



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

OPŁATY STOSOWANE PRZEZ INSTYTUCJE PARABANKOWE RAPORT



Warszawa, czerwiec 2013 r.



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

OPŁATY STOSOWANE PRZEZ INSTYTUCJE PARABANKOWE RAPORT

Warszawa, czerwiec 2013 roku

Opracowanie:

Departament Polityki Konsumenckiej UOKiK

Spis treści

Wykaz skrótów.....	4
1. Wstęp.....	5
1.1. Cel i podstawa prawna kontroli.....	5
1.2. Metodologia badania - określenie przedmiotu raportu oraz zakresu podmiotowego i zasad wyboru badanych przedsiębiorców.....	7
1.3. Ogólna charakterystyka sektora	10
2. Rodzaje opłat stosowanych przez przedsiębiorców.....	13
2.1. Oprocentowanie.....	13
2.2. Inne koszty związane z zawarciem lub wykonywaniem umowy	14
2.3. Koszty dotyczące zadłużenia przeterminowanego	17
2.4. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania	17
3. Naruszenia przepisów.....	18
3.1. Analiza formularza informacyjnego	18
3.1.1. Naruszenia obowiązków informacyjnych dotyczących opłat wynikających z u.k.k.	19
3.1.2. Inne naruszenia	24
3.2. Analiza wzorców umownych.....	26
3.2.1. Naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim	26
3.2.2. Niedozwolone postanowienia umowne	40
3.2.3. Inne naruszenia	53
3.2.3.1. Naruszenia przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym	53
3.2.3.2. Stosowanie klauzul tożsamych z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.....	64
3.2.3.3. Stosowanie kary umownej w przypadku świadczenia pieniężnego	74
3.2.3.4. Naruszenia przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.	76
4. Podsumowanie i wnioski.....	87

Wykaz skrótów

- dyrektywa** - dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 kwietnia 2008 roku 2008/48/WE w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG
- k.c.** - ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 roku Kodeks cywilny (Dz. U. z 1964 r., Nr 16, poz. 93 ze zm.)
- k.p.c.** - ustawa z dnia 17 listopada 1964 roku Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 1964 r. Nr 43, poz. 296 ze zm.)
- pr.b.** - ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 roku Prawo bankowe (tekst jedn. Dz. U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665 ze zm.)
- rejestr** - rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.
- RRSO** - rzeczywista roczna stopa oprocentowania
- s.o.k.i k.** - Sąd Okręgowy w Warszawie - sąd ochrony konkurencji i konsumentów
- SKOK** - spółdzielcza kasa oszczędnościowo-kredytowa
- u.o.k.k.** - ustawa z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.)
- u.k.k.** - ustawa z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2011 r., Nr 126, poz. 715 ze zm.)
- u.p.n.p.r.** - ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206)
- u.z.n.k.** - ustawa z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tekst jedn. Dz. U. z 2003 r., Nr 153, poz. 1503 ze zm.)
- UOKiK lub Urząd** - Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

1. Wstęp

Niniejszy Raport został przygotowany w oparciu o wyniki kontroli działań pozabankowych podmiotów udzielających pożyczek konsumentom na podstawie przepisów k.c. i u.k.k.

Nie jest to pierwszy raport, który dotyczy tej grupy przedsiębiorców. W grudniu 2012 roku ukazał się przygotowany przez Prezesa Urzędu „Raport z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku”. Głównym celem była wówczas analiza wzorców umów dotyczących kredytu konsumenckiego, stosowanych przez wybranych przedstawicieli wszystkich rodzajów instytucji udzielających kredytów konsumenckich, a więc banków, SKOK-ów oraz tzw. parabanków. Należy wspomnieć także o analizie Prezesa Urzędu z maja 2013 roku „Reklama parabanków, Raport z kontroli reklam pozabankowych instytucji finansowych oferujących pożyczki konsumentom”¹, którą przygotowywano równolegle z niniejszym opracowaniem. Oba raporty dotyczą różnych aspektów działań firm oferujących pożyczki i uzupełniają się wzajemnie.

Niniejszy Raport został w całości poświęcony opłatom i innym kosztom jakie są stosowane względem konsumentów na rynku pożyczek udzielanych przez instytucje pożyczkowe. Ocena tego rodzaju działań przedsiębiorców została przeprowadzona przez Prezesa Urzędu po raz pierwszy.

Kontrola Prezesa UOKiK prowadzona była w okresie od stycznia do maja 2013 roku. Zbadano praktyki oraz wzorce umów stosowane przez 30 wybranych przedsiębiorców.

1.1. Cel i podstawa prawna kontroli

Głównym celem przeprowadzonej przez UOKiK analizy było wykrycie nieprawidłowości i wyeliminowanie z obrotu niekorzystnych dla konsumentów postanowień wzorców umownych dotyczących opłat stosowanych przez instytucje pozabankowe w umowach pożyczek. Urząd poddał ocenie zgodność badanych wzorców umownych i umów z obowiązującymi przepisami prawa regulującymi analizowaną materię.

Przedstawienie wyników badania w postaci raportu ma na celu podniesienie poziomu świadomości prawnej zarówno wśród konsumentów, jak i przedsiębiorców odnośnie do prawidłowego kształtowania treści umów dotyczących kredytu konsumenckiego. Wobec konsumentów walor edukacyjny opracowania ma szczególne znaczenie, gdyż ma za zadanie

¹ Oba raporty dostępne na stronie www.uokik.gov.pl.

naświetlić im prawa, które przysługują im jako słabszym uczestnikom obrotu w relacjach z przedsiębiorcami.

Przeprowadzone przez Prezesa UOKiK badanie ma przyczynić się do zwiększenia stopnia zgodności z porządkiem prawnym stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych dotyczących kredytu konsumenckiego. Realizacji tego celu służy nie tylko eliminacja z obrotu prawnego wykrytych przez Prezesa UOKiK nieprawidłowości. Również samo przekazanie przedsiębiorcom informacji, że Prezes Urzędu w ramach swoich kompetencji podejmuje działania w różnych obszarach obrotu gospodarczego (bez względu na to czy w przeszłości wobec przedsiębiorców z danej branży były już podejmowane przez UOKiK działania), powinna sprzyjać przestrzeganiu przez nich prawa. Niniejszy raport spełnia więc także funkcję prewencyjną.

W ramach swoich kompetencji Prezes Urzędu sprawuje kontrolę przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów u.o.k.k. Artykuł 31 tej ustawy określa zakres działania Prezesa UOKiK, stanowiąc zarazem ogólną podstawę prawną do przeprowadzenia takich kontroli jak ta, której podsumowanie stanowi niniejszy raport. Prezes Urzędu sprawuje kontrolę przestrzegania przez przedsiębiorców przepisów ustawy, jak również występuje do przedsiębiorców w sprawach ochrony praw i interesów konsumentów. W oparciu o te uprawnienia UOKiK przeprowadza okresowe kontrole praktyki przedsiębiorców i wzorców umownych, które stosują w obrocie konsumenckim w różnych sektorach gospodarki.

Niniejsze badanie przeprowadzone zostało w ramach postępowania wyjaśniającego, wszczętego z urzędu na podstawie art. 48 ust. 1 i 2 pkt 2 i 5 u.o.k.k. Zgodnie z brzmieniem przywołanych kolejno przepisów, postępowanie wyjaśniające może mieć na celu w szczególności wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz ustalenie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Kolejne działania zostały podjęte w ramach postępowań wszczynanych z urzędu na podstawie art. 49 ust. 1 u.o.k.k. oraz poprzez wniesienie powództw do s.o.k.i k. o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na podstawie art. 479 (38) § 1 k.p.c.

1.2. Metodologia badania - określenie przedmiotu raportu oraz zakresu podmiotowego i zasad wyboru badanych przedsiębiorców

Przedmiotem badania były opłaty, prowizje i inne koszty stosowane przez firmy pożyczkowe wobec konsumentów. Ze względu na większe ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej przedsiębiorcy ci obciążają konsumentów wysokimi kosztami udzielania kredytu.

W art. 359 § 2 (1) k.c. przewidziano ograniczenie wysokości odsetek, które nie mogą wynieść więcej niż czterokrotność stopy lombardowej Narodowego Banku Polskiego (tzw. odsetki maksymalne). Jednakże odsetki stanowią zaledwie część kosztów jakie ponoszą konsumenci, którzy zdecydowali się na zaciągnięcie pożyczki w instytucji pozabankowej.

Do badanych umów stosuje się art. 3 ust. 1 i 2 pkt 1 u.k.k. Przez umowę o kredyt konsumencki rozumie się umowę o kredyt w wysokości nie większej niż 255.550 zł albo równowartość tej kwoty w walucie innej niż waluta polska, który kredytodawca w zakresie swojej działalności udziela lub daje przyrzeczenie udzielenia konsumentowi. Za umowę o kredyt konsumencki uważa się w szczególności umowę pożyczki².

Ocenie Prezesa Urzędu podlegała przede wszystkim prawidłowość podawanych informacji o: stopie oprocentowania kredytu, stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, stopie całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta, RRSO, innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki. Przeanalizowane zostały także postanowienia regulujące koszty kredytu w celu stwierdzenia, czy nie stanowią niedozwolonych postanowień umownych lub nie stoją w sprzeczności z innymi przepisami prawa.

Określenie jakie opłaty są stosowane wymagało zbadania wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców. Poszczególni przedsiębiorcy na tym rynku często stosują jeden wzorec do wszystkich umów pożyczki (lub wzorce nieznacznie zmodyfikowane). W związku z tym w ramach kontroli przebadano 73 wzorce stosowane przez 30 przedsiębiorców. Ponieważ na podstawie samej analizy wzorców umownych nie zawsze można zbadać jakie rzeczywiście opłaty są stosowane, konieczne było przeanalizowanie także faktycznie zawieranych umów. Prezes Urzędu wystąpił do przedsiębiorców o przekazanie 10 zawartych w dniu 15 stycznia 2013 roku³ umów pożyczki wraz z kopiami

² W niniejszym raporcie pojęcia „kredyt” i „pożyczka” używane będą zamiennie.

³ Stopa kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego w dniu 15 stycznia 2013 r. wynosiła 5,50 proc. Maksymalna wysokość odsetek wynikających z czynności prawnych nie mogła zatem przekroczyć 22 proc.

formularzy informacyjnych, które na podstawie art. 13 w zw. z art. 14 u.k.k. konsumenci powinni otrzymać przed jej zawarciem.⁴

Głównym źródłem dochodu niektórych przedsiębiorców działających na tym rynku nie są należności z tytułu udzielonych pożyczek, a jedynie wpłacane przez niedoszłych kredytobiorców opłaty przygotowawcze. Po uiszczeniu takiej opłaty przez konsumenta często zdarza się odmowa udzielenia mu pożyczki. Przedsiębiorca uzasadnia ją brakiem zdolności kredytowej lub nieprzedstawieniem odpowiednich zabezpieczeń. Tego typu przedsiębiorcy kierują swoją ofertę przede wszystkim do osób, którym banki lub SKOK-i odmawiają udzielenia pożyczki. W celu zbadania skali tego zjawiska, Prezes Urzędu wystąpił do przedsiębiorców z żądaniem przedstawienia danych statystycznych przedstawiających stosunek podpisanych umów do ilości wypłaconych pożyczek oraz przedstawienia danych o najczęstszych powodach odmowy wypłaty pożyczki. Sprawdzono także jakie opłaty są pobierane jeszcze przed podpisaniem umowy pożyczki.

Ponadto zebrane materiały zostały poddane analizie (w zakresie stosowanych opłat) pod kątem zgodności z przepisami:

- ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,
- ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Badaniem zostali objęci przedsiębiorcy, którzy udzielają konsumentom pożyczek pieniężnych, niebędący bankami i SKOK-ami. Określenie dokładnej liczby tego rodzaju podmiotów działających na polskim rynku nie jest możliwe, gdyż obecnie nie istnieją przepisy nakazujące odrębną rejestrację tego typu działalności. Na podstawie informacji własnych z postępowań prowadzonych przez Prezesa UOKiK, danych Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (związku przedsiębiorców zrzeszającego niektóre podmioty oferujące pożyczki) oraz pochodzących od powiatowych i miejskich rzeczników konsumentów ustalono listę 72 przedsiębiorców, którzy taką działalność prowadzą. Z pewnością jednak nie jest to lista wyczerpująca. Działania kontrolne zostały przeprowadzone wobec 30 podmiotów.

W celu zobiektywizowania doboru podmiotów, których działania miały zostać zbadane, do wszystkich wyżej wskazanych 72 przedsiębiorców wystosowano wezwania do przekazania m.in. informacji na temat liczby zawartych w 2012 roku umów pożyczek i wartości

⁴ Wszystkie prezentowane w raporcie wyliczenia oraz informacje o produktach uwzględniają maksymalną wysokość odsetek z momentu otrzymania dokumentacji przekazanej przez przedsiębiorców.

udzielonych na tej podstawie pożyczek. Według kryterium ilości umów zawartych w roku ubiegłym z konsumentami wybrano 10 największych pożyczkodawców, zaś spośród pozostałych wylosowano 20 podmiotów.

Ostateczna lista kontrolowanych podmiotów przedstawia się następująco (w porządku alfabetycznym):

1. Aasa Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Aasa),
2. All Money S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: All Money),
3. Asper sp. z o.o. z siedzibą w Gdyni (dalej: Asper),
4. Baltic Money sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku (dalej: Baltic Money),
5. BTL Paweł Łapiński z siedzibą w Warszawie (dalej: BTL),
6. Capital Service S.A. z siedzibą w Ostrołęce (dalej: Capital Service),
7. CareCash sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: CareCash),
8. Cash Express s.c. Kowalczyk M., Różański M. prowadzący działalność w Ełku (dalej: Cash Express),
9. Daily Finance sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Daily Finance),
10. Eurocent S.A. z siedzibą w Krakowie (dalej: Eurocent),
11. Euro Providus S.A. z siedzibą w Częstochowie (dalej: Euro Providus),
12. Everest Finanse sp. z o.o. S.K.A. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Everest Finanse),
13. Ferratum Poland sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (dalej: Ferratum),
14. Marka S.A. z siedzibą w Białymstoku (dalej: Marka),
15. Meritum Polska sp. z o.o. z siedzibą w Poznaniu (dalej: Meritum),
16. MiniCredit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: MiniCredit),
17. Net Credit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Net Credit),
18. Optima S.A. z siedzibą w Gdańsku (dalej: Optima),

19. Polska Korporacja Finansowa Skarbiec sp. z o.o. z siedzibą w Słupsku (dalej: PKF Skarbiec), zgodnie z danymi zamieszczonymi w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego z dnia 3 czerwca 2013 roku przedsiębiorca posługuje się nazwą Pomocna Pożyczka sp. z o.o. z siedzibą w Gdańsku.
20. P.P.H.U. Taurus Ilona Nolewajka-Lasak z siedzibą w Bytomiu (dalej: Taurus),
21. Profi Credit sp. z o.o. z siedzibą w Bielsku-Białej (dalej: Profi Credit),
22. Profinet S.A. z siedzibą w Tychach (dalej: Profinet),
23. Provident Polska S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Provident),
24. Pszczółka Piechoccy sp.j. z siedzibą w Bydgoszczy (dalej: Pszczółka),
25. Regita sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Regita),
26. Soho Credit sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Soho Credit),
27. Tempo Finanse sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Tempo Finanse),
28. VIA SMS PL sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: VIA SMS),
29. Vivus Finance sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Vivus Finance),
30. Wonga.pl sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Wonga).

1.3. Ogólna charakterystyka sektora

Firmy udzielające pożyczek, a nie będące bankami albo SKOK-ami określane są często mianem parabanków. W przepisach prawa powszechnie obowiązującego nie istnieje definicja legalna tego terminu. Jedną ze wskazywanych istotnych cech odróżniających podmioty zaliczane do parabanków od innych instytucji działających w obszarze usług finansowych jest brak objęcia ich szczególnym nadzorem organów administracji publicznej, w tym przypadku Komisji Nadzoru Finansowego. Mimo braku jednolitego podejścia do rozumienia tego terminu, w ocenie Prezesa UOKiK nie ma przeszkód, aby stosować go na określenie podmiotów, których działalności dotyczy niniejszy Raport, a więc przedsiębiorców niebędących bankami oraz SKOK-ami i oferujących konsumentom

pożyczki pieniężne⁵. Niewątpliwie podmioty te należą do kategorii instytucji finansowych, o których mowa w art. 4 pkt 7 lit. b pr.b. Zgodnie z tym przepisem, instytucją finansową jest podmiot niebędący bankiem ani instytucją kredytową, którego podstawowa działalność będąca źródłem większości przychodów polega na wykonywaniu działalności gospodarczej w zakresie udzielania pożyczek ze środków własnych. Tego rodzaju działalność gospodarcza nie jest jednak działalnością regulowaną⁶. Oznacza to, iż jej wykonywanie nie jest uzależnione od spełnienia szczególnych warunków określonych w odrębnych przepisach, ani też - jak wspomniano wcześniej - nie podlega szczególnemu nadzorowi organów administracji publicznej w oparciu o przepisy pr.b.

