniecznym jest wykazanie, że:

- stoi ona w sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Oceniając stosowaną przez Spółkę praktykę Prezes Urzędu uznał, że naruszała ona dobre obyczaje kontraktowe, które powinny charakteryzować profesjonalistę. W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy utożsamiać z przestrzeganiem przez Spółkę obowiązku dotrzymania zawartych z konsumentami umów o kredyt konsumencki i określonego w nich sposobu naliczania odsetek kapitałowych. Zamieszczając w tych umowach postanowienia, według których oprocentowaniu podlega tylko niespłacona część pożyczki, Spółka zobowiązała się do naliczania odsetek w ten sposób. Wyliczając wysokość odsetek należnych w ramach poszczególnych rat w odmienny sposób - od całkowitej kwoty pożyczki - Spółka postępowała niezgodnie z treścią zawartych z konsumentami umów. Taka praktyka może stanowić naruszenie jednej z podstawowych zasad prawa cywilnego, według której umów należy dotrzymywać (*pacta sunt servanda*), a także ogólnej reguły wykonywania zobowiązania zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje - także w sposób odpowiadający tym zwyczajom (art. 354 *kodeksu cywilnego*). Naliczanie odsetek kapitałowych (oprocentowania) tylko od niespłaconej części zadłużenia jest przy tym zasadą powszechnie stosowaną przez instytucje finansowe, wynikającą z samej istoty oprocentowania, pełniącego funkcję wynagrodzenia za korzystanie z udostępnionego kapitału. Postępując niezgodnie z powyższymi zasadami Spółka naruszała dobre obyczaje.

Opisane wyżej działanie Spółki mogło w istotny sposób zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta. Zniekształcenie to mogło polegać na podjęciu przez konsumenta decyzji, której inaczej by nie podjął, tj. o zawarciu umowy wiążącej się z koniecznością poniesienia kosztu oprocentowania w rzeczywistości wyższego (w wymiarze kwotowym), niż wskazywałaby na to wysokość stopy oprocentowania (w wymiarze procentowym). Nawet istotniejsze zniekształcenie zachowania konsumenta mogło zachodzić także po zawarciu kontraktu, na etapie jego wykonywania. Pod wpływem



praktyki konsumenci mogli podejmować decyzje o uiszczaniu płatności z tytułu odsetek w wysokości naliczanej przez pożyczkodawcę, w tym nienależnej mu części. Wysoce prawdopodobnym jest, że gdyby Spółka naliczała odsetki w prawidłowej (to jest: niższej) wysokości i zostałoby to odzwierciedlone w zastosowanych w stosunkach z danym konsumentem dokumentach (np. w harmonogramie spłaty), konsument nie podjąłby decyzji o uiszczeniu na rzecz Spółki odsetek wyższych, niż należne.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe. Zakwestionowane działanie wyczerpuje znamiona takiej praktyki.

Zgodnie z przepisem art. 27 ust. 3. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, spoczywa na przedsiębiorcy. W toku niniejszego postępowania Spółka wykazała, że zaprzestała stosowania zakwestionowanej praktyki z dniem 6 lipca 2017 r.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt III. sentencji.

ocena praktyki, o której mowa w pkt IV. sentencji

Czwarte ze stwierdzonych w niniejszym postępowaniu naruszeń polegało na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania (RRSO) dla reprezentatywnego przykładu kredytu, zamieszczanego wraz z reklamami oferowanych kredytów na stronie internetowej Spółki.

Działanie to zostało ocenione pod kątem tego, czy stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Rozważania dotyczące modelu przeciętnego konsumenta oraz przesłanek uznania praktyki rynkowej przedsiębiorcy za nieuczciwą, przedstawione w odniesieniu do pierwszej z praktyk, są aktualne również w odniesieniu do tej praktyki.

RRSO to parametr, który stanowi rodzaj syntetycznego miernika łącznych kosztów kredytu, umożliwiającego porównanie różnych ofert. Mierzy on bardzo istotną dla pożyczkobiorcy cechę kredytu, czyli jego koszt. Wskazywanie w reklamach zaniżonej wartości tego parametru mogło powodować, że kierujący się nim konsument mógł odnieść wrażenie, że reklamowana oferta jest korzystniejsza niż w rzeczywistości i podjąć na tej podstawie decyzję o skorzystaniu z tej oferty, której nie podjąłby w sytuacji, gdyby posiadał informację o faktycznej wartości RRSO.