Podstawowymi aktami prawnymi, które regulują działalność parabanków są: ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, Kodeks spółek handlowych o ile przedsiębiorca działa w formie spółki prawa handlowego, k.c. oraz u.k.k. Parabanki to kategoria przedsiębiorców niezwykle różnorodna, tak pod względem formy prawnej, skali i obszaru działalności, jak i zakresu oferty. Co się tyczy formy prawnej, reprezentowane jest praktycznie całe spektrum spółek prawa handlowego, zarówno osobowych w postaci spółki jawnej, spółki komandytowej i komandytowo-akcyjnej, jak i kapitałowych w postaci spółki akcyjnej oraz spółki z ograniczoną odpowiedzialnością. Są także przedsiębiorcy, którzy prowadzą działalność jednoosobowo bądź wspólnie na podstawie umowy spółki cywilnej.

Rynek pożyczek pozabankowych w Polsce dopiero się rozwija, jednakże można zauważyć, że występują na nim pewne tendencje. Pożyczki te przede wszystkim udzielane są osobom, które mają kłopot z uzyskaniem kredytów w bankach lub chcą szybko uzyskać środki finansowe. Firmy pożyczkowe stosują zazwyczaj znacznie mniej skomplikowane i rygorystyczne zasady oceny ryzyka kredytowego. Brak skomplikowanych procedur pozwala na szybsze i łatwe uzyskanie pożyczki przez konsumenta. Może jednak to powodować, że konsument, który nie potrafi ocenić swoich możliwości spłaty kredytu, wpadnie w tzw. „spirale zadłużenia”. Konsument bierze kolejne pożyczki w celu spłaty poprzednich, a jego dług wzrasta. Udzielanie pożyczek takim konsumentom wiąże się ze znacznym ryzykiem ich niewypłacalności. Przedsiębiorcy stosują w związku z tym znacznie wyższe opłaty za oferowany produkt, by kompensować ewentualne straty związane z brakiem spłaty zobowiązań.

⁵ W takim znaczeniu posługiwano się pojęciem „parabank” przy opracowaniu „Raportu z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku”, opublikowanym przez UOKiK w grudniu 2012 roku.

⁶ Działalność regulowaną definiuje art. 5 pkt 5 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447 ze zm.).

Pożyczki w parabankach można podzielić co do zasady na 3 typy: tzw. „chwilówki”, tzw. „tygodniówki” oraz pożyczki spłacane w ratach miesięcznych. Chwilówki mają charakter pożyczek krótkoterminowych (do 30 dni) na niewielkie kwoty (do około 2 500 zł). Tygodniówki charakteryzują się ratami spłacanymi co tydzień i zawierane są zazwyczaj na okres od 25 do 52 tygodni. Pożyczki spłacane w ratach miesięcznych udzielane są na krótki (podobne do chwilówek) lub długi okres (faktycznie produkt rzadko występujący). Szczególnie w tej ostatniej grupie mogą występować przypadki stosowania przez przedsiębiorców praktyki polegającej na pobieraniu wysokiej opłaty przedwstępnej, a następnie nie wypłacaniu kredytu.

Należy także zauważyć, że możliwość uzyskania pożyczki krótkoterminowej w bankach lub SKOK-ach jest ograniczona. By pożyczyć pieniądze na miesiąc konsument musi posiadać produkt o charakterze odnawialnym np. kartę kredytową lub limit w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym.

2. Rodzaje opłat stosowanych przez przedsiębiorców

Obowiązujące przepisy nie ustanawiają zamkniętego katalogu kosztów związanych z kredytem konsumenckim. Struktura kosztów związanych z oferowanymi przez różnych przedsiębiorców produktami różni się więc w istotny sposób. Niektórzy przedsiębiorcy (zwłaszcza oferujący tzw. „chwilówki” udzielane na okres 30 dni lub krótszy) nie pobierają oprocentowania (lub jest ono symboliczne w stosunku do wysokości pozostałych kosztów), zdecydowany ciężar wszystkich kosztów umieszczając w pobieranej na końcu okresu kredytowania prowizji lub opłacie przygotowawczej.

Sytuację taką obrazuje poniższy przykład:

Wysokość pożyczki	350 zł
Okres kredytowania	30 dni
Kwota odsetek	7 zł (24 proc. w stosunku rocznym)
Opłata przygotowawcza	103 zł

W przypadku pożyczek z tzw. obsługą w domu, zdecydowana większość kosztów dotyczy opłaty za tę obsługę. Pozostałe koszty są stosunkowo niskie. *Przykład:*

Wysokość pożyczki	1500 zł
Okres kredytowania	57 tygodni
Kwota odsetek	155,45 zł (18 proc. w stosunku rocznym)
Opłata za obsługę w domu	1251 zł

2.1. Oprocentowanie

Wbrew powszechnie przyjętemu pogładowi oprocentowanie - zwłaszcza biorąc pod uwagę oferty parabanków - nie jest najistotniejszym kosztem kredytu konsumenckiego.

W zdecydowanej większości analizowanych umów oprocentowanie, jeżeli w ogóle było przewidziane w umowie (w przypadku 21 przedsiębiorców), stanowiło jedynie nieznacznym ułamek wszystkich kosztów. Taki stan rzeczy podyktowany może być w szczególności przewidzianym w art. 359 § 2 (1) k.c. ustawowym limitem odsetek wynikających z czynności prawnej (czterokrotność stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego)⁷. Ponieważ oferowane przez parabanki pożyczki udzielane są najczęściej konsumentom znajdującym się w trudnej sytuacji finansowej i ryzyko ich niespłacenia jest większe niż w przypadku pożyczek udzielanych przez banki, rzeczywiste koszty takich pożyczek w stosunku do ich kwot są zdecydowanie wyższe niż czterokrotność stopy kredytu lombardowego NBP. Z tego powodu oprocentowanie takich pożyczek (jeżeli w ogóle jest przewidziane w umowie) utrzymuje się na poziomie odsetek maksymalnych, natomiast pozostałe koszty, które nie podlegają temu ograniczeniu, wielokrotnie przewyższają kwotę odsetek od udzielonej pożyczki (np. 7 zł odsetek i 103 zł opłaty przygotowawczej dla pożyczki na 350 zł udzielonej na 30 dni).

Istotną konsekwencją takiego ukształtowania struktury kosztów pożyczek oferowanych przez parabanki jest brak obowiązku poniesienia kosztów innych niż odsetki w przypadku odstąpienia od umowy. Zgodnie bowiem z przepisem art. 54 ust. 1 u.k.k., konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. Jeżeli więc umowa nie przewidywała żadnych odsetek, a konsument odstąpił od umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia, będzie musiał zwrócić jedynie pożyczoną kwotę. Przedsiębiorca w takiej sytuacji nie będzie uprawniony do naliczenia odsetek, gdyż takich kosztów nie przewidziano dla standardowego sposobu wykonania umowy. Jeżeli natomiast odsetki dla pożyczki wynosiły jak w powyższym przykładzie 7 zł, a konsument odstąpił od umowy i spłacił pożyczkę po 7 dniach od zawarcia umowy i wypłacenia pożyczki, będzie zobowiązany zwrócić pożyczoną kwotę oraz 1,61 zł odsetek (zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k. w umowie powinna być podana kwota odsetek w stosunku dziennym, tak aby konsument był w stanie obliczyć kwotę odsetek jaką powinien zwrócić w przypadku odstąpienia od umowy).

2.2. Inne koszty związane z zawarciem lub wykonywaniem umowy

a) prowizja

⁷ Od dnia 6 czerwca 2013 r. wysokość stopy kredytu lombardowego NBP wynosi 4,25 proc., a jej czterokrotność 17 proc.

Prowizja jest wynagrodzeniem za udzielenie pożyczki. Co do zasady określona jest jako ułamek pożyczanej kwoty, a więc im wyższa kwota pożyczki, tym wyższa jest prowizja za jej udzielenie. Prowizja pobierana jest jednorazowo - w przypadku tzw. „chwilówek”, wpłaca się ją razem z pożyczoną kwotą na koniec okresu kredytowania, w przypadku pozostałych pożyczek płatna jest na początku okresu obowiązywania umowy - ze środków konsumenta, lub poprzez potrącenie z pożyczanej kwoty.

b) opłata przygotowawcza

Nazwa „opłata przygotowawcza” wskazuje, że jest to koszt związany z przygotowaniem umowy i rozpatrzeniem wniosku konsumenta. Analiza ofert przedsiębiorców (13 przedsiębiorców pobierało taką opłatę) każe przypuszczać, że w zasadzie pełni funkcję prowizji (a więc jest *de facto* wynagrodzeniem przedsiębiorcy, a nie jedynie rekompensatą kosztów jakie poniósł). Umowy przewidujące opłatę przygotowawczą przeważnie nie przewidują prowizji, a sposób pobierania opłaty przygotowawczej jest taki sam jak w przypadku prowizji (jest płatna jednorazowo a jej wysokość jest zazwyczaj proporcjonalna do wysokości pożyczki).

c) opłata administracyjna

Opłata ta ma charakter niejednorodny i pełni różne funkcje. Może stanowić jedyne wynagrodzenie przedsiębiorcy z tytułu udzielonej pożyczki. W innych sytuacjach skonstruowana jest analogicznie do prowizji i opłaty przygotowawczej (a więc płatna na początku lub - w przypadku chwilówek - na końcu okresu kredytowania). W niektórych przypadkach uiszczana jest z każdą miesięczną ratą, niezależnie od wysokości pożyczki. Nazwa „opłata administracyjna” wskazuje, że jest to opłata, której celem jest zwrot kosztów czynności wykonywanych przez pożyczkodawcę w ramach administrowania pożyczką. Wydaje się, że *de facto* stanowi raczej wynagrodzenie przedsiębiorcy niż rekompensatę kosztów związanych z administrowaniem pożyczką (jak zdawałaby się sugerować nazwa).

d) opłata za obsługę w domu

Spora część umów oferowanych przez parabanki (11 przedsiębiorców) przewiduje obsługę pożyczki w domu klienta. Z takim rozwiązaniem wiąże się konieczność uiszczenia opłaty za obsługę w domu, której wysokość stanowi zdecydowaną większość kosztów pożyczki i często jest tylko nieznacznie niższa od pożyczonej kwoty.

Przykład:

Kwota do wypłaty	Opłata przygotowawcza	Oprocentowanie (kwota w zł)	Opłata za obsługę w domu	W przeliczeniu na 1 ratę
3500	280	200,27	2207,73	78 zł

W analizowanych przypadkach koszty przypadające na opłatę za obsługę w domu uzależnione były nie tylko od ilości rat do spłacenia (odbiór rat następuje w domu konsumenta), lecz także od kwoty pożyczki.

e) koszty zabezpieczenia pożyczki

Analizowane umowy - co do zasady - nie przewidywały obowiązkowych zabezpieczeń spłaty pożyczki. Z niektórymi umowami wiązała się jednak konieczność skorzystania z ubezpieczenia. W takich wypadkach pożyczkodawca pobierał od konsumenta z tego tytułu opłatę (11 przedsiębiorców). W wypadku ubezpieczeń grupowych stroną umowy i podmiotem opłacającym składkę ubezpieczeniową jest bowiem pożyczkodawca. Stosowne postanowienia umowy mogą natomiast przewidzieć opłatę z tytułu ubezpieczenia, która powinna odpowiadać kosztom ponoszonym przez pożyczkodawcę w związku z ubezpieczeniem.

f) opłata rejestracyjna

Opłata rejestracyjna (o symbolicznej wysokości 1 zł lub 1 grosza) pobierana jest przez przedsiębiorców oferujących umowy zawierane przy wykorzystaniu Internetu. Opłatę pobiera się jednorazowo, przy rejestracji na stronie internetowej pożyczkodawcy. Rejestracja jest wymagana aby otrzymać pierwszą pożyczkę i nie musi być powtarzana przy kolejnych pożyczkach. Przelew na symboliczną kwotę pełni funkcję identyfikacyjną - pożyczkodawca upewnia się, czy dane osobowe podane podczas rejestracji są zgodne z danymi dotyczącymi przelewu wykonanego w celu uiszczenia opłaty rejestracyjnej. Z punktu widzenia pożyczkodawcy opisana czynność odpowiada więc okazaniu dowodu osobistego przy zawieraniu umowy.

g) opłata za przedłużenie okresu spłaty pożyczki

Umowa pożyczki zawierana jest na określony czas np. 6 miesięcy, 2 lata itd. W przypadku chęci wydłużenia okresu spłaty konsument musi uzgodnić z pożyczkodawcą odpowiednią zmianę warunków umowy (pożyczkodawca nie musi jednak zgodzić się na taką zmianę). W przypadku tzw. „chwilówek” umowa standardowo przewiduje jednak możliwość przedłużenia okresu spłaty pożyczki zastrzegając za tę zmianę specjalną opłatę. Jeżeli zamiarem pożyczkobiorcy jest skorzystanie z „chwilówki” w taki sposób jakby była to pożyczka udzielona na dłuższy okres, powinien wziąć pod uwagę wysokość takiej opłaty.

2.3. Koszty dotyczące zadłużenia przeterminowanego

Oprócz standardowych kosztów związanych ze zwykłym sposobem wykonywania umowy, pożyczkodawcy zastrzegają sobie również opłaty za czynności podejmowane w przypadku wystąpienia zaległości w spłacie pożyczki. Są to tzw. opłaty za czynności windykacyjne, które mogą być naliczane np. w przypadku wysłania przez pożyczkodawcę pisma wzywającego do zapłaty zaległego zadłużenia, wykonanie telefonu lub np. wizyty przedstawiciela pożyczkodawcy. Warunki wykonywania takich odpłatnych czynności windykacyjnych powinny być w sposób przejrzysty wskazane w umowie.

2.4. Rzeczywista roczna stopa oprocentowania

Zgodnie z art. 5 pkt 12 u.k.k. rzeczywista roczna stopa oprocentowania to całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym. Wzór obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania zawarty jest w załączniku nr 4 do u.k.k. W uproszczeniu, zawarte w przepisach równanie matematyczne pozwala na ukazanie proporcji całkowitego kosztu kredytu do jego całkowitej kwoty (w równaniu tym posłużono się terminami „kwota wypłaty” i „kwoty spłaty lub wnoszonych opłat”). Kredytodawcy obowiązani są informować o wysokości RRSO po to, aby konsument mógł w łatwy sposób porównać koszty kredytu konsumenckiego oferowane przez poszczególnych kredytodawców. Jak już wcześniej wskazano, oferty kredytodawców różnią się jeżeli chodzi o strukturę poszczególnych kosztów oraz okres kredytowania. RRSO pozwala na sprowadzenie wszystkich kosztów kredytu do wspólnego mianownika - procentowe ujęcie kosztów ponoszonych przez konsumenta w stosunku do wypłaconej kwoty kredytu - w ujęciu rocznym. Stąd też pożyczka na kwotę 1000 zł udzielona na okres jednego roku, dla której suma wszystkich kosztów wynosi 200 zł będzie miała dużo niższą RRSO (20 proc.) niż tzw. „chwilówka” na kwotę 1000 zł udzielona na okres 30 dni, dla której suma wszystkich kosztów wynosić będzie 150 zł (dla takiej pożyczki RRSO wynosić będzie bowiem 447,63 proc.). W przypadku wykorzystanej w powyższym przykładzie „chwilówki” za kwotę 150 zł możemy korzystać z pożyczki jedynie przez 30 dni, natomiast w przypadku zwykłej pożyczki, korzystamy z niej za kwotę 200 zł, ale przez okres jednego roku. Stąd też RRSO chwilówki jest wielokrotnie wyższa niż RRSO standardowej pożyczki.

3. Naruszenia przepisów

3.1. Analiza formularza informacyjnego

Ustawa o kredycie konsumenckim nałożyła na kredytodawców obowiązek dostarczania konsumentom przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki formularza informacyjnego. W art. 13 u.k.k.⁸ wskazano, jakie konkretnie informacje powinny w nim zostać zawarte. Ten katalog informacji ma w założeniu dostarczyć konsumentowi wiedzy, która umożliwi mu porównanie różnych produktów na rynku i podjęcie decyzji, czy (a jeśli tak, to z kim) zawrzeć umowę o kredyt. Spośród informacji, które powinny zostać zaprezentowane w formularzu istotne dla konsumenta będą zapewne te, które wskazują na wysokość kosztów jakie konsument zobowiązany będzie ponieść w związku z umową o kredyt. Sam formularz powinien być wypełniony w sposób pełny, spójny, niesprzeczny, przejrzysty i jednoznaczny. Zaznaczyć należy, że u.k.k. nie nakłada na kredytodawców obowiązku

⁸ Zgodnie z art. 13 ust. 1 u.k.k. kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku:

- 1) imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- 2) rodzaj kredytu;
- 3) czas obowiązywania umowy;
- 4) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- 5) całkowitą kwotę kredytu;
- 6) terminy i sposób wypłaty kredytu;
- 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta;
- 8) zasady i terminy spłaty kredytu oraz w odpowiednich przypadkach kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy;
- 9) informację dotyczącą obowiązku zawarcia umowy dodatkowej, w szczególności umowy ubezpieczenia;
- 10) w odpowiednich przypadkach informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
- 11) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile występują;
- 12) informację o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
- 13) informację o skutkach braku płatności;
- 14) w odpowiednich przypadkach informację o wymaganych zabezpieczeniach kredytu konsumenckiego;
- 15) informację o prawie konsumenta do odstąpienia od umowy;
- 16) informację o prawie konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
- 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za spłatę kredytu przed terminem oraz zasady jej ustalania;
- 18) informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnej informacji na temat wyników przeprowadzonej w celu oceny ryzyka kredytowego weryfikacji w bazie danych;
- 19) informację o prawie konsumenta do otrzymania bezpłatnego projektu umowy, na warunkach określonych w art. 12;
- 20) w odpowiednich przypadkach informację o terminie, w którym kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest związany informacjami, które przekazał konsumentowi.

Zgodnie z ust. 2 kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt wiązany lub w formie odroczonej płatności jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, dane, o których mowa w ust. 1, oraz opis i cenę towaru lub usługi.

Stosownie do ust. 3 przepisów ust. 1 i 2 nie stosuje się do sprzedawców i usługodawców, którzy działają w charakterze pośredników kredytowych w ramach działalności pomocniczej.

archiwizowania kopii formularzy wręczanych konsumentom (niemniej w ocenie Prezesa Urzędu byłoby to pożądane).

W ramach badania UOKiK wystąpił do przedsiębiorców o przekazanie przykładowych umów oraz formularzy informacyjnych, które przed zawarciem tych umów przedstawiono konsumentom (przedsiębiorcy, którzy nie archiwizują formularzy, zostali zobowiązani do ich odtworzenia).

Analiza zgromadzonego materiału pozwoliła zidentyfikować poniższe naruszenia.

3.1.1. Naruszenia obowiązków informacyjnych dotyczących opłat wynikających z u.k.k.

Nieprzekazywanie formularza informacyjnego

W toku kontroli stwierdzono, że 5 przedsiębiorców (Regita, Vivus Finance, Daily Finance, Soho Credit, Net Credit) nie przekazuje konsumentom przed zawarciem umowy formularza informacyjnego. Konsument zostaje w ten sposób pozbawiony możliwości porównania ofert różnych kredytodawców w oparciu o jednolicie sformułowaną informację prezentowaną na specjalnym arkuszu informacyjnym.

Zgodnie z wyjaśnieniami Regity, przy udzielaniu pożyczek przez Internet, Spółka dopiero po wysłaniu kwoty pożyczki na numer rachunku bankowego podany przez konsumenta, wysyła pożyczkobiorcy formularz informacyjny dotyczący kredytu konsumenckiego. Daily Finance również nie przekazuje formularza informacyjnego dla kredytu konsumenckiego przed zawarciem umowy na odległość. Spółka wyjaśniała, że niezwłocznie po przelaniu kwoty pożyczki, formularz ten jest przekazywany wraz z umową pożyczki. Podobnie Vivus Finance, formularz informacyjny dotyczący umowy przesyła na adres e-mail pożyczkobiorcy niezwłocznie po zawarciu umowy (stanowi o tym § 4 ust. 12 „Ramowej Umowy Pożyczki”). Wbrew przepisom ustawy, a więc już po zawarciu umowy pożyczki formularz informacyjny przekazuje (pocztą elektroniczną oraz za pośrednictwem tradycyjnej poczty) także Net Credit.

W myśl art. 14 u.k.k. kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi dane, o których mowa w art. 13 ust. 1 i 2 u.k.k., na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego. Ze względu na to, że 5 ww. przedsiębiorców (Regita, Vivus Finance, Daily Finance, Soho Credit, Net Credit) swoim działaniem naruszyło przedmiotowy

przepis ustawy, wszczęto wobec nich postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów⁹.

Nieprzekazywanie informacji o stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany

W rubryce formularza informacyjnego „stopa oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany” jeden z kontrolowanych przedsiębiorców (Cash Express) nie podał informacji o wysokości oprocentowania, pomimo, że w przekazanych Prezesowi Urzędu umowach przewidziano oprocentowanie w wysokości 18 proc. W konsekwencji, lektura formularza informacyjnego nie skutkowała uzyskiwaniem wiedzy na temat oprocentowania pożyczki oraz warunków jego zmiany, a w rezultacie, również nie dawała możliwości porównania jego treści z innymi ofertami.

Z kolei CareCash, w tej samej rubryce wskazał, że stopa oprocentowania jest stała. Zgodnie z umową kredytu stopa ta jest stała, a jej wartość nie jest powiązana ze stopą kredytu lombardowego. Może ona jednak ulec obniżeniu (zgodnie z przepisami k.c.) jeśli jest wyższa od odsetek maksymalnych. Po takim obniżeniu, jeśli stopy kredytu lombardowego wzrosną, pożyczkodawca może podwyższyć oprocentowanie do „nowych wartości stóp kredytu lombardowego NBP aktualnie obowiązujących” (§ 1 ust. 5 Umowy), które mogą być wyższe niż pierwotna stopa oprocentowania kredytu. Wysokość oprocentowania staje się więc powiązana z wysokością stóp lombardowych NBP. Tym samym stopa, która na początku miała charakter stopy stałej, może ulec zmianie na niekorzyść konsumenta (stopa zmienna). Zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 4 u.k.k. w odpowiednich przypadkach formularz informacyjny powinien zawierać informacje m.in. o warunkach zmiany stopy. CareCash błędnie wskazuje, że stopa jest stała, gdyż postanowienia umowne pozwalają mu zwiększyć wysokość oprocentowania w stosunku do pierwotnej wysokości oprocentowania w wypadku wzrostu stopy lombardowej.

W związku z tym, że działania 2 przedsiębiorców (Cash Express i CareCash) wypełniać mogą znamiona art. 13 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 14 u.k.k., Prezes Urzędu wszczął wobec tych

⁹ Zgodnie z art. 24 ust. 1 u.o.k.k. zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do ust. 2. ww. artykułu przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.;

2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;

3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Zgodnie z ust. 3. nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

przedsiębiorców postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Niepodawanie informacji o całkowitej kwocie kredytu

Prezes Urzędu zidentyfikował jeden przypadek (Cash Express), w którym przedsiębiorca nie podawał informacji o całkowitej kwocie kredytu w formularzu informacyjnym dla kredytu konsumenckiego. Rubryka „całkowita kwota kredytu” w przekazanym Prezesowi Urzędu przez Spółkę formularzu była pusta, a przedsiębiorca oświadczył, że „formularz przekazany Prezesowi Urzędu jest identyczny jak formularze, które zostały przekazane konsumentom”.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu zdecydował o wszczęciu wobec Cash Express postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w ramach którego sformułowano zarzut naruszenia przepisu art. 13 ust. 1 pkt 5 w zw. z art. 14 u.k.k.

Niepodawanie informacji o całkowitej kwocie do zapłaty

Ten sam przedsiębiorca (Cash Express) w rubryce „całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta” zawierał następującą informację:

- *Suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty pożyczki: według umowy:*
 - Pożyczka 100 zł-całkowity koszt 50 zł - termin 30 dni*
 - Pożyczka 150 zł-całkowity koszt 70 zł - termin 30 dni*
 - Pożyczka 200 zł-całkowity koszt 80 zł - termin 30 dni*
 - Pożyczka 250 zł-całkowity koszt 90 zł - termin 30 dni*
 - Pożyczka 300 zł-całkowity koszt 100 zł - termin 30 dni (...).*

W ten sposób opisano pożyczki do kwoty 1000 zł, bez podawania całkowitej kwoty do zapłaty (przedsiębiorca wymienił jedynie jej składniki). Ponadto informacje dotyczące składników całkowitej kwoty do zapłaty podawane są dla wszystkich możliwych kwot kredytu, a nie dla konkretnej kwoty.

Z tego względu, Cash Express postawiony został także zarzut naruszenia przepisu art. 13 ust. 1 pkt 7 w zw. z art. 14 u.k.k.

Brak wskazania sposobu zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy

Dwóch przedsiębiorców (Taurus i VIA SMS) w formularzu informacyjnym - w rubryce „zasady i terminy spłaty kredytu” - nie wskazywało kolejności zaliczania rat kredytu

konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, co jest niezgodne z art. 13 ust. 1 pkt 8 w zw. z art. 14 u.k.k. Zgodnie z tym przepisem w odpowiednich przypadkach formularz powinien zawierać informację m.in. o kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy.

Wobec powyższego, wobec 2 ww. przedsiębiorców wszczęto postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z naruszeniem przepisów u.k.k.

Niepodawanie informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki

W toku kontroli stwierdzono, że 12 przedsiębiorców (Everest Finanse, Provident, Marka, Cash Express, Aasa, Meritum, Euro Providus, Asper, CareCash, Soho Credit, Capital Service, VIA SMS) w formularzu informacyjnym nie podaje informacji wymaganych w art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. Zgodnie z tym przepisem kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, w odpowiednich przypadkach informację o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności odsetkach, opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki na jakich te koszty mogą ulec zmianie.

6 przedsiębiorców (Asper, Euro Providus, Meritum, Everest Finanse, Provident i Marka) nie podaje w formularzu informacyjnym, w rubryce „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”, informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu (nazywana również opłatą za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania).

O ile, w formularzach informacyjnych załączonych do przekazanych umów, spółka Asper podaje całkowitą kwotę do zapłaty uwzględniającą opłatę za obsługę w domu, to brak jest informacji o wysokości tej opłaty w rubryce „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową”. Podobną praktykę stosuje Everest Finanse, który dodatkowo w rubryce „zasady i terminy spłaty kredytu” wskazuje na wysokość raty w przypadku „pożyczki pieniężnej z obsługą w domu”.

Euro Providus podaje jedynie wysokość rat w przypadku skorzystania i nieskorzystania z obsługą w domu.

Natomiast w formularzach informacyjnych stosowanych przez Meritum brak jest jakiegokolwiek informacji o opłacie za obsługę pożyczki w domu.

Provident w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt”, wymieniając jedynie koszt opłaty przygotowawczej, nie wskazuje na koszt opłaty za obsługę pożyczki w domu oraz dodatkową opłatę przygotowawczą (pobierana z tytułu dostarczenia gotówki do domu). O dodatkowej opłacie przygotowawczej i opłacie za obsługę pożyczki w domu zamieszcza jedynie informację w rubryce „zasady i terminy spłaty kredytu”. Również Marka w rubryce „koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/i ponieść w związku z umową o kredyt”, wymienia jedynie koszt opłaty przygotowawczej, nie wyszczególniając kosztu dodatkowej opłaty przygotowawczej oraz opłaty za obsługę pożyczki w domu.

Cash Express narusza przepis art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. w ten sposób, że nie podaje w formularzu informacyjnym informacji o opłacie przygotowawczej (rubryka „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową” jest pusta).

W formularzach informacyjnych dotyczących kredytu konsumenckiego spółka Aasa nie zamieszcza informacji o pobieranej opłacie przygotowawczej i opłacie administracyjnej. Rubryka „inne koszty, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową” wypełniona jest tekstem „nie dotyczy”. Jednocześnie sumę tych opłat (jednak bez ich rozbicia i wskazania z osobna) podano obok tytułu „Koszty, które zobowiązany/a będzie Pan/Pani ponieść w związku z umową o kredyt”.

Z kolei CareCash, który pobiera prowizję za udzielenie kredytu, w formularzu informacyjnym w rubryce „koszty kredytu” nie wskazuje jej wysokości, natomiast Capital Service nie zamieszcza w tej rubryce informacji o opłacie administracyjnej za czynności związane z uruchomieniem okresu rozliczeniowego.

O wysokości opłaty administracyjnej nie informuje w formularzu także Soho Credit.

W przypadku formularzy informacyjnych VIA SMS, w rubryce „warunki, na jakich koszty [...] mogą ulec zmianie” wyszczególniano które koszty mogą ulec zmianie, nie wskazywano jednak na jakich zasadach zmiany te mogą nastąpić, choć zgodnie z art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. formularz powinien zawierać między innymi informacje o warunkach na jakich koszty mogą ulec zmianie. Takiej informacji jednak nie udzielono.

Wobec podejrzenia, że wszyscy ww. przedsiębiorcy swoim działaniem naruszyli przepis art. 13 ust. 1 pkt 10 u.k.k. w zw. z art. 14 u.k.k., Prezes Urzędu postawił 12 zarzutów

w ramach postępowań wszczętych w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Brak wskazania stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunków jej zmiany

W toku kontroli zidentyfikowano również 2 naruszenia przepisu art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 u.k.k., które należy przypisać 2 przedsiębiorcom (Ferratum, Optima). W myśl art. 13 ust. 1 pkt 12 u.k.k. kredytodawca przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku, informacje o stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunkach jej zmiany oraz ewentualnych innych opłatach z tytułu zaległości w spłacie kredytu.

Ferratum w formularzu informacyjnym w rubryce: „skutki braku płatności mogą być dla Pana/Pani następujące” nie wskazał wysokości stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Zamieszczana jest tam natomiast informacja o treści: „Stopa oprocentowania zadłużenia przeterminowanego: odsetki za czas opóźnienia w wysokości odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 2 (1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny (...), tj. czterokrotnej wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego (...)”, która jednak nie wskazuje wprost na wysokość stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego.

Podobnie kształtuje się praktyka Optimy, która nie wskazuje wysokości (wartości liczbowej) odsetek, a jedynie sposób wyliczenia stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego („Stopa zadłużenia przeterminowanego jest równa czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego”).

Ze względu na naruszenie przez Ferratum i Optima przepisu art. 13 ust. 1 pkt 12 w zw. z art. 14 u.k.k., Prezes Urzędu postanowił o postawieniu tym przedsiębiorcom zarzutów w ramach postępowań wszczętych w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3.1.2. Inne naruszenia

Pozostałe naruszenia dotyczące formularza informacyjnego związane były z prezentowaniem w nim informacji mogących wprowadzać konsumentów w błąd.

Zgodnie z przepisem art. 5 pkt 8 u.k.k., całkowita kwota do zapłaty to suma całkowitego kosztu kredytu i całkowitej kwoty kredytu. Stąd też w całkowitej kwocie do zapłaty powinna zostać uwzględniona kwota wypłacona konsumentowi oraz wszystkie koszty do których poniesienia zobowiązany jest konsument na podstawie umowy (a więc odsetki, koszty ubezpieczenia, czy opłata za obsługę w domu). Trzech przedsiębiorców, w przekazywanych konsumentom formularzach informacyjnych podawało jednak informację o całkowitej kwocie do zapłaty nieuwzględniającej niektórych kosztów kredytu: Optima (nie uwzględniono opłaty za obsługę w domu oraz kosztu ubezpieczenia), Provident (nie uwzględniono opłaty za obsługę w domu oraz odsetek), Euro Providus (nie uwzględniono opłaty za obsługę w domu). W stosunku do wszystkich wskazanych przedsiębiorców wszczęto 3 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.¹⁰.

Formularz informacyjny jednego z przedsiębiorców (CareCash) w rubryce „koszty kredytu” wskazywał stopę oprocentowania, ale nie podawał w jakim stosunku została ona wyliczona (np. rocznym, miesięcznym). Przedsiębiorca podawał stopę oprocentowania w stosunku do całego okresu kredytowania, czyli jeśli kredyt zawierany jest na 1 miesiąc to podawał oprocentowanie w stosunku miesięcznym, jeśli umowa zawierana jest na 6 miesięcy to podawał odsetki w stosunku 6 miesięcznym itd. Bazując na treści jednej z przesłanych przez przedsiębiorcę umów można wskazać na przykład umowy zawartej na miesiąc. Zgodnie z nią oprocentowanie w stosunku rocznym wynosi 20 proc. W formularzu informacyjnym wskazano: „Stopa oprocentowania kredytu: 1,667% stopa stała”. Odsetki w wysokości 1,66(6) proc. są wynikiem podzielenia 20 proc. na 12 miesięcy¹¹.