Podnoszona przez Spółkę okoliczność, że prawidłowa wartość RRSO była przekazywana konsumentom w inny sposób, w informacjach przekazywanych im w odniesieniu do ich indywidualnych pożyczek, nie niweluje wprowadzającego w błąd charakteru informacji zawartych w reklamie. Informacja o RRSO ma na tyle istotny charakter, że z woli ustawodawcy wyrażonej w art. 7 ust. 1 pkt 3 ustawy o kredycie konsumenckim powinna być przekazywana bezpośrednio w samym przekazie reklamowym. Informacja na temat tego parametru, wyłowiona z natłoku innych informacji zawartych w obszernych dokumentach stosowanych w obrocie z konsumentami i przekazana wraz z innymi podstawowymi informacjami w reklamie powinna być prawidłowa. Konsument ma prawo działać w zaufaniu, że przekazane przez przedsiębiorcę w reklamie informacje są prawdziwe i nie zachodzi potrzeba weryfikowania ich w innych źródłach. Ustawodawca wymaga od przeciętnego konsumenta rozsądku i uwagi, jednakże daje mu jednocześnie



prawo do rzetelnej, niewprowadzającej w błąd informacji, zawierającej prawdziwe dane dotyczące cech produktu.

Zgodnie z art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności, praktykę rynkową wprowadzającą w błąd. Zgodnie z art. 5 ust. 1 tej ustawy praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Działanie to może polegać w szczególności (art. 5 ust. 2 pkt 1), na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji w tym przypadku - o wysokości RRSO, naruszając interes konsumentów odbiorców tej informacji, poprzez możliwe wprowadzenie ich w błąd co do kosztu kredytu. Decyzja dotycząca umowy obejmuje nie tylko rzeczywiste zawarcie umowy, lecz także potencjalną możliwość jej zawarcia, skutek w postaci podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferty nie jest wymagany. Samo zainteresowanie się ofertą i rozpoczęcie dalszych poszukiwań informacji na jej temat jest już podjęciem przez konsumenta decyzji w rozumieniu art. 2 pkt 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. *Decyzją dotyczącą transakcji jest „każda podejmowana przez konsumenta decyzja co do tego, czy, jak i na jakich warunkach dokona zakupu”.* Pojęcie to obejmuje zatem nie tylko decyzję o dokonaniu bądź nie dokonaniu zakupu produktu, lecz również decyzję, która ma z nią bezpośredni związek, w szczególności decyzję o wejściu do sklepu” (wyrok Trybunału Sprawiedliwości z dnia 19 grudnia 2013 r., C-281/12). Wprowadzenie konsumenta w błąd na etapie reklamy kredytu konsumenckiego co do jego kosztu mogłoby wpłynąć na zainteresowanie się konsumenta reklamowaną ofertą i podjęcie dalszych, wymagających nakładu czasu i uwagi, działań zmierzających do zawarcia umowy, jak np. przeanalizowanie dokumentów oraz dokonanie rejestracji w internetowym serwisie pożyczkodawcy.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a przez praktykę taką rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, godzące w te interesy, m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe. Zachowanie będące przedmiotem trzeciego z postawionych Spółce zarzutów wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej, godzącej w interesy konsumentów, a zatem narusza zakaz określony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle dokonanych ustaleń do dnia 27 kwietnia 2016 r. Spółka usunęła nieprawidłowości mające miejsce w ramach stwierdzonej praktyki, w związku z czym uznaje się, że z dniem tym praktyka została zaniechana.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt IV. sentencji.

obowiązek usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt V. sentencji

Zgodnie z art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek usunięcia - w ciągu sześciu miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji - trwających skutków naruszenia wskazanego w punkcie III. sentencji poprzez przeliczenie oprocentowania we wszystkich umowach o kredyt konsumencki zawartych przedsiębiorcą w latach 2016-2017, w których odsetki kapitałowe (oprocentowanie) zostały naliczone w