Taki sposób przedstawienia wysokości oprocentowania kredytu należy uznać za sprzeczny z art. 4 ust. 1 oraz art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 u.p.n.p.r.¹². W stosunkach finansowych przejęło się, że stopa oprocentowania podawana jest w stosunku rocznym. Podawanie

¹⁰ Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Natomiast zgodnie z art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. 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. 2 pkt 1 u.p.n.p.r. statuuje że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

¹¹ Taka konwencja przeliczania oprocentowania rocznego na miesięczne przyjęła się wśród przedsiębiorców. Należy jednak pamiętać, że nie uwzględnia ona składania procentu, co sprawia, że faktyczna (efektywna) roczna stopa procentowa jest wyższa od nominalnej. Efektywną roczną stopę oprocentowania można wyliczyć ze wzoru $i = (1 + (\text{nominalna roczna stopa oprocentowania} / 12))^12 - 1$, w powyższym przykładzie wynosi ona 21,94 proc.

¹² Zgodnie z art. 5 ust. 2 u.p.n.p.r. wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

stopy w określonym przez siebie stosunku bez poinformowania o tym konsumenta może wprowadzić go w błąd i sprawić, że będzie on uważał, że prezentowana wysokość odsetek odnosi się do okresu 1 roku.

Z kolei VIA SMS w rubryce formularza informacyjnego o nazwie „uprawnienia kredytodawcy do zastrzeżenia prowizji za spłatę kredytu przed terminem” błędnie wskazuje opłaty, które nie są prowizją i które, zgodnie z umową, nie mogą być zatrzymywane przy wcześniejszej spłacie. Treść przedmiotowej rubryki jest następująca: „W przypadku spłaty kredytu przed terminem określonym w umowie poniesie Pan/Pani następujące koszty: Opłata Rejestracyjna 0,01 zł, Opłata Przygotowawcza 49 zł”. Temu przedsiębiorcy postawiono w związku z tym zarzut naruszenia art. 4 ust. 1 oraz art. 5 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił o postawieniu ww. 2 przedsiębiorcom zarzutów w ramach wszczętych wobec nich postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

3.2. Analiza wzorców umownych

Stosowane przez przedsiębiorców wzorce umowne zostały przeanalizowane pod kątem naruszenia ustawy o kredycie konsumenckim (w szczególności pod kątem obowiązków informacyjnych), stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nieuczciwych praktyk rynkowych oraz naruszenia ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

3.2.1. Naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim

Naruszenia związane z obowiązkami informacyjnymi (art. 30 u.k.k.¹³)

¹³ Zgodnie z art. 30 ust. 1 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki, z zastrzeżeniem art. 31-33, powinna określać:

- 1) imię, nazwisko i adres konsumenta oraz imię, nazwisko (nazwę) i adres (siedzibę) kredytodawcy i pośrednika kredytowego;
- 2) rodzaj kredytu;
- 3) czas obowiązywania umowy;
- 4) całkowitą kwotę kredytu;
- 5) terminy i sposób wypłaty kredytu;
- 6) stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu; jeżeli umowa o kredyt konsumencki przewiduje różne stopy oprocentowania, informacje te podaje się dla wszystkich stosowanych stóp procentowych w danym okresie obowiązywania umowy;
- 7) rzeczywistą roczną stopę oprocentowania oraz całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta ustaloną w dniu zawarcia umowy o kredyt konsumencki wraz z podaniem wszystkich założeń przyjętych do jej obliczenia;
- 8) zasady i terminy spłaty kredytu, w szczególności kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy, w tym informację o prawie, o którym mowa w art. 37 ust. 1;

Niezwykle istotnym jest by konsument otrzymał pełne informacje dotyczące jego zobowiązania. W założeniu ustawodawcy, jeśli konsument będzie miał wiedzę o parametrach kredytu to będzie mógł podjąć świadomą decyzję o zawarciu umowy. Zakres informacji, które powinny znaleźć się w umowie w dużej mierze pokrywa się z tym, który znajduje się w formularzu informacyjnym. Tym samym w umowach trzeba zamieszczać np. takie elementy jak całkowita kwota do zapłaty przez konsumenta oraz RRSO, czyli (jak już wyżej wspomniano) wskaźniki, które pozwalają konsumentowi porównać atrakcyjność ofert różnych przedsiębiorców.

Spis elementów jakie powinna określać umowa o kredyt konsumencki znajduje się w art. od 30 do 34 u.k.k. Przepisy art. 31-34 u.k.k. dotyczą szczególnych wymogów dla różnych odmian umów o kredyt konsumencki. W praktyce nie będą one jednak miały zastosowania przy pożyczkach udzielanych przez instytucje pozabankowe.

Podczas badania nie stwierdzono by kontrolowani przedsiębiorcy zawierali umowy o kredyt wiązany. Kredyt wiązany to taki, z którego finansuje się nabycie towaru lub usługi na podstawie innej umowy, przy czym umowy kredytu i umowa sprzedaży są ze sobą powiązane. Nie stwierdzono także stosowania umów o kredyt konsumencki przewidujących odroczenie płatności lub zmianę sposobu spłaty w przypadku gdy konsument jest w zwłocie w związku ze spłatą zadłużenia. Firma pożyczkowa nie może natomiast zawrzeć umowy o kredyt konsumencki w rachunku oszczędnościowo-rozliczeniowym, gdyż tylko banki

-
- 9) zestawienie zawierające terminy i zasady płatności odsetek oraz wszelkich innych kosztów kredytu, w przypadku gdy kredytodawca lub pośrednik kredytowy udziela karencji w spłacie kredytu;
 - 10) informację o innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki, w szczególności opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie;
 - 11) roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, warunki jej zmiany oraz ewentualne inne opłaty z tytułu zaległości w spłacie kredytu;
 - 12) skutki braku płatności;
 - 13) informację o konieczności poniesienia opłat notarialnych, o ile wystąpią;
 - 14) sposób zabezpieczenia i ubezpieczenia spłaty kredytu, jeżeli umowa je przewiduje;
 - 15) termin, sposób i skutki odstąpienia konsumenta od umowy, obowiązek zwrotu przez konsumenta udostępnionego przez kredytodawcę kredytu oraz odsetek zgodnie z rozdziałem 5, a także kwotę odsetek należnych w stosunku dziennym;
 - 16) prawo konsumenta do spłaty kredytu przed terminem;
 - 17) informację o prawie kredytodawcy do zastrzeżenia w umowie prowizji za dokonanie spłaty kredytu przed terminem i zasady ustalenia wysokości tej prowizji;
 - 18) informację o prawie, o którym mowa w art. 59 ust. 1;
 - 19) warunki wypowiedzenia umowy;
 - 20) informację o możliwości korzystania z pozasądowego rozstrzygania sporów oraz zasadach dostępu do tej procedury, jeżeli takie prawo przysługuje konsumentowi;
 - 21) wskazanie organu nadzoru właściwego w sprawach ochrony konsumentów.
- Stosownie do ust. 2 jeżeli zgodnie z postanowieniami umowy o kredyt, płatności dokonywane przez konsumenta nie są niezwłocznie zaliczane do spłaty całkowitej kwoty kredytu, ale są wykorzystywane do zgromadzenia kapitału przez okresy i na zasadach określonych w umowie o kredyt lub w umowie dodatkowej, umowa powinna zawierać jasne i zwięzłe stwierdzenie, że nie przewiduje gwarancji spłaty całkowitej kwoty kredytu wypłaconej na jej podstawie.

i SKOK-i mogą prowadzić takie rachunki. W związku z powyższym badanie przeprowadzono tylko pod kątem art. 30 u.k.k.

Przed przystąpieniem do wymieniania poszczególnych naruszeń warto wyjaśnić, że art. 30 u.k.k nie zawiera obligatoryjnych elementów umowy. Określone tam są jedynie obowiązki informacyjne, których niewypełnienie nie musi skutkować nieważnością umowy. W konsekwencji w umowach należy wyszczególnić tylko te elementy spośród wymienionych w art. 30 u.k.k., które będą miały zastosowanie do danego stosunku prawnego. Jeśli np. strony uzgodnią, iż pożyczka w ogóle nie będzie oprocentowana (gdyż stosowana jest wyłącznie prowizja), to nie można stawiać kredytodawcy zarzutu naruszenia art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k. w sytuacji gdy nie wskaże on oprocentowania.

Na skutek badania stwierdzono występowanie następujących naruszeń art. 30 u.k.k.

Niepodawanie informacji o czasie obowiązywania umowy

Spółka Regita we wzorcu „Umowa określająca warunki udzielania pożyczek gotówkowych” nie wskazuje czasu obowiązywania umowy. Umowa zawiera jedynie tabelę, która podaje różne warianty zaciąganych pożyczek z możliwymi terminami (np. na 15 czy 30 dni), brak jednak postanowienia, które jednoznacznie wskazywałoby na jaki czas dana pożyczka została zawarta. Takie działanie narusza art. 30 ust. 1 pkt 3 u.k.k., w związku z czym ww. przedsiębiorcy postawiono zarzut w ramach postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Brak wskazania terminu wypłaty kredytu

W umowie powinna znaleźć się informacja o terminie wypłaty kredytu. W pkt III.1 „Regulaminu” stosowanego przez Tempo Finanse wskazano jedynie termin podjęcia decyzji kredytowej, zabrakło natomiast terminu wypłaty kredytu w odniesieniu do wypłaty przelewem i gotówką. Działanie przedsiębiorcy narusza przepis art. 30 ust. 1 pkt 5 u.k.k. Spółce Tempo Finanse postawiono zarzut w ramach postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Brak informacji o stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 6 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać stopę oprocentowania kredytu oraz warunki jej zmiany z podaniem indeksu lub stopy referencyjnej, o ile ma zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu. W „Regulaminie udzielania pożyczek” stosowanym przez Soho Credit wskazano jedynie

sposób ustalenia stopy, a nie jej wysokość wyrażoną w procentach. Zdaniem Prezesa UOKiK takie sformułowanie postanowienia umownego narusza ww. przepis ustawy, gdyż nie wystarczy wskazanie sposobu wyliczenia stopy oprocentowania, lecz trzeba podać konkretną wartość procentową na dzień zawarcia umowy.

- *Całkowity koszt pożyczki obejmuje opłatę przygotowawczą w tym odsetki równe czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP obliczane w stosunku rocznym do kwoty udzielonej pożyczki oraz koszt ubezpieczenia (Soho Credit, pkt 11.1 „Regulaminu udzielania pożyczek”).*

W związku z powyższym przedsiębiorcy postawiono zarzut w ramach postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Nieprzekazywanie informacji o wysokości RRSO i całkowitej kwoty do zapłaty

Jak już wcześniej wspomniano, znajomość RRSO oraz całkowitej kwoty do zapłaty pozwala konsumentowi na porównanie ofert poszczególnych przedsiębiorców, dlatego niezwykle istotne jest by parametry te podano w umowie. Obowiązek zamieszczenia w umowie kredytu informacji o RRSO oraz całkowitej kwocie do zapłaty wynika z art. 30 ust. 1 pkt 7 u.k.k. Przepis ten narusza 4 przedsiębiorców (Eurocent, Net Credit, Pszczółka, Vivus Finance).

Informacji o całkowitej kwocie do zapłaty w ogóle nie podaje Eurocent oraz Net Credit. Pożyczkodawca Pszczółka w § 3 „Umowy o pożyczkę” sumuje co prawda kapitał i poszczególne koszty kredytu, jednakże do sumy tej nie dodaje opłaty za obsługę w domu, w związku z czym kwota ta nie może być uznana za tożsamą z całkowitą kwotą do zapłaty przez konsumenta. Natomiast Vivus Finance wskazuje w dokumencie „Wyciąg” zestawienie zawierające pozycje: „kwota pożyczki”, „prowizja udzielenia pożyczki”, „razem”. Niemniej jednak, w dokumencie „Twoje warunki umowy pożyczki w Vivus.pl” jako wartość prowizji wskazano wartość, która w formularzu informacyjnym wskazana została jako RRSO i różni się od prowizji podanej w „Wyciągu”. Na podstawie tych informacji nie jest więc możliwe ustalenie całkowitej kwoty do zapłaty.

Jeśli zaś chodzi o RRSO, to Vivus Finance w § 5 ust. 2 „Ramowej Umowy Pożyczki” podaje jedynie przykładowe wyliczenie tego parametru, który nie jest wyliczony na podstawie danych z konkretnej umowy pożyczki. Natomiast Net Credit stosuje następujące postanowienie:

- *Rzeczywista Roczna Stopa Oprocentowania dla Pożyczek, udzielanych przez Pożyczkodawcę, zamieszczona jest na Stronie internetowej Pożyczkodawcy, jak również zawarta jest w Harmonogramie oraz w Europejskim arkuszu informacyjnym przesyłanym do Pożyczkobiorcy. (Net Credit, 11.4. „Ramowej umowy pożyczki”).*

Jednakże w harmonogramie nie ma informacji o RRSO, a formularz informacyjny (nazywany przez pożyczkodawcę europejskim arkuszem informacyjnym) nie jest częścią umowy. Tym samym obowiązek ustawowy nie został wypełniony.

Prezes Urzędu zdecydował o postawieniu 6 zarzutów w ramach postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec 4 wyżej wymienionych przedsiębiorców.

Brak informacji o kolejności zaliczania rat kredytu na poczet należności kredytodawcy

Umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać regulację dotyczącą kolejności zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy (art. 30 ust. 1 pkt 8 u.k.k.). Zgodnie z ogólną dyspozycją zawartą w art. 451 § 1 zd. 2 k.c., to wierzyciel decyduje o tym jaka część zadłużenia (kapitał czy też należności uboczne np. odsetki, opłaty, odsetki karne) zostanie najpierw umorzona na skutek dokonania zapłaty przez dłużnika. Wierzyciel może tego wyboru dokonać już po dokonaniu wpłaty przez dłużnika. Ustawa o kredycie konsumenckim wprowadza zatem w tym zakresie pewne ograniczenie - kredytodawca musi wskazać sposób zaliczania rat już w umowie kredytu. Tym samym konsument wie jak zostaną rozdysponowane wpłacone przez niego pieniądze i czy po dokonaniu wpłat kwota kapitału zostanie pomniejszona. „Umowa o pożyczkę gotówkową” stosowana przez pożyczkodawcę BTL w ogóle nie zawiera regulacji w tym zakresie. Postanowienia 4 innych przedsiębiorców należy uznać za niewystarczająco szczegółowe. Część nie reguluje tej kwestii w sposób kompleksowy, pozostawiono za to znaczą swobodę przedsiębiorcy:

- *Pożyczkodawca ma prawo zaliczyć otrzymane od Pożyczkobiorcy kwoty, wg swojego uznania, najpierw na poczet opłat związanych z Pożyczką, a na końcu na spłatę kwoty głównej pożyczki. (VIA SMS, § 2 ust. 11 „Umowy udzielania Pożyczek Gotówkowych”; identyczne postanowienie stosuje Soho Credit, § 2 pkt 10 „Umowy udzielania Pożyczek Gotówkowych”).*

Spółka Pszczółka wskazała jedynie, że najpierw wpłaty zaliczane są na zaległe należności. Z postanowienia nie wynika, które z części należności zaległych mają pierwszeństwo

(kapitał czy też należności uboczne) oraz jak uregulowana jest ta kwestia, gdy w ogóle nie ma zaległości w spłacie:

- *W przypadku jakichkolwiek opóźnień w spłacie kwoty głównej pożyczki wraz z innymi należnościami wszelkie wpłaty będą zaliczane w pierwszej kolejności na zaległe należności pożyczkodawcy” (Pszczółka, § 2 pkt 6 „Ogólnych warunków umowy”).*

Według konstrukcji umowy Baltic Money ma przyznawać jedną umowę kilka kredytów konsumenckich, po 5 000 zł każdy. W umowie określono kolejność zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy pomiędzy poszczególnymi kredytami, brak jednak wskazania kolejności w ramach raty jednego kredytu:

- *W przypadku gdy Kredytobiorca dokonuje zbiorczych wypłat Kredytodawca zaspokajać będzie swoje roszczenia w kolejności wypłacanych kredytów, czyli najpierw zostaną rozliczone wszelkie zaległości z umowy kredytu, która była wypłacona pierwsza, a gdy starczy środków pieniężnych rozliczane będą dalsze kredyty. W przypadku wypłaty kilku kredytów równocześnie w celu dokonania rozliczeń zostaną one ponumerowane. (Baltic Money, § 5 ust. 5 „Umowy Kredytów Konsumenckich”).*

Wobec wszystkich ww. 5 przedsiębiorców (BTL, VIA SMS, Soho Credit, Pszczółka, Baltic Money) postawiono zarzuty w ramach postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Nieprzekazywanie informacji o innych kosztach kredytu

Umowa kredytu konsumenckiego powinna zawierać także informacje o innych kosztach, które konsument zobowiązany jest ponieść w związku z tą umową, w szczególności opłatach, prowizjach, marżach oraz kosztach usług dodatkowych, jeżeli są znane kredytodawcy, oraz warunki na jakich koszty te mogą ulec zmianie. Spółka Pszczółka nie informuje w umowie o tym, że pobierana jest opłata za obsługę w domu i że może ona ulec zmianie w wypadku zmiany miejsca zamieszkania konsumenta. Meritum nie podaje w „Umowie Pożyczki Pieniężnej” wysokości „prowizji Przedstawiciela z tytułu wcześniejszej spłaty Całkowitej kwoty do zapłaty” w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu. Natomiast Asper stosuje następujące postanowienie:

- *Czynności prowadzone jako działania zlecone zewnętrznej firmie windykacyjnej, w przypadku bezskuteczności prowadzenia własnych działań windykacyjnych, Asper*

może zlecić czynności windykacyjne firmie zewnętrznej i dochodzić od Klienta poniesionych kosztów czynności windykacyjnych wykonanych przez firmę zewnętrzną. Opłaty obciążające Klienta z tego tytułu nie przekroczą 20% kwoty należności z tytułu umowy pożyczki przekazanej do windykacji. (Asper, § 13 ust. 5 „Regulaminu udzielania pożyczek gotówkowych”).

Działanie to narusza przepis art. 30 ust. 1 pkt 10 u.k.k., w związku z czym Prezes Urzędu zdecydował o postawieniu ww. 3 przedsiębiorcom (Pszczółka, Meritum, Asper) zarzutów w ramach postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Nieprzekazywanie informacji o wysokości odsetek od zadłużenia przeterminowanego

W wypadku oprocentowania od zadłużenia przeterminowanego (które należy wskazywać w umowie zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k.), podobnie jak w wypadku oprocentowania od kapitału kredytu, nie wystarczy wskazanie sposobu wyliczenia stopy oprocentowania. Pożyczkodawcy zazwyczaj ustalają odsetki karne na poziomie czterokrotnej wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego w stosunku rocznym tj. na poziomie odsetek maksymalnych, ale nie podają tej wartości na dzień zawarcia umowy, tak np.:

- *Odsetki za czas opóźnienia (...) naliczane są w wysokości odsetek maksymalnych określonych w art. 359 § 2(1) ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 roku - Kodeks cywilny (...), tj. czterokrotnej wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku Polskiego. (Ferratum, pkt 6.9. „Umowy pożyczki”).*

Analogiczne postanowienia można znaleźć we wzorcach jeszcze 6 przedsiębiorców (Profi Credit, ppkt 13.1 „Umowy pożyczki gotówkowej”; Optima, § 8.3. „Umowy pożyczki”; Everest Finanse, pkt 20 „Umowy pożyczki pieniężnej”; PKF Skarbiec, § 6 pkt 2 ppkt a „Przedwstępnej umowy pożyczek gotówkowych”; Capital Service, pkt 5 zd. 2 „Umowy o limit pożyczkowy”; VIA SMS, § 2 ust. 12 „Regulaminu Udzielania Pożyczek”), wobec czego wszystkim 7 przedsiębiorcom postawiono zarzut naruszenia ww. przepisu.

Niepodawanie informacji o innych opłatach jakie mogą być naliczone z tytułu zaległości w spłacie kredytu

Zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. umowa o kredyt konsumencki powinna określać nie tylko roczną stopę oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, lecz także ewentualne inne opłaty jakie mogą być naliczone z tytułu zaległości w spłacie kredytu. CareCash w postanowieniu „Tabeli opłat dodatkowych z tytułu monitów” (Załącznik nr 1 do umowy)

zawarł „opłatę za windykację przez firmy zewnętrzne” (w ramach tej opłaty następuje „wizyta terenowa windykatorka wynajętego z firmy zewnętrznej”), jednakże koszt określony został jako „rzeczywiste nakłady poniesione przez przedsiębiorcę”. W takim wypadku konsument nie wie jakim kosztem zostanie obciążony. Takie sformułowanie postanowienia jest więc niedopuszczalne zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 u.k.k. Podobnie postępuje Regita:

- *Pożyczkodawca ma prawo dochodzić swoich należności od Pożyczkobiorcy za pośrednictwem osób trzecich. Kosztem dochodzenia tychże należności zostaje obciążony Pożyczkobiorca*”. (Regita, 7.2.2. „Umowy określającej warunki udzielania pożyczek gotówkowych”).

Wobec ww. 2 przedsiębiorców (CareCash, Regita) postawione zostały zarzuty w ramach postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Brak wskazania odsetek należnych w stosunku dziennym przy odstąpieniu od umowy

Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy. W takim wypadku konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu. W celu ułatwienia wyliczenia kwoty jaką trzeba zwrócić ustawodawca nakazał by w umowie kredytu podawać kwotowo odsetki należne w stosunku dziennym w wypadku odstąpienia od umowy (art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k.). Kwoty tej nie podaje aż 10 przedsiębiorców: Pszczółka, CareCash, Soho Credit, All Money, VIA SMS, Everest Finanse, Marka, Net Credit, Daily Finance, Asper. Błędne praktyki stosują także Wonga, która zamiast kwoty odsetek wyrażonej w złotych podaje wysokość stopy oprocentowania za jeden dzień oraz Euro Providus, który wskazuje ogólną kwotę odsetek oraz opisuje sposób obliczania kwoty odsetek w stosunku dziennym. Wobec powyższego, ww. 12 przedsiębiorcom postawiono zarzut naruszenia przepisu art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k.

W toku kontroli Prezes Urzędu stwierdził 38 naruszeń przepisu art. 30 u.k.k. u 24 przedsiębiorców, wobec których zdecydował o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Naruszenie przepisów dotyczących spłaty kredytu przed terminem (art. 48, 49 oraz 50 u.k.k.)

Zgodnie z art. 48 ust. 1 u.k.k. „konsument ma prawo w każdym czasie do spłaty całości lub części kredytu przed terminem określonym w umowie”. Zgodnie z ust. 2 „kredytodawca nie może uzależnić wcześniejszej spłaty kredytu od jego poinformowania przez konsumenta”. Nieprawidłowości dotyczące przestrzegania ww. przepisu stwierdzono w jednym przypadku:

- *Pożyczkobiorca jest uprawniony do zwrotu pożyczki przed terminem wymagalności. Najpóźniej 3 dni przed jej dokonaniem zobowiązuje się poinformować Pożyczkodawcę i będzie posiadał dowód poinformowania, w preferowanej formie pisemnej, o zamiarze zwrotu, a spłata zostanie dokonana w terminie wnoszenia rat. (Daily Finance, § 4 ust. 1 „Umowy Pożyczki”).*

Zdaniem Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z przepisami, ponieważ uzależnia wcześniejszą spłatę kredytu od uprzedniego powiadomienia kredytodawcy. Ponadto, postanowienie to ogranicza moment dokonania wcześniejszej spłaty do terminu spłaty rat. Ograniczenia takie są sprzeczne z ustawą i w związku z tym Prezes Urzędu wszczął wobec przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Gdy dochodzi do całkowitej spłaty kredytu przed terminem, skróceniu ulega także czas obowiązywania umowy kredytu. Ustawodawca w takim wypadku postanowił, że redukcji powinien ulec całkowity koszt kredytu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą (art. 49 ust. 1 u.k.k.). Oznacza to, że konsument nie musi spłacać np. odsetek za okres po całkowitej spłacie kredytu. Zasadę tę stosuje się odpowiednio w wypadku częściowej spłaty kredytu (art. 49 ust. 2 u.k.k.). Postanowienia stosowane przez dwóch przedsiębiorców są niezgodne z art. 49 u.k.k.

Soho Credit jako wynagrodzenie za udzielenie kredytu pobiera opłatę przygotowawczą w wysokości 5 proc. kwoty kredytu. Częścią tej opłaty, zgodnie z pkt 11.1 „Regulaminu udzielania pożyczek”, są odsetki równe czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP obliczane w stosunku rocznym. Jednocześnie przedsiębiorca stosuje następujące postanowienie:

- *Pożyczkobiorca uprawniony jest do dokonania spłaty Pożyczki przed terminem określonym w Umowie, przy czym KWOTA DO SPŁATY pozostaje bez zmian. (Soho Credit, § 2 ust 9 „Umowy udzielania Pożyczek Gotówkowych”).*

Ponieważ częścią składową opłaty przygotowawczej jest oprocentowanie dotyczące okresu przypadającego po spłacie, to przedsiębiorca powinien zwracać odpowiednią jego część konsumentowi.

Pożyczkodawca BTL pobiera oprocentowanie, a także opłatę administracyjną oraz opłatę za „Pakiet Finansowy Gotówka” (opłata za obsługę w domu). Opłata administracyjna pobierana jest wraz z poszczególnymi ratami i dlatego nie powinna być naliczana po spłacie zobowiązania. Koszt obsługi w domu spada wraz ze spadkiem ilości wizyt. Dlatego koszty kredytu powinny być odpowiednio obniżone. Jednakże przedsiębiorca stosuje postanowienie przewidujące zwrot jedynie odsetek:

- *Pożyczkobiorca może spłacić całość łącznego zobowiązania przed terminem ustalonym w Umowie pożyczki. W takim przypadku pożyczkobiorcy przysługuje prawo do pomniejszenia jego niespłaconego łącznego zobowiązania wobec Pożyczkodawcy o kwotę oprocentowania liczonego za okres przypadający po spłacie pożyczki. (...) (BTL, pkt 10 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

Pożyczkodawca może zastrzec w umowie prowizję na wypadek wcześniejszej spłaty kredytu (art. 50 u.k.k.). W tym wypadku muszą jednak zostać spełnione dwa warunki. Po pierwsze spłata musi przypadać na okres, w którym stopa oprocentowania kredytu jest stała. Po drugie kwota spłacanego w okresie dwunastu kolejnych miesięcy kredytu musi być wyższa niż trzykrotność przeciętnego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw, ogłaszanego przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego w Dzienniku Urzędowym Rzeczypospolitej Polskiej "Monitor Polski", z grudnia roku poprzedzającego rok spłaty kredytu. Spółka Pszczółka stosuje jednak postanowienie, które nie zawiera drugiego z tych warunków:

- *Pożyczkobiorca ma prawo do wcześniejszej spłaty pożyczki przed upływem terminu, o którym mowa w par. 1 pkt 1. Dokonanie wcześniejszej spłaty pożyczki możliwe jest po uiszczeniu rekompensaty z tego tytułu na rzecz pożyczkodawcy w wysokości 0,5% spłacanej przed upływem terminu kwoty udzielanej pożyczki. (Pszczółka, § 2 pkt 7 „Ogólnych warunków umowy”).*

Ponadto, przedsiębiorca ten przyznał sobie uprawnienie do domagania się wyższej rekompensaty za wcześniejszą spłatę kredytu:

- *Pożyczkodawca jest uprawniony domagać się wyższej rekompensaty aniżeli wskazana w pkt. 7 niniejszego paragrafu jeżeli udowodni, że strata jaką poniósł w wyniku wcześniejszej spłaty przekroczy kwotę tak obliczonej rekompensaty. (Pszczółka, § 2 pkt 8 „Ogólnych warunków umowy”).*

Uprawnienie to miałooby wynikać z art. 16 ust. 4 pkt b dyrektywy, jednakże implementacja tego przepisu miała charakter nieobowiązkowy. Polska ustawa o kredycie konsumenckim nie zawiera takiego uprawnienia. Przedsiębiorca podnosił, że zgodnie z art. 471 k.c. dłużnik obowiązany jest do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Nie można jednak mówić o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu zobowiązania w wypadku skorzystania przez konsumenta z uprawnienia, które przysługuje mu z mocy ustawy. Wobec powyższego ww. przedsiębiorcy postawiono zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów z uwagi na stosowanie postanowienia ograniczającego ustawowe uprawnienie konsumenta, co jest niezgodne z art. 47¹⁴ w zw. z art. 50 u.k.k.

W związku z powyższym Prezes Urzędu wszczął wobec ww. 4 przedsiębiorców postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z 5 naruszeniami przez nich przepisów dotyczących spłaty kredytu przed terminem.

Naruszenie przepisów dotyczących odstąpienia od umowy (art. 53 i 54 u.k.k.)¹⁵

Co do zasady konsument może odstąpić od umowy kredytu konsumenckiego, bez podania przyczyny, w terminie 14 dni od dnia jej zawarcia (art. 53 ust. 1 u.k.k.). Po dokonaniu

¹⁴ Zgodnie z art. 47 u.k.k. Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy ustawy.

¹⁵ Zgodnie z art. 53 ust. 1 u.k.k. Konsument ma prawo, bez podania przyczyny, do odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia zawarcia umowy.

ust. 2. Jeżeli umowa o kredyt konsumencki nie zawiera elementów określonych w art. 30, konsument może odstąpić od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od dnia dostarczenia wszystkich elementów wymienionych w art. 30.

ust. 3. Kredytodawca lub pośrednik kredytowy jest zobowiązany przy zawarciu umowy wręczyć konsumentowi, na trwałym nośniku, wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby).

ust. 4. Termin do odstąpienia od umowy jest zachowany, jeżeli konsument przed jego upływem złoży pod wskazany przez kredytodawcę lub pośrednika kredytowego adres oświadczenie o odstąpieniu od umowy.

ust. 5. Dla zachowania terminu, o którym mowa w ust. 4, jest wystarczające wysłanie oświadczenia przed jego upływem.

Na podstawie art. 54 ust. 1 u.k.k. Konsument nie ponosi kosztów związanych z odstąpieniem od umowy o kredyt konsumencki, z wyjątkiem odsetek za okres od dnia wypłaty kredytu do dnia spłaty kredytu.

ust. 2. Konsument zwraca niezwłocznie kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami, o których mowa w ust. 1, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy.

ust. 3. Dniem spłaty kredytu jest dzień przekazania środków pieniężnych kredytodawcy przez konsumenta.

ust. 4. W przypadku odstąpienia od umowy, o którym mowa w art. 53, kredytodawcy nie przysługują żadne inne opłaty, z wyjątkiem bezzwrotnych kosztów poniesionych przez niego na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych.

odstąpienia konsument powinien zwrócić niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni, kredytodawcy kwotę udostępnionego kredytu wraz z odsetkami (art. 54 ust. 2 u.k.k.). Odstąpienie od umowy ma moc wsteczną, powodując nie tyle wygaśnięcie umowy, ale powrót do stanu jaki istniał przed jej zawarciem.

Zdaniem Prezesa Urzędu nie można uzależniać skuteczności odstąpienia od umowy pożyczki od zwrotu przez konsumenta kwoty pożyczki oraz odsetek. Takie działanie prowadziłoby do ograniczenia uprawnień konsumenta i byłoby niezgodne z art. 47 u.k.k. (*Postanowienia umowne nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień konsumenta przewidzianych w ustawie. W takich przypadkach stosuje się przepisy ustawy*). Skuteczność odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki oceniać należy zatem na podstawie zasad określonych w art. 53 u.k.k. Postanowienia 2 przedsiębiorców regulują tę kwestię inaczej niż ustawa:

- *W przypadku gdy Pożyczkobiorca nie zwróci Pożyczkodawcy należności wynikających z odstąpienia od umowy w terminie, o którym mowa w punkcie 32, odstąpienie to uznaje się za niewiążące, a Pożyczkobiorca zobowiązany będzie do spłaty pożyczki wraz ze wszystkimi kosztami zgodnie z jej harmonogramem. (Marka, pkt 34 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*
- *Jeżeli Pożyczkobiorca nie zwróci w terminie kwoty pożyczki powiększonej o odsetki za czas wykorzystania kredytu, oświadczenie o odstąpieniu uznane będzie za bezskuteczne. (Taurus, § 12 zd. 4 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

Jeśli konsument nie ureguluje zobowiązań wynikających z odstąpienia od umowy (wynikających z art. 54 w ust. 1, 2 oraz 4 u.k.k.), to przedsiębiorca powinien skorzystać z ogólnych uprawnień jakie przysługują mu na podstawie k.c. i ewentualnie wnieść sprawę do sądu. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w stosunku do tych dwóch przedsiębiorców.

Ustawa nakazuje konsumentowi zwrot zaciągniętej kwoty kredytu niezwłocznie, nie później niż w terminie 30 dni. W postanowieniach umownych nie można ograniczać tego uprawnienia. Dlatego Prezes Urzędu wszczął postępowanie w związku ze stosowaniem następującego postanowienia, które ogranicza termin zwrotu pożyczki:

- *W przypadku skorzystania przez Pożyczkodawcę z prawa odstąpienia od Umowy pożyczki, Umowę uznaje się za niezawartą, Pożyczkobiorca nie jest obciążany opłatą przygotowawczą oraz jest zobowiązany niezwłocznie zwrócić Pożyczkodawcy*

całą kwotę wypłaconą mu na podstawie umowy [...]”. (BTL, pkt 13 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).