sposób nieprawidłowy, to jest nieuwzględniający sukcesywnej spłaty udostępnionego kapitału, i zwrot klientom nienależnie pobranych od nich kwot (zawyżonych odsetek). Prawidłowe ustalenie wysokości odsetek, jako składnika kosztu poszczególnych kredytów, powinno nastąpić z uwzględnieniem, że w miarę dokonywania spłaty kolejnych rat maleje wysokość niespłaconego kapitału udostępnionego w ramach kredytu, a wysokość odsetek uiszczanych w ramach poszczególnych rat powinna być naliczana tylko od niespłaconej części kredytu.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne określenie tego środka usunięcia trwających skutków naruszenia. Realizacja nałożonego na Spółkę obowiązku zwrotu konsumentom różnicy wynikającej z przeliczenia oprocentowania pozwoli wyeliminować skutki stosowanej przez nią praktyki i umożliwi konsumentom odzyskanie nienależnie pobranych środków. Nałożony obowiązek jest proporcjonalny do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczny do usunięcia jego skutków.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt V. niniejszej decyzji.

obowiązki publikacyjne, o których mowa w pkt VI. sentencji

Zgodnie z art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu może również zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia oświadczenia o określonej treści i formie, a także nakazać przedsiębiorcy publikację na jego koszt decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na stronę obowiązku publikacji oświadczenia informującego o wydaniu decyzji stwierdzającej stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z reklamami kredytu konsumenckiego. Zważywszy, że naruszenie miało miejsce w związku z reklamami zamieszczanymi przez Spółkę w internecie, głównie na jej stronie internetowej, obowiązek publikacji został określony w sposób uwzględniający wykorzystanie tego nośnika informacji.

Środek ten, w ocenie Prezesa Urzędu, pozwoli zrealizować przede wszystkim cele edukacyjne decyzji. Dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Wśród konsumentów komunikat oświadczenia powinien zwiększyć ich świadomość i ostrożność względem przekazów reklamowych. Przedsiębiorcy natomiast, w tym instytucje pożyczkowe, będą mogli z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co odegra funkcję wychowawczą i prewencyjną. Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń.

W tym stanie rzeczy orzeczono, jak w punkcie VI. sentencji.

kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym



rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Obrót zrealizowany przez Spółkę w 2016 roku wyniósł [], co oznacza, że kary pieniężne nakładane niniejszą decyzją nie mogą być wyższe niż kwota [] zł za każde ze stwierdzonych naruszeń.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za uzasadnione skorzystanie z tego uprawnienia.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Zgodnie z art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych brane są również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt I. sentencji

W pkt VII.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt I. sentencji, polegającego na wprowadzającym w błąd reklamowaniu pożyczek promocyjnych jako "darmowe". W ocenie Prezesa Urzędu naruszenie którego dopuściła się Spółka, polegające na stosowaniu zakwestionowanej praktyki, nie miało charakteru umyślnego. Podejmując kwestionowane działania Spółka zadbała o skonstruowanie umowy w pożądanym przez nią sposób, mający legitymizować w jej ocenie podejmowane przez nią działania o charakterze reklamowym. Nie wyklucza to możliwości ani zasadności nałożenia kary pieniężnej z tytułu stwierdzonego naruszenia. Reklamując promocyjny kredyt jako darmowy Spółka powinna mieć świadomość, również w



oparciu o będące w jej dyspozycji dane dotyczące terminowości spłaty pożyczek, że część spośród jej klientów, skuszonych tą ofertą w ostatecznym rozrachunku będzie zobowiązanych do poniesienia dodatkowego kosztu związanego z kredytem, w postaci wynagrodzenia kredytodawcy. Mogło i powinno to skłaniać przedsiębiorcę do refleksji, że stosowana przez niego praktyka może zaburzać dokonywaną przez konsumentów ocenę cech oferowanego produktu, w zakresie wiążących się z nim korzyści i ryzyk. W ocenie Prezesa Urzędu przedsiębiorca nie dochował należytej ostrożności i dbałości o prawidłową prezentację oferty formułując treść kierowanych do konsumentów reklam. Działanie Spółki w tym zakresie wiąże się z naruszeniem w płaszczyźnie stosunków kontraktowych powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta, w tym uczciwości i rzetelności kupieckiej, których należy wymagać od przedsiębiorcy - profesjonalisty na rynku. Naruszenie to, choćby miało charakter nieumyślny, w ocenie organu ochrony konsumentów uzasadnia nałożenie sankcji w postaci kary pieniężnej.

Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że miało ono miejsce na etapie przedkontraktowym i polegało na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech oferowanej im pożyczki promocyjnej. Szkodliwość praktyki polegała na możliwym zniekształceniu postrzegania przez klienta cech oferowanego mu produktu i wywarciu przez to wpływu na jego decyzję, dotyczącą umowy. Przedsiębiorca stosował przedmiotową praktykę od marca 2016 r. do lipca 2017 r., przez okres około 15 miesięcy, co zostało ocenione jako długotrwałe stosowanie praktyki i uwzględnione przy wysokości wymiaru kary.

Uwzględniając okres, stopień i skutki rynkowe praktyki Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, na poziomie odpowiadającym [] obrotu zrealizowanego przez Spółkę w roku poprzedzającym, to jest w wysokości 137 707,91 zł.

Dokonując dalszej gradacji ustalonej kwoty bazowej Prezes Urzędu rozważył, czy w niniejszej sprawie występują okoliczności obciążające oraz łagodzące. Jako okoliczność łagodzącą (-20 %) uznane zostało zaniechanie przez przedsiębiorcę w toku postępowania stosowania praktyki. Jako okoliczność obciążającą (+10 %) uwzględniony został natomiast stosunkowo duży zasięg oddziaływania zakwestionowanych działań reklamujących pożyczki jako "darmowe", prowadzonych przez Spółkę w internecie, biorąc pod uwagę ogólnokrajowy zasięg i skalę działania przedsiębiorcy. Uwzględniając łącznie okoliczności łagodzące i obciążające Prezes Urzędu uznał za uzasadnione obniżyć o 10 % ustalony na poprzednim etapie wymiar kary.

W wyniku powyższych kalkulacji kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa pkt I. sentencji została ustalona w wysokości 123 937,00 zł. Kara pieniężna w tej wysokości ustalona jest na poziomie odpowiadającym [] obrotu przedsiębiorcy oraz stanowiącym [] maksymalnego wymiaru kary pieniężnej, dopuszczalnego przepisem art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu kara pieniężna w tej wysokości spełni funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Jej nałożenie służyć będzie jako środek odstraszający w przyszłości, tak Spółkę, jak i inne instytucje pożyczkowe, od konstruowania przekazu reklamowego w sposób nieuczciwie przedstawiający informację na temat cech reklamowanej oferty.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt VII.1 sentencji.



kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt II. sentencji

W pkt VII.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt II. sentencji, polegającego na wprowadzającym w błąd reklamowaniu możliwości uzyskania pożyczki "w 15 minut". W ocenie Prezesa Urzędu naruszenie którego dopuściła się Spółka, nie miało charakteru umyślnego i mogło po części wynikać z przejęcia przez Spółkę materiałów reklamowych stosowanych przez poprzednika prowadzącego działalność pod tą samą marką. Nie wyklucza to możliwości ani zasadności nałożenia kary pieniężnej z tytułu stwierdzonego naruszenia. Organ ochrony konsumentów kwestionował wcześniej tego rodzaju praktyki innych przedsiębiorców i podejmował z początkiem 2016 roku działania informacyjne, których celem było uświadomienie uczestników rynku, co do naganności tego rodzaju praktyk oraz zmobilizowanie ich do ich wyeliminowania. Rozpoczynając w tym okresie udzielanie kredytów konsumenckich Spółka powinna wykazać się starannością i ostrożnością przy organizowaniu działalności swojego przedsiębiorstwa w tym zakresie, w tym dokonać przeglądu stosowanych w nim instrumentów i narzędzi pod kątem ich zgodności z wymogami ochrony interesu konsumentów. Spółka zaniedbała w tym zakresie ciążący na niej, jako profesjonalnym uczestniku obrotu rynkowego, obowiązek dochowania należytej staranności. Dopuszczenie się, choćby nieumyślnie, tego naruszenia uzasadnia nałożenie sankcji w postaci kary pieniężnej.

Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że miało ono miejsce na etapie przedkontraktowym i polegało na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech oferowanego im produktu. Szkodliwość praktyki polegała na możliwym zniekształceniu postrzegania przez klienta cechy oferowanej mu pożyczki, jaką jest szybkość jej uzyskania i wywarcie przez to wpływu na jego decyzję, dotyczącą umowy. Praktyka, stosowana przez okres krótszy niż rok, nie miała charakteru długotrwałego. Uwzględniając okres, stopień i skutki rynkowe jej stosowania Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, na poziomie odpowiadającym [] obrotu zrealizowanego przez Spółkę w roku poprzedzającym, to jest w wysokości 68 853,96 zł.