Zastrzeżenia Prezesa Urzędu budzi także kwestia pobierania różnego rodzaju opłat za odstąpienie. Kredytodawca nie może żądać od konsumenta zapłaty innych świadczeń niż odsetki (a także bezzwrotne opłaty poniesione przez niego na rzecz organów administracji publicznej oraz opłat notarialnych). Z tych samych powodów przedsiębiorcy nie przysługuje także żadna inna opłata, która byłaby pobrana w wypadku gdyby umowa była kontynuowana (np. prowizja). Dwóch przedsiębiorców postępuje jednak inaczej:

- *Po złożeniu Oświadczenia wymienionego w pkt. 7 ppkt 7.2 i 7.4 Pożyczkobiorca jest zobowiązany niezwłocznie zwrócić Pożyczkodawcy Kwotę do wypłaty oraz składkę ubezpieczenia Pożyczki za dni przez które z niej korzystał, nie później niż w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. (MiniCredit, pkt 7.6 „Umowy Pożyczki”).*
- *Mam świadomość, iż w związku z niniejszym odstąpieniem zobowiązany/a jestem do niezwłocznej wpłaty na rachunek Pożyczkodawcy o numerze kwoty na którą składają się poniższe należności: kwota pożyczki oraz prowizja za udzielenie pożyczki. (Regita, „Załącznik nr 2 - wzór odstąpienia od umowy”).*

Zatrzymanie prowizji oraz składki będzie zatem niezgodne z prawem. Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przez powyższych 2 przedsiębiorców.

Jak już wyżej wspomniano, odstąpienie od umowy powoduje powrót do stanu sprzed jej zawarcia, a przedsiębiorca nie może żądać od konsumenta zapłaty kosztów innych niż odsetki. Zapłata owych dodatkowych kosztów prowadziłaby do bezpodstawnego wzbogacenia po stronie kredytodawcy. Skoro więc, skutek odstąpienia od umowy kredytu przedsiębiorcy nie przysługują od konsumenta różnego rodzaju opłaty (np. prowizja), a w związku z tym w sytuacji gdy tego rodzaju opłaty są kredytowane - naliczanie odsetek od tej nienależnej kwoty od dnia wypłaty do dnia spłaty nie jest dopuszczalne (również z uwagi na okoliczność, że w odniesieniu do kredytowanych kosztów nie istnieje „dzień spłaty” do którego należałoby liczyć odsetki). Tym samym, w razie odstąpienia od umowy, kredytodawcy nie należą się odsetki od kwoty kredytowanych kosztów. W toku kontroli Prezes Urzędu ustalił, że odsetki od kredytowanych kosztów pobierane są przez Optimę, a w konsekwencji postanowił o wszczęciu postępowania wobec tego przedsiębiorcy.

Część firm udzielających pożyczek w ogóle nie stosuje oprocentowania. Wśród nich są takie, które żądają zapłaty „odsetek” na wypadek odstąpienia konsumenta od umowy. Ponieważ do momentu odstąpienia od umowy kredyt nie jest w ogóle oprocentowany, to należy uznać że „odsetki” te mają w istocie charakter dodatkowej opłaty za odstąpienie od umowy. Wątpliwości Prezesa Urzędu w tym zakresie wzbudziły następujące postanowienia wprowadzające „odsetki” w momencie odstąpienia konsumenta od umowy:

- *Korzystając z prawa odstąpienia Pożyczkobiorca w terminie 30 dni od złożenia oświadczenia o odstąpieniu zwróci Pożyczkobiorcy kwotę pożyczki, tj. sumę ... zł powiększoną o odsetki maksymalne w rozumieniu art. 359 par. 2 (1) Kodeksu Cywilnego (które na dzień zawarcia umowy wynoszą 24% w stosunku rocznym) za okres od wypłaty pożyczki do jej zwrotu. Dzienna wysokość odsetek, o których mowa w zdaniu poprzednim wynosi zł. (Taurus, § 12 zd. 2 i 3 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*
- *Odsetki - pobierane przez Pożyczkodawcę wyłącznie w przypadku: a) nieterminowej spłaty Pożyczki - za okres kolejnych 60 dni następujących po ostatnim dniu Okresu Pożyczki lub do dnia spłaty o ile nastąpi wcześniej; b) odstąpienie Pożyczkobiorcy od Umowy Pożyczki, za okres od dnia wypłaty Pożyczki, do dnia jej zwrotu przez Pożyczkobiorcę. Odsetki naliczane są w wysokości czterokrotności stopy kredytu lombardowego NBP, obowiązującego w dacie zwrotu Pożyczki. (VIA SMS, § 2 ust. 12 „Regulaminu udzielania pożyczek”).*
- *Pożyczkobiorca, który składa oświadczenie o odstąpieniu, jest zobowiązany do zwrotu kwoty Pożyczki na Rachunek Bankowy Pożyczkodawcy wraz z odsetkami za okres od dnia wypłaty do dnia spłaty Pożyczki w terminie 30 dni od dnia złożenia oświadczenia o odstąpieniu. (Vivus Finance, § 10 ust. 3 „Ramowej Umowy Pożyczki”).*

Prezes Urzędu wszczął 3 postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec ww. 3 przedsiębiorców.

Tym samym, wobec wszystkich 8 przedsiębiorców (Marka, Taurus, BTL, MiniCredit, Regita, Optima, VIA SMS, Vivus Finance) naruszających przepisy dotyczące odstąpienia od umowy (9 naruszeń), wszczęte zostały postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3.2.2. Niedozwolone postanowienia umowne

W związku z obowiązującą w gospodarce rynkowej zasadą swobody umów, strony stosunku prawnego mogą dowolnie ułożyć postanowienia, którymi pragną się związać. Nie należy jednak zapominać, że w praktyce konsument jest słabszą stroną umowy wiążącej go z przedsiębiorcą. Ten ostatni przewyższa go bowiem znacząco profesjonalną wiedzą oraz zasobami organizacyjnymi i finansowymi. Umowy zawierane w obrocie konsumenckim zwykle nie są negocjowane i przyjmują charakter adhezyjny. Z tych względów prawodawca zdecydował się na przyznanie konsumentom szczególnej ochrony.

Postanowienia wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców mogą zostać uznane za niedozwolone (inaczej „abuzywne”), jeśli kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy (art. 385(1) § 1 k.c.). Jednym z zadań Prezesa Urzędu jest analizowanie stosowanych przez przedsiębiorców wzorców umownych i kierowanie do s.o.k.i k. pozwów co do tych postanowień wzorców umów, które uważa za niedozwolone. Opisane w tym rozdziale klauzule (20) mogą - zdaniem Prezesa Urzędu - być niedozwolonymi postanowieniami umownymi. Trzeba jednak wyraźnie zaznaczyć, że przedstawiona tu ocena abuzywności klauzul nie jest ostateczna, bo kompetencja do uznania postanowienia za niedozwoloną klauzulę umowną przysługuje wyłącznie sądom.

Sposób naliczania kosztów windykacyjnych

W ramach kontroli stwierdzono, że jeden z przedsiębiorców (Optima) zamieszcza we wzorcach umów wykorzystywanych w obrocie z konsumentami postanowienie, które dotyczy sposobu naliczania kosztów windykacyjnych.

- *Koszty te [z tytułu wizyt terenowych - przyp. UOKiK] zostaną naliczone wraz ze zleceniem Przedstawicielowi Optima S.A. wykonania wizyt terenowych (Optima, § 6.7. „Umowy pożyczki”).*

Postanowienie to daje przedsiębiorcy uprawnienie do obciążania pożyczkobiorcy kosztami wizyt terenowych, które mają zostać wykonane przez przedstawiciela pożyczkodawcy. Jest ono niedozwolone, gdyż przewiduje, że koszt wykonania tych czynności zostanie naliczony, nie po ich przeprowadzeniu, a w momencie zlecenia tych działań. Tymczasem kosztem terenowej wizyty windykacyjnej konsument powinien zostać obciążony tylko w przypadku,

gdy faktycznie wizyta ta miała miejsce. Zlecenie wykonania czynności przedstawicielowi przedsiębiorcy nie jest bowiem równoznaczne z tym, że działania te z pewnością zostaną podjęte. W takim przypadku, obciążanie konsumenta opłatą powoduje, że pokrywa on koszt czynności przedsiębiorcy, która może nie zostać w ogóle przeprowadzona (np. konsument dokona spłaty zaległości przed podjęciem działania, a po naliczeniu opłaty). Tym samym, uznać należy, że postanowienie to stanowi niedozwolone postanowienie umowne w świetle art. 385(1) § 1 k.c. i będzie przedmiotem powództwa, które zostanie skierowane do s.o.k.i k.

Brak określenia procedur windykacyjnych w sposób dostatecznie precyzyjny

We wzorcach umów stosowanych przez 5 przedsiębiorców (Optima, Soho Credit, VIA SMS, Asper i Pszczółka) zidentyfikowano 6 postanowień umownych, które mogą być uznane za niedozwolone z uwagi na to, że w sposób niedostatecznie precyzyjny określają zasady, na podstawie których przedsiębiorca może podejmować działania windykacyjne. Są to następujące postanowienia:

- *W czasie trwania niniejszej umowy, Optima S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości:*
 - a) nie więcej niż 70 zł łącznie za działania takie jak: wezwania do zapłaty wysyłane listami zwykłymi (7 złotych za jeden list zwykły, wysyłany nie częściej niż 2 razy w miesiącu), monity telefoniczne (10 złotych za jeden monit telefoniczny, wykonywany nie częściej niż 8 razy w miesiącu) i monity sms (5 złotych za jeden monit sms, wykonywany nie częściej niż 4 razy w miesiącu). Koszty powyższych działań zostaną naliczone w dniu skutecznego upływu terminu wypowiedzenia umowy pożyczki przez Optima S.A. (Optima, § 8.6. „Umowy pożyczki”).*

W przypadku postanowienia umownego stosowanego przez Optimę, konsumentowi nie zapewniono stosownego czasu na spłatę pożyczki pomiędzy podejmowaniem kolejnych czynności. Ilościowe ograniczenie poszczególnych działań windykacyjnych nie gwarantuje, że czynności te nie będą dokonywane w tak krótkich odstępach czasu, że konsument nie będzie miał możliwości podjąć działań zmierzających do uregulowania długu. Tak sformułowane postanowienie daje również przedsiębiorcy możliwość podejmowania różnych działań windykacyjnych w tym samym czasie, np. wykonanie w tym samym dniu telefonu do pożyczkobiorcy, wysłanie do niego wiadomości sms oraz listu i naliczenie z tego tytułu opłat windykacyjnych. Postanowienia takie z uwagi na ich sprzeczność

z dobrymi obyczajami oraz to, że naruszają interesy ekonomiczne konsumentów należy uznać za niedozwolone postanowienia umowne.

- *W dniu zawarcia umowy koszty korespondencji o charakterze upominawczym wynoszą maksymalnie 90 zł, na którą to kwotę składają się: opłaty za wysłanie upomnień SMS (3x5 zł), wysłanie upomnień drogą elektroniczną (3x5 zł), wysłanie wezwań listem poleconym, dokonywane po 30 dniach od ostatniego dnia Okresu Trwania Pożyczki (2x30 zł) (Soho Credit, § 4 ust. 1 zd. 2 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*
- *W dniu zawarcia umowy koszty korespondencji o charakterze upominawczym wynoszą maksymalnie 60 zł, na którą to kwotę składają się: opłaty za wysłanie upomnień SMS (3x5 zł), wysłanie upomnień drogą elektroniczną (3x5 zł), wysłanie wezwania listem poleconym, dokonywane po 30 dniach od ostatniego dnia Okresu Trwania Pożyczki (30 zł) (VIA SMS, § 4 ust. 1 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*

Postanowienia umowne o podobnej treści zamieszczają w swojej umowie przedsiębiorcy Soho Credit i VIA SMS, którzy również określają maksymalną sumę wysokości opłat i maksymalną ilość czynności, jednakże nie precyzują co jaki czas działania te mogą być podejmowane. Przedsiębiorcy mogą zatem dokonać wysyłki wiadomości sms bądź e-mail w krótkich odstępach czasu, niezapewniających konsumentowi możliwości uiszczenia zaległej płatności po dokonaniu pierwszej z tych czynności.

- *15. W przypadku wystąpienia zaległości w spłatach rat przekraczającej dwie pełne raty, Asper ma prawo wezwać Klienta do jej zapłaty, a w przypadku nieuiszczenia w wyznaczonym terminie zaległości Asper ma prawo wypowiedzieć umowę pożyczki, po uprzednim wezwaniu Klienta do zapłaty. Od zaległości Asper ma prawo naliczać odsetki podwyższone, zgodnie z pkt 3. Koszty wezwań i wypowiedzenia na dzień podpisania umowy wynoszą: 15,00 zł za wezwanie listem zwykłym i 25,00 zł za wezwanie lub wypowiedzenie listem poleconym. Dodatkowo Asper ma prawo na każdym etapie dochodzenia zaległości wykonywać monity telefoniczne i monity w formie sms. Na dzień podpisania umowy koszty te wynoszą: koszt monitu telefonicznego: 5,00 zł, koszt monitu sms: 5,00 zł.*
- 16. Jeżeli czynności wymienione w pkt. 15 nie doprowadzą do uregulowania zaległości, Asper ma prawo do dokonania wizyt interwencyjnych za pomocą uprawnionego pracownika lub współpracownika Asper, innego niż Przedstawiciel zawierający niniejszą umowę, i ma prawo obciążyć Klienta kosztami tych czynności.*

Koszty te określone są w tabeli oprocentowania, opłat i prowizji. Na dzień podpisania umowy koszty te wynoszą 50,00 zł (Asper, pkt 15 i 16 „Umowy pożyczki pieniężnej”).

- 1. W przypadku wystąpienia zaległości w spłatach rat pożyczki Asper ma prawo prowadzić działania zmierzające do dobrowolnej spłaty zaległości. Częstotliwość i zasady prowadzenia tych działań, dotyczące pojedynczej umowy pożyczki i skutkujące obciążeniem Klienta, określone są poniżej.
- 2. Wezwania listowne. Liczba wezwań do zapłaty, kierowanych listem zwykłym lub poleconym w odstępach co najmniej 14-dniowych, nie przekroczy dwóch: pierwsze wezwanie do zapłaty i ponowne wezwanie do zapłaty pod rygorem wypowiedzenia umowy pożyczki. Wypowiedzenie umowy pożyczki następuje po bezskuteczności wezwań i dokonywane jest w formie listu poleconego. Termin do spłaty zadłużenia, określony w listownych wezwaniach do zapłaty, wynosi 7 dni, okres wypowiedzenia umowy - 30 dni.
- 3. Wezwania telefoniczne i sms. Asper ma prawo na każdym etapie dochodzenia zaległości wykonywać monity telefoniczne i monity w formie sms. Termin do spłaty zadłużenia, określony w telefonicznych lub sms-owych wezwaniach do zapłaty, wynosi 7 dni. Łączna liczba wezwań telefonicznych i sms nie przekroczy liczby rat pożyczki, a ich częstotliwość wyniesie nie więcej niż jeden monit telefoniczny lub jeden monit sms co 7 dni.
- 4. Terenowe wizyty interwencyjne za pomocą uprawnionego pracownika lub współpracownika Asper. Jeżeli wezwania listowne, telefoniczne i sms nie odniosą skutku w postaci spłaty zadłużenia lub zawarcia ugody zmieniającej warunki umowy pożyczki, Asper ma prawo do dokonania dwóch wizyt interwencyjnych, wykonanych w odstępach co najmniej 14-dniowych, za pomocą uprawnionego pracownika lub współpracownika Asper, innego niż przedstawiciel zawierający i/lub obsługujący niniejszą umowę.
- 5. Czynności prowadzone jako działania zlecone zewnętrznej firmie windykacyjnej. W przypadku bezskuteczności prowadzenia własnych działań windykacyjnych, Asper może zlecić czynności windykacyjne firmie zewnętrznej i dochodzić od Klienta poniesionych kosztów czynności windykacyjnych wykonanych przez firmę zewnętrzną. Opłaty obciążające Klienta z tego tytułu nie przekroczą 20% kwoty należności z tytułu umowy pożyczki przekazanej do windykacji (Asper, § 13 „Regulaminu udzielania pożyczek gotówkowych”).

Powyższe postanowienia, również nie wskazują w sposób precyzyjny przesłanek i terminów wykonywania odpłatnych czynności windykacyjnych. Kredytodawca określił we wzorcach pewne zasady związane z częstotliwością podejmowanych działań windykacyjnych, jednak dotyczą one jedynie odstępów czasowych w ramach tej samej kategorii czynności (tj. wezwań listownych, wezwań telefonicznych i sms, terenowych wizyt interwencyjnych). Nie określają natomiast odstępów czasowych pomiędzy czynnościami należącymi do dwóch różnych kategorii (np. pomiędzy monitem listownym i telefonicznym). Z treści postanowienia wynika natomiast, że przedsiębiorca może wykonywać monity telefoniczne niezależnie od skuteczności monitów listownych.

- *Koszta prewencyjne obejmują: a. Wizyta prewencyjna osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd. (...)*
Koszta windykacyjne obejmują: a. Dojazd windykatora osiem razy w miesiącu, koszt 30,00 zł za każdy dojazd (Pszczółka, § 7 pkt 4 i 6 „Ogólnych warunków umów”).

Postanowienie to określa maksymalną liczbę wizyt prewencyjnych oraz windykatora, które mogą zostać wykonane w ciągu jednego miesiąca. Nie precyzuje co jaki czas działania te mogą być podejmowane. Przedsiębiorca może zatem dokonać kilku wizyt następujących w krótkich odstępach czasu. Tym samym, konsumentowi może nie zostać zapewniony odpowiedni czas na dokonanie spłaty raty kredytu.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu wytoczy powództwa wobec Optimy, Soho Credit, VIA SMS, Asper oraz spółki Pszczółka kwestionując brzmienie ww. postanowień jako niedozwolonych postanowień umownych w świetle art. 385(1) § 1 k.c.

Wysokość kosztów windykacyjnych

Niedozwolone mogą być również te postanowienia, które przewidują nadmierną wysokość opłat za czynności windykacyjne. Prezes Urzędu uznał, że niedozwolone mogą być 2 postanowienia stosowane przez 2 przedsiębiorców (Aasa, Cash Express) o treści:

- *Koszt przekazania sprawy do postępowania windykacyjnego - 75 zł (Aasa, pkt 13 d „Umowy pożyczki”).*
- *400 zł w przypadku przekazania sprawy do zewnętrznej firmy windykacyjnej (Cash Express, pkt 4 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

Wysokość opłat za czynności windykacyjne powinna odzwierciedlać rzeczywiste koszty tych czynności. Tymczasem w kwestionowanych postanowieniach przedsiębiorcy zastrzegli opłatę za czynność, która nie musi wiązać się z ponoszeniem jakichkolwiek dodatkowych kosztów. Nie jest jasne jakie działania, w ramach przekazania sprawy do postępowania windykacyjnego, przedsiębiorca miałby wykonywać. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia te należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385(1) § 1 k.c.

➤ *Koszta prewencyjne obejmują: (...)*

c. wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 16 dni po terminie płatności 50,00 zł,

Koszta windykacyjne obejmują: (...) e. wezwanie do wydania przedmiotu przewłaszczenia wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji 50,00 zł (Pszczółka, § 7 pkt 4 i 6 „Ogólnych warunków umów”).

➤ *Koszta prewencyjne obejmują: (...)*

d. wezwanie pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności koszt 50,00 zł.

Koszta windykacyjne obejmują: (...)

f. wezwanie pracodawcy do dokonywania potrąceń z art. 91 kp wysłane po upływie 16 dni po terminie płatności koszt 50,00 zł (Pszczółka, § 7 pkt 4 i 6 „Ogólnych warunków umów”).

Oba postanowienia zamieszczane we wzorcach umów pożyczkodawcy Pszczółka przewidują opłatę za wystosowanie wezwania do spełnienia zabezpieczenia. Czynność polegająca na „wezwanii” powinna odpowiadać kosztom rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę. Pożyczkodawca przy zastrzeganiu tego typu opłat nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Przedmiotowe postanowienia z uwagi na ich sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz to, że rażąco naruszają interesy ekonomiczne konsumentów należy uznać za niedozwolone postanowienia umowne.

Podobny charakter ma postanowienie stosowane przez CareCash, który w tabeli opłat dodatkowych z tytułu monitów przewiduje:

➤ *Koszty monitów: (...)*

- w 5 dniu po terminie płatności: e-mail + sms + list polecony - 40 zł;

- w 10 dniu po terminie płatności: e-mail + sms + telefon konsultanta lub list polecony - 50 zł;

- w 15 dniu po terminie płatności: e-mail + sms + telefon konsultanta + list polecony - 100 zł;

- w 22 dniu po terminie płatności: e-mail + sms + telefon konsultanta + list polecony + wizyta pracownika CareCash - 500 zł. Kwota monitu zawiera koszty przygotowania dokumentacji ugodowej, dostarczenia osobistego dokumentów. Zawiera wszystkie koszty prób skontaktowania się z klientem w celu zawarcia ugody (CareCash, „Tabela opłat dodatkowych z tytułu monitów, załącznik nr 1 do umowy”).

Przedmiotowe postanowienie kwestionowane jest ze względu na wygórowaną wysokość opłat windykacyjnych. Przedsiębiorca zastrzega w nim opłaty z tytułu kosztów windykacyjnych na poziomie, który znacznie przekracza faktycznie ponoszone z tego tytułu nakłady finansowe. Faktem jest, że wraz ze wzrostem wysokości opłat zwiększa się liczba czynności, które pożyczkodawca podejmuje, jednak ich wysokość w każdym z tych przypadków uznać należy za wygórowaną. Nie można bowiem uznać za uzasadnione ustalanie przez przedsiębiorcę opłat windykacyjnych w wysokości, która - poza zwrotem kosztów podjętych czynności - przewiduje dla niego dodatkowy zysk. Tak ukształtowane postanowienie umowne, z uwagi na jego sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz rażące naruszenie interesów ekonomicznych konsumentów, uznać należy za niedozwolone.

Wobec wszystkich ww. 4 przedsiębiorców (Aasa, Cash Express, Pszczółka, CareCash), Prezes Urzędu wystąpi do s.o.k.i k. z powództwami w sprawach o uznanie 5 postanowień wzorców umów za niedozwolone.

Postanowienie określające wymogi dotyczące spłaty zadłużenia

Prezes Urzędu uznał, że niedozwolone może być postanowienie wzorca umowy stosowane przez MiniCredit o następującym brzmieniu:

- *Przy dokonywaniu przelewu, Pożyczkobiorca powinien podać swoje dane: imię i nazwisko, numer PESEL, nr rachunku bankowego oraz dane Pożyczkodawcy: nazwę Pożyczkodawcy, numer rachunku bankowego Pożyczkodawcy, tytuł zapłaty. (...) Pożyczkobiorca ma obowiązek prawidłowo oznaczyć przelew. (...) W przypadku wpłynięcia na rachunek bankowy Pożyczkodawcy płatności, która nie może być zidentyfikowana (na przykład nie podano tytułu przelewu), płatność uznaje się za niedokonaną do czasu jej zidentyfikowania (MiniCredit, pkt 3.6. - 3.8. „Umowy Pożyczki”).*

Zgodnie z treścią przedmiotowego postanowienia konsument musi spełnić rygorystyczne wymogi dotyczące spłaty zadłużenia (podanie nr. PESEL przy dokonywaniu spłaty itd.). W przypadku braku jednego z elementów (nawet jeżeli przelew dotrze do pożyczkodawcy), pożyczkodawca zastrzega sobie prawo do uznania płatności za niedokonaną do czasu, kiedy w arbitralny sposób uzna, że zidentyfikował konsumenta. Konieczność podania nr. PESEL zachodzi nawet wtedy, gdy konsument dokonuje płatności z tego samego rachunku, z którego dokonał już wcześniej opłacenia opłaty administracyjnej - a więc z rachunku znanego przedsiębiorcy. Podanie nr. PESEL byłoby potrzebne dla identyfikacji konsumenta jedynie w przypadku dokonywania spłaty z rachunku, który nie był dotychczas wykorzystywany (tj. spłaty dokonywanej z rachunku osoby trzeciej). Co istotne, do momentu, kiedy pożyczkodawca uzna, że zidentyfikował konsumenta może pobierać wszystkie koszty wiążące się z opóźnieniem w spłacie pożyczki. Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu wytoczy powództwo wobec MiniCredit kwestionując brzmienie tego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego w świetle art. 385(1) § 1 k.c.

Postanowienie przewidujące rażąco wygórowaną karę umowną

Jeden z przedsiębiorców (Taurus) zamieszczał w swoich wzorcach postanowienie, zgodnie z którym mógł nałożyć na konsumenta karę umowną w rażąco wygórowanej wysokości:

- *Pożyczkobiorca oświadcza, że w chwili zawarcia umowy nie toczą się przeciwko niemu żadne postępowania egzekucyjne. Jednocześnie Pożyczkobiorca upoważnia Pożyczkodawcę do zasięgania informacji o ewentualnych toczących się przeciwko niemu postępowaniach egzekucyjnych we właściwych organach egzekucyjnych. W przypadku złożenia oświadczenia fałszywego Pożyczkobiorca zapłaci Pożyczkodawcy karę umowną w wysokości czterokrotności sumy pożyczki (Taurus, § 16 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

Postanowienie to w sposób rażący narusza interesy ekonomiczne konsumentów, gdyż przewiduje karę umowną na rzecz pożyczkodawcy, której wysokość jest rażąco wygórowana. Prezes Urzędu nie kwestionuje możliwości nałożenia na konsumenta pewnych sankcji, w tym również finansowych w sytuacji, gdy składane przez niego oświadczenia nie są zgodne z prawdą. Wysokość ponoszonej z tego tytułu kary musi przyjmować jednak racjonalne granice i nie może stanowić źródła dodatkowego zysku dla pożyczkodawcy i co najistotniejsze powinna wiązać się z poniesioną przez przedsiębiorcę szkodą. Wskazana

w tym postanowieniu kara w wysokości czterokrotności sumy pożyczki jest niewspółmierna do ewentualnej szkody jaką pożyczkodawca mógłby ponieść w takiej sytuacji. Z tego względu postanowienie to należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385(1) § 1 w zw. z 385(3) pkt 17 k.c.¹⁶

Postanowienie dotyczące zmiany wzorca umowy

Zgodnie z art. 384 (1) k.c. wzorzec umowy wydany w czasie trwania stosunku umownego o charakterze ciągłym wiąże drugą stronę, jeżeli zostały zachowane wymagania określone w art. 384 k.c., a strona nie wypowiedziała umowy w najbliższym terminie wypowiedzenia. Na podstawie tego przepisu przedsiębiorca może jednostronnie zmienić wzorzec umowy a konsumentowi przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy. Przedsiębiorca nie może jednak w sposób dowolny zmieniać stosowanego wzorca umownego. Zdaniem Prezesa Urzędu, w umowach o kredyt konsumencki, szczególnie ważne m.in. z uwagi na konsekwencje wypowiedzenia umowy (zakończenie stosunku prawnego i stosowne rozliczenia stron), są gwarancje stałości warunków świadczonych usług, w tym przede wszystkim - kosztów spłaty kredytu oraz precyzja i staranność przy określaniu przesłanek ich zmian.

W toku kontroli, zastrzeżenia Prezesa Urzędu wzbudziło następujące postanowienie stosowne przez przedsiębiorcę All money, które może stanowić niedozwolone postanowienie umowne w świetle art. 385(1) § 1 k.c.:

- *5. Zmiana wysokości opłat lub zasad ich stosowania i naliczania, wprowadzenie opłat za czynności dotychczas nie ujęte w Tabeli jest możliwe z ważnych przyczyn, za które uznaje się:*
 - a) zmianę powszechnie obowiązujących przepisów, o ile istnieje związek przyczynowo- skutkowy między zmianą przepisów a zmianą kosztów wykonywania czynności przez All money;*
 - b) wydanie rekomendacji, urzędowej lub sądowej interpretacji powszechnie obowiązujących przepisów albo wydanie wyroku sądowego lub decyzji administracyjnej przez uprawniony organ, o ile istnieje związek przyczynowo - skutkowy między wydaniem rekomendacji, urzędowej lub sądowej interpretacji*

¹⁶ Zgodnie z art. 385³ pkt 17 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

przepisów albo wyroku lub decyzji administracyjnej a zmianą kosztów wykonywania czynności przez All money;

c) wzrost cen i usług konsumpcyjnych o nie mniej niż 0,5%, ustalany na podstawie kwartalnego wskaźnika cen i usług konsumpcyjnych (pot. inflacji) publikowanego przez GUS. Zmiana dokonywana jest nie częściej niż co kwartał, ze skutkiem od pierwszego dnia drugiego, kolejnego miesiąca po dacie publikacji wskaźnika z którego wynika wzrost, o wartość wskaźnika za okres od dnia poprzedniej zmiany wysokości opłat ze względu na wzrost cen i usług konsumpcyjnych, do dnia dokonania zmiany;

d) zmianę cen energii elektrycznej, taryf pocztowych, telekomunikacyjnych lub rozliczeń międzybankowych, o ile istnieje związek przyczynowo - skutkowy między zmianą tych cen a zmianą kosztów wykonywania czynności przez All Money.

6. Zmieniona Tabela obowiązuje Pożyczkobiorcę, o ile All money doręczy mu treść zmian, a Pożyczkobiorca nie wypowie Umowy Pożyczki w terminie 30 dni od daty doręczenia tej zmiany. Wypowiedzenie powinno nastąpić na piśmie. Brak oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy Pożyczki powoduje, że wprowadzone zmiany Tabeli wiążą Pożyczkobiorcę z dniem wprowadzenia ich w życie. W przypadku wypowiedzenia Umowy Pożyczki, Pożyczkobiorca zobowiązany jest do niezwłocznej spłaty Pożyczki (All money, § 6 ust. 5 i 6 „Umowy pożyczki gotówkowej”).

Prezes Urzędu postanowił zakwestionować to postanowienie z uwagi na jego niejednoznaczność. Umożliwia ono bowiem pożyczkodawcy zmianę wysokości opłat i prowizji według własnego uznania i w dowolnie wybranym momencie. Na tej podstawie może on zmieniać opłaty w sposób, który uwzględni tylko jego interes ekonomiczny, a będzie niekorzystny dla kredytobiorców. W postanowieniach nie wskazano konkretnych i precyzyjnych przesłanek, których zaistnienie warunkuje zmianę wysokości opłat i prowizji, jak również proporcji i kierunku zmian. Uprawnieniu przedsiębiorcy do podwyższenia opłat w ślad za podwyżkami wskaźników ekonomicznych powinno towarzyszyć analogiczne uprawnienie konsumenta do ich obniżenia, gdy wartość tych samych wskaźników ulegnie obniżeniu.

Postanowienia zastrzegające opłaty w wygórowanej wysokości

Przedsiębiorca CareCash zamieszcza w tabeli opłat następujące postanowienie:

- *Utrata dostępu do systemu informatycznego z przyczyn zależnych od pożyczkobiorcy oraz związane z tym koszty poniesione przez CareCash -*

(w zależności od potrzeby) 100 zł (CareCash, „Tabela opłat dodatkowych z tytułu monitów, załącznik nr 1 do umowy”).

Przedmiotowe postanowienie przewiduje opłatę o znacznej wysokości za czynności, które nie zostały precyzyjnie określone. Nie jest jasne jakie czynności w związku z utratą dostępu do systemu informatycznego podejmować będzie pożyczkodawca. Z treści przedmiotowego postanowienia nie wynika, że pożyczkodawca podejmie jakiegokolwiek działania, opłata wydaje się być ponoszona jedynie w związku z faktem „utraty dostępu”. Na marginesie należy wskazać, że większość przedsiębiorców, którzy dokonują zmiany hasła w związku z jego utratą przez użytkownika nie zastrzega z tego tytułu opłat. Z tego względu, Prezes Urzędu wytoczy wobec CareCash powództwo kwestionując brzmienie tego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego w świetle art. 385(1) § 1 k.c.

W toku kontroli stwierdzono, że 2 przedsiębiorców (CareCash i Pszczółka) zamieszcza we wzorcach umów następujące postanowienia:

- *Ustalenie i weryfikacja aktualnego adresu pożyczkobiorcy, o zmianie którego pożyczkobiorca nie poinformował CareCash, 100,00 zł - 200,00 zł (w zależności od poniesionych przez CareCash wydatków) (CareCash, „Tabela opłat dodatkowych z tytułu monitów, załącznik nr 1 do umowy”).*
- *Koszta windykacyjne obejmują: (...) b. Ustalenie miejsca pracy, koszt 150 zł, c. Ustalenie miejsca pobytu, koszt 150 zł (Pszczółka, § 7 pkt 6 „Ogólnych warunków umów”).*

Postanowienia te przewidują rażąco wygórowaną opłatę z tytułu ustalenia i weryfikacji aktualnego adresu pożyczkobiorcy oraz ustalenia miejsca pracy i pobytu pożyczkobiorcy. Jednocześnie, pożyczkodawca nie wskazał od czego zależy wysokość tych opłat, tj. nie wskazał zasad ich naliczania. Nie wiadomo więc jakie czynności są podejmowane przez przedsiębiorcę w związku z pobraniem tych opłat. W takim wypadku konsument nie wie jaki ostatecznie koszt będzie musiał ponieść. Ponadto, wysokość pierwszej z opłat została ustalona jako przedział, co również wpływa na brak jednoznaczności postanowienia. Z tego względu postanowienia te należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385(1) § 1 k.c.