Dokonując dalszej gradacji ustalonej kwoty bazowej Prezes Urzędu rozważył, czy w niniejszej sprawie występują okoliczności obciążające oraz łagodzące. Jako okoliczność łagodzącą (-20 %) uznane zostało zaniechanie przez przedsiębiorcę w toku postępowania stosowania praktyki. Jako okoliczność obciążającą uwzględniony natomiast został stosunkowo duży zasięg oddziaływania zakwestionowanych działań reklamujących "pożyczki w 15 minut" prowadzonych przez Spółkę w internecie, biorąc pod uwagę ogólnokrajowy zasięg i skalę działania przedsiębiorcy. Uwzględniając łącznie okoliczności łagodzące i obciążające Prezes Urzędu uznał za uzasadnione obniżyć o 10 % ustalony na poprzednim etapie wymiar kary.

W wyniku powyższych kalkulacji kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa w pkt II. sentencji została ustalona w wysokości 61 968,00 zł. Kara pieniężna w tej wysokości ustalona jest na poziomie odpowiadającym [] obrotu przedsiębiorcy oraz stanowiącym [] maksymalnego wymiaru kary pieniężnej, dopuszczalnego przepisem art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu kara pieniężna w tej wysokości spełni funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Jej nałożenie służyć będzie jako środek odstraszający w przyszłości, tak Spółkę, jak i inne instytucje pożyczkowe, od



posługiwania się przekazem reklamowym przedstawiającym w nieuczciwy sposób informację na temat cech reklamowanej oferty.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt VII.2 sentencji.

kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt III. sentencji

W pkt VII.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt III. sentencji, polegającego na nieprawidłowym naliczaniu wysokości odsetek kapitałowych od udzielanych pożyczek. W ocenie Prezesa Urzędu stwierdzone naruszenie nie miało charakteru umyślnego. Możliwym jest, że było to wynikiem niedochowania przez Spółkę wymaganej dbałości o prawidłowe i w pełni fachowe ukształtowanie stosowanych przez przedsiębiorcę mechanizmów zawierania i wykonywania umów z konsumentami. Pamiętać należy jednak, że na przedsiębiorcach, jako profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca powinien zdawać sobie sprawę z wymogu postępowania zgodnego z dobrymi obyczajami, a w szczególności obowiązku wywiązywania się ze zobowiązania w sposób odpowiadający jego treści i ustalonym zwyczajom. Naruszenie w tym zakresie, popełnione choćby nieumyślnie, uzasadnia nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stwierdzonego naruszenia.

Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że zachodziło ono na etapie wykonywania kontraktu i polegało na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do wysokości świadczenia w postaci odsetek, należnego z ich strony na rzecz przedsiębiorcy. Na szkodliwość praktyki wskazuje bezpośrednio uszczerbek finansowy odniesiony przez pożyczkobiorców, w związku z uiszczonymi przez nich zawyżonymi kosztami odsetek. Zakwestionowana praktyka stosowana była w okresie od marca 2016 r. do lipca 2017 r. i została oceniona jako długotrwała.

Uwzględniając okres, stopień i skutki rynkowe jej stosowania Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, na poziomie odpowiadającym [] obrotu zrealizowanego przez Spółkę w roku poprzedzającym, to jest w wysokości 172 134,89 zł.

Dokonując dalszej gradacji ustalonej kwoty bazowej Prezes Urzędu rozważył, czy w niniejszej sprawie występują okoliczności obciążające oraz łagodzące. Jako okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie stosowania praktyki i obniżono z tego tytułu o 20 % karę pieniężną ustaloną na poprzednim etapie. Nie stwierdzono innych okoliczności łagodzących lub obciążających.

W wyniku powyższych kalkulacji kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa pkt III. sentencji została ustalona w wysokości 137 707,00 zł. Kara pieniężna w tej wysokości ustalona jest na poziomie odpowiadającym [] obrotu przedsiębiorcy oraz stanowiącym [] maksymalnego wymiaru kary pieniężnej, dopuszczalnego przepisem art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu kara pieniężna w tej wysokości spełni funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Jej nałożenie służyć będzie jako środek odstraszający w przyszłości, tak Spółkę, jak i inne instytucje pożyczkowe, od dopuszczania się, choćby w wyniku braku dbałości lub fachowości, naruszeń skutkujących



nieprawidłowościami w rozliczeniach finansowych z konsumentami, na niekorzyść konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt VII.3 sentencji.

kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w pkt IV. sentencji

W pkt VII.4 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z tytułu naruszenia stwierdzonego w pkt IV. sentencji, polegającego na podawaniu nieprawdziwej informacji o wysokości rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania dla reprezentatywnego przykładu kredytu konsumenckiego prezentowanego w reklamie na stronie internetowej przedsiębiorcy. W ocenie Prezesa Urzędu Spółka mogła dopuścić się stwierdzonego naruszenia nieumyślnie, w wyniku zastosowania błędnej formuły obliczającej wartość RRSO prezentowaną na stronie Spółki, zgodnie z jej wyjaśnieniami. Nie wyłącza to jednak możliwości ani zasadności nałożenia kary pieniężnej z tytułu stwierdzonego naruszenia. Pamiętać należy, że na przedsiębiorcach, jako profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności, oceniając zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca powinien zdawać sobie sprawę z nałożonych na niego w drodze ustawy obowiązków informacyjnych, a także z obowiązku przekazywania konsumentom informacji rzetelnych i prawdziwych oraz zweryfikować poprawność działania zastosowanych przez niego w tym zakresie rozwiązań. Dopuszczenie przez profesjonalnego uczestnika obrotu rynkowego, choćby nieumyślnie, do zaistnienia nieprawidłowości w tym zakresie uzasadnia nałożenie na niego kary pieniężnej z tytułu stwierdzonego naruszenia.

Oceniając wagę naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że miało ono miejsce na etapie przedkontraktowym i polegało na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do cech oferowanej im pożyczki promocyjnej. Szkodliwość praktyki polegała na potencjalnym zniekształceniu postrzegania przez konsumenta reklamowanego kredytu, jako korzystniejszego - to jest tańszego - niż w rzeczywistości i możliwym wywarciu przez to wpływu na jego decyzję dotyczącą umowy. Biorąc pod uwagę, że okres w którym trwało stwierdzone naruszenie trwał niecały rok, od marca 2016 r. do lutego 2017 r. praktyka nie została uznana za długotrwałą.

Uwzględniając okres, stopień i skutki rynkowe jej stosowania Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę dla dalszych ustaleń wysokości kary, na poziomie odpowiadającym [] obrotu zrealizowanego przez Spółkę w roku poprzedzającym, to jest w wysokości 34 426,98 zł.

Dokonując dalszej gradacji ustalonej kwoty bazowej Prezes Urzędu rozważył, czy w niniejszej sprawie występują okoliczności obciążające oraz łagodzące. Jako okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie stosowania praktyki i dokonano z tego tytułu obniżenia ustalonego na poprzednim etapie wymiaru kary o 20 %. Nie stwierdzono innych okoliczności łagodzących lub obciążających.

W wyniku powyższych kalkulacji kara pieniężna z tytułu naruszenia, o którym mowa pkt IV. sentencji, została ustalona w wysokości 27 541,00 zł. Kara pieniężna w tej wysokości ustalona jest na poziomie odpowiadającym [] obrotu przedsiębiorcy oraz stanowiącym [] maksymalnego wymiaru kary pieniężnej, dopuszczalnego przepisem art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.



W ocenie Prezesa Urzędu kara pieniężna w tej wysokości spełni funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Jej nałożenie służyć będzie jako środek odstraszający w przyszłości, tak Spółkę, jak i inne instytucje pożyczkowe, od zawierania w przekazie reklamowym nieprawdziwych informacji na temat parametrów oferowanego produktu.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt VII.4 sentencji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, orzeczone kary są adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

koszty postępowania

Art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest zobowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ww. ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 tej ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego. Stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. Natomiast stosownie do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Przedsiębiorcy, w wysokości 52,60 zł.

Wobec powyższego postanowiono, jak w pkt VIII. sentencji.

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j.: Dz.: U. z 2016 r., poz. 1822, z późn. zm.) - od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie,



pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków, do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt VIII. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stronie przysługuje zażalenie, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie, pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków, do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