Spółka Pszczółka również zamieszcza we wzorcu postanowienie, którego treść budzi zastrzeżenia z uwagi na brak czytelności i przejrzystości, jak również ze względu na zastrzeżoną w nim wygórowaną wysokość opłaty za ustalenie miejsca pracy i pobytu pożyczkobiorcy:

- *Pożyczkodawca na wypadek braku kontaktu z pożyczkobiorcą § 5 pkt 5 i 7 OWU Daiglob Finance i wystąpienia przesłanek związanych z niewykonaniem postanowień umownych zgodnie z § 2 pkt 1 i § 5 pkt 2, po zakończeniu bezskutecznej procedury prewencyjnej pośredniej i bezpośredniej w celu zaspokojenia prawidłowego toku postępowania sądowego celem uniknięcia przesłanek zawartych w art. 143 i 145 KPC i egzekucyjnego zgodnie z art. 803 KPC, albowiem to wierzyciel musi wskazać odpowiedniemu organowi egzekucyjnemu z jakich części majątku ma być prowadzona egzekucja w myśl art. 799 § 1 KPC, celem uniknięcia sytuacji związanej z brakiem możliwości ustalenia miejsca pobytu dłużnika i konsekwencji z tym związanych zgodnie z art. 802 KPC, zleci czynności informacyjno-rozpoznawcze do ogólnopolskiego biura detektywistycznego Gajc & partnerzy Pożyczkodawca w związku z powyższym obciąży pożyczkobiorcę poniesionymi kosztami związanymi z wykonaniem czynności detektywistycznych w postaci: - ustalenie miejsca zamieszkania - (w miejscowości gdzie zamieszkiwał pożyczkobiorca) - 500 zł - ustalenie miejsca zamieszkania - (poza miejscowością gdzie zamieszkiwał pożyczkobiorca) - 1000 zł - ustalenie miejsca pracy pożyczkobiorcy - (w miejscowości gdzie zamieszkiwał pożyczkobiorca) - 500 zł - ustalenie miejsca pracy pożyczkobiorcy - (poza miejscowością gdzie zamieszkiwał pożyczkobiorca) - 1000 zł. Czynności detektywistyczne udokumentowane będą zgodnie z art. 23b pkt. 1, 2, 3 ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych poprzez sprawozdanie detektywistyczne na piśmie załączone do akt sprawy sporządzone przez licencjonowanego detektywa (Pszczółka, § 6 ust. 11 „Ogólnych warunków umów”).*

Treść przedmiotowego postanowienia zawiera liczne odesłania do aktów prawnych co znacząco wpływa na brak jego czytelności. Konsument nie będzie w stanie w sposób łatwy, szybki i bez konieczności dokładnej analizy tekstu (w tym przepisów ustaw) ustalić kiedy i w jakich sytuacjach przedsiębiorca może wynająć detektywa. Jednocześnie w tekście zawarte są wtrącenia, które nie są zrozumiałe („§ 5 pkt 5 i 7 OWU Daiglob Finance”) i powodują niejednoznaczność postanowienia. Cytowaną klauzulę należy uznać za abuzywną również z uwagi na to, że zastrzeżone w niej opłaty są rażąco wygórowane (500 zł i 1000 zł) w stosunku do wysokości udzielanych pożyczek (około 1000 zł). Ponadto, opłaty za ustalenie przez detektywa miejsca pracy i miejsca zamieszkania pożyczkobiorcy są kolejnymi, które pożyczkobiorca będzie zobowiązany ponieść z tego tytułu. W treści wymienionego już powyżej postanowienia przedsiębiorca zastrzega bowiem opłaty za ustalenie miejsca pobytu i miejsca pracy w wysokości 150 zł, których to czynności

dokonuje samodzielnie. Postanowienie takie z uwagi na jego sprzeczność z dobrymi obyczajami oraz to, że narusza interesy ekonomiczne konsumentów należy uznać za niedozwolone postanowienia umowne.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu wytoczy powództwo zarówno wobec CareCash, jak i spółki Pszczółka kwestionując treść 4 stosowanych przez nich postanowień jako niedozwolonych postanowień umownych w świetle art. 385(1) § 1 k.c.

Postanowienie przewidujące opłatę za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy

We wzorcu umowy jednego z kontrolowanych przedsiębiorców (Optima) zastrzegano opłatę za złożenie oświadczenia pożyczkobiorcy o wypowiedzeniu umowy pożyczki:

- *W czasie trwania niniejszej umowy, Optima S.A. może naliczyć koszty działań windykacyjnych, o których mowa w § 8 ust. 5 w następującej wysokości: (...) oświadczenia o wypowiedzeniu umowy pożyczki kierowanego do Pożyczkobiorcy listem poleconym - 10 złotych (Optima, § 8.6. „Umowy pożyczki”).*

Oświadczenie o wypowiedzeniu umowy pożyczki jest czynnością ściśle związaną z realizacją uprawnień przysługujących kredytodawcy, które wynikają z zawartej umowy pożyczki. Uprawnienie do wypowiedzenia umowy ma charakter uprawnienia prawokształtującego, a realizowane jest przez jednostronną czynność prawną, polegającą na złożeniu drugiej stronie oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy. Wybór sposobu w jaki przedsiębiorca składa pożyczkobiorcy oświadczenie woli zmierzające do rozwiązania stosunku prawnego łączącego strony, leży po jego stronie, a co za tym idzie, po jego stronie leży również obowiązek pokrycia kosztów związanych ze złożeniem tego oświadczenia w taki sposób, który by w sposób dostateczny ujawnił jego wolę. Nieuzasadnione jest przerzucanie przedmiotowych kosztów na konsumenta. Postanowienie to, w ocenie Prezesa Urzędu, uznać należy za abuzywne, gdyż przenosi na konsumenta koszty prowadzenia przez pozwanego działalności gospodarczej. Opłata za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy, w sposób nieuzasadniony obciąża konsumenta i kształtuje jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. W związku z powyższym, Prezes Urzędu wystąpi do s.o.k.i k. z powództwem o uznanie przedmiotowego postanowienia wzorca umowy za niedozwolone.

3.2.3. Inne naruszenia

3.2.3.1. Naruszenia przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym

Celem prowadzonej kontroli było również zweryfikowanie, czy pożyczkodawcy nie stosują praktyk, które mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do warunków oferowanych im pożyczek. U 21 przedsiębiorców zidentyfikowano 34 naruszenia tego typu, które związane były przede wszystkim z podawaniem nieprawdziwych informacji na temat wysokości RRSO, całkowitej kwoty kredytu, całkowitego kosztu kredytu oraz całkowitej kwoty do zapłaty.

Podawanie nieprawdziwej informacji o wysokości RRSO

Z uwagi na znaczny poziom złożoności wzoru RRSO przeciętny konsument nie ma faktycznej możliwości zweryfikowania poprawności obliczania rzeczywistej rocznej stopy oprocentowania. W Internecie są dostępne liczne kalkulatory RRSO, których użycie prowadzi jednak do uzyskania różniących się wyników, co może oznaczać, że przynajmniej część z nich nie funkcjonuje prawidłowo. UOKiK zaleca więc ostrożność w korzystaniu z kalkulatorów. Należy podkreślić, że ciężar prawidłowego podania RRSO spoczywa na przedsiębiorcy, a nieprawidłowe realizowanie tego obowiązku zagrożone jest sankcją administracyjną.

Na poprawność wyliczenia RRSO ma niewątpliwie wpływ interpretacja przepisów u.k.k., przyjęta przez pożyczkodawców, która może prowadzić do niejednolitej praktyki skutkującej uniemożliwieniem porównania ofert. Chodzi w szczególności o sposób w jaki kredytodawcy informują o kredytowanych kosztach kredytu (np. opłata, której konsument nie może zapłacić z własnych środków, lecz jest ona kredytowana przez przedsiębiorcę). Wśród pożyczkodawców można spotkać się bowiem z poglądem, że tego typu koszty należy uwzględniać zarówno po stronie wypłaconej kwoty kredytu (bo są przecież kredytowane) jak i po stronie całkowitego kosztu kredytu¹⁷ (bo stanowią koszt kredytu). Jeżeli jednak ujęcie kredytowanych kosztów kredytu (w kwocie kredytu) znajdzie swoje odzwierciedlenie w sposobie obliczania RRSO, informacja o wysokości RRSO nie będzie umożliwiała zidentyfikowania najtańszej oferty kredytowej.

Ponadto, istotne jest, aby przy obliczaniu RRSO, kredytodawca uwzględniał wszystkie koszty jakie ponosi konsument w przypadku danego produktu. W szczególności dotyczy to tzw. opłaty za obsługę w domu (a także opłat z tytułu ubezpieczenia i innych).

¹⁷ Zgodnie z przepisem art. 5 pkt 6 u.k.k. są to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Pożyczkodawcy bowiem podnoszą że tzw. obsługa w domu jest usługą opcjonalną i mimo że niekiedy stanowi większą część kosztów pożyczki, jest chętnie przez konsumentów wybierana. Zdaniem Prezesa UOKiK ofertę pożyczki z obsługą w domu należy traktować jako odrębny produkt, nawet jeśli przedsiębiorca stosuje wspólny wzór umowy dla pożyczek z obsługą w domu oraz bez obsługi w domu. W wypadku umów przewidujących obsługę w domu, konsument powinien uzyskać informacje o RRSO uwzględniającej opłatę za obsługę w domu. W przeciwnym wypadku informacja o wysokości RRSO będzie wprowadzała w błąd.

UOKiK poddał analizie 60 umów zawartych przez 30 przedsiębiorców (2 umowy na każdy podmiot)¹⁸. Analiza polegała na obliczeniu RRSO odpowiadającej warunkom umowy i porównaniu jej z RRSO deklarowaną przez podmiot w umowie. UOKiK uznawał, że zadeklarowanie w umowie RRSO wyższej od prawidłowej nie stanowi naruszenia przepisów, gdyż nie działa bezpośrednio na niekorzyść konsumenta a jest niekorzystne dla kredytodawcy. RRSO deklarowana na poziomie nieznacznie przekraczającym obliczenia UOKiK, również uznawana była za poprawną. Za niepoprawnie zadeklarowane uznawane były zatem RRSO istotnie przekraczające prawidłowo obliczony wskaźnik.

Zidentyfikowano kilka rodzajów problemów z RRSO deklarowaną w umowach. Poszczególne rodzaje problemów można przypisać różnym rodzajom badanych umów i w takim podziale zostały poniżej omówione.

Problem RRSO w przypadku „chwilówek”

Najliczniejszą grupą badanych umów były umowy dotyczące tzw. „chwilówek” (21 spośród 60 umów). Pod tym pojęciem rozumiemy pożyczki udzielane na bardzo krótki okres (zwykle 15 lub 30 dni) i spłacane jednorazowo (w jednej racie). Przy tego typu pożyczkach z reguły nie są naliczane odsetki, pożyczkodawcy zarabiają wyłącznie na różnego rodzaju opłatach. W grupie chwilówek faktyczna RRSO wynosi zwykle kilka tysięcy procent (lecz może sięgać nawet do 23053 proc.). Co do zasady w grupie „chwilówek” RRSO deklarowana była zgodna ze stanem faktycznym. Wyjątkiem były dwie umowy Taurus oraz dwie umowy Wonga, gdzie RRSO została bardzo istotnie zaniżona.

➤ Taurus:

✓ *Kwota pożyczki 500 zł*

Termin spłaty jednorazowej 30 dni

Kwota do spłaty 650 zł

RRSO deklarowana **125,64 proc.**

¹⁸ W przypadku spółek Regita i Vivus Finance RRSO wyliczono na podstawie tabel z przykładowymi kosztami.

RRSO faktyczna **2333,95 proc.**

- ✓ *Kwota pożyczki 500 zł*

Termin spłaty jednorazowej 30 dni

Kwota do spłaty 650 zł

RRSO deklarowana **125,64 proc.**

RRSO faktyczna **2333,95 proc.**

➤ **Wonga:**

- ✓ *Kwota pożyczki 500 zł*

Termin spłaty jednorazowej 30 dni

Kwota do spłaty 648,14 zł

RRSO deklarowana **360,00 proc.**

RRSO faktyczna **2250,55 proc.**

- ✓ *Kwota pożyczki 350 zł*

Termin spłaty jednorazowej 26 dni

Kwota do spłaty 452,85 zł

RRSO deklarowana **413 proc.**

RRSO faktyczna **3621,45 proc.**

Problem RRSO w przypadku „tygodniówek”

Drugą grupą, jaką wyróżnić można spośród badanych umów są pożyczki spłacane w ratach tygodniowych (19 spośród 60 umów). Najczęściej kredyt taki jest spłacany w ciągu 25-52 tygodni. W grupie „tygodniówek” faktyczna RRSO uwzględniająca koszty usługi dodatkowej wynosiła kilkaset procent (od 270 proc. do 1150 proc.). Największym problemem, występującym przy wszystkich tego typu umowach, było nieuwzględnianie w obliczeniach RRSO kosztów dodatkowych usług (obsługa kredytu w domu).

• **Optima:**

- ✓ *Kwota pożyczki 800 zł*

Spłata w 50 ratach tygodniowych po 29,61 zł

RRSO deklarowana **34,91 proc.**

RRSO faktyczna **310,65 proc.**

- ✓ *Kwota pożyczki 700 zł*

Spłata w 50 ratach tygodniowych po 26,51 zł

Opcjonalne i ubezpieczenie i opłata za obsługę w domu

RRSO deklarowana **34,91 proc.**

RRSO faktyczna **334,32 proc.**

- Everest Finanse:
 - ✓ *Kwota pożyczki 1000 zł*
 Spłata w 25 ratach tygodniowych po 66 zł
 RRSO deklarowana **109,71 proc.**
 RRSO faktyczna **789,13 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 700 zł*
 Spłata w 25 ratach tygodniowych po 46,20 zł
 RRSO deklarowana **109,71 proc.**
 RRSO faktyczna **789,13 proc.**
- Provident:
 - ✓ *Kwota pożyczki 500 zł*
 Spłata w 60 ratach tygodniowych po 16,36 zł (rata wyrównująca 15,92 zł)
 RRSO deklarowana **87,80 proc.**
 RRSO faktyczna **270,15 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 1000 zł*
 Spłata w 45 ratach tygodniowych po 41,72 zł (rata wyrównująca 41,67 zł)
 RRSO deklarowana **105,10 proc.**
 RRSO faktyczna **639,71 proc.**
- Marka:
 - ✓ *Kwota pożyczki 900 zł*
 Spłata w 40 ratach tygodniowych po 41,36 zł
 RRSO deklarowana **59,96 proc.**
 RRSO faktyczna **436,09 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 800 zł*
 Spłata w 40 ratach tygodniowych po 36,76 zł
 RRSO deklarowana **59,96 proc.**
 RRSO faktyczna **462,88 proc.**
- Meritum:
 - ✓ *Kwota pożyczki 1700 zł*
 Spłata w 41 ratach tygodniowych po 78,00 zł
 RRSO deklarowana **363,04 proc.**
 RRSO faktyczna **481,37 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 500 zł*
 Spłata w 16 ratach tygodniowych po 35 zł + 273 zł rata 17
 RRSO deklarowana **696,45 proc.**
 RRSO faktyczna **1143,28 proc.**

- Tempo Finanse:
 - ✓ *Kwota pożyczki 600 zł*
 Spłata w 44 ratach tygodniowych po 25,87 zł
 RRSO deklarowana **19,80 proc.**
 RRSO faktyczna **430,53 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 1500 zł*
 Spłata w 57 ratach tygodniowych po 44,40 zł
 RRSO deklarowana **19,80 proc.**
 RRSO faktyczna **284,28 proc.**
- Euro Providus:
 - ✓ *Kwota pożyczki 300 zł*
 Spłata w 27 ratach tygodniowych po 17,06 zł
 RRSO deklarowana **47,10 proc.**
 RRSO faktyczna **455,28 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 1500 zł*
 Spłata w 55 ratach tygodniowych po 48,54 zł
 RRSO deklarowana **34,26 proc.**
 RRSO faktyczna **229,37 proc.**
- Asper:
 - ✓ *Kwota pożyczki 1500 zł*
 Spłata w 57 ratach tygodniowych po 51,06 zł
 RRSO deklarowana **41,34 proc.**
 RRSO faktyczna **285,35 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 540 zł*
 Spłata w 57 ratach tygodniowych po 17,02 zł
 RRSO deklarowana **41,34 proc.**
 RRSO faktyczna **285,35 proc.**
- Eurocent:
 - ✓ *Kwota pożyczki 720 zł*
 Spłata w 52 ratach tygodniowych po 32,29 zł
 RRSO deklarowana 65,34 proc.
 RRSO faktyczna 616,11 proc.
 - ✓ *Kwota pożyczki 990 zł*
 Spłata w 52 ratach tygodniowych po 44,40 zł
 RRSO deklarowana 65,34 proc.
 RRSO faktyczna 616,16 proc.

- Pożyczkodawca BTL:
 - ✓ *Kwota pożyczki 500 zł*
 Spłata w 27 ratach tygodniowych po 31,80 zł
 RRSO deklarowana **89,1 proc.**
 RRSO faktyczna **811,14 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 900 zł*
 Spłata w 27 ratach tygodniowych po 57,24 zł
 RRSO deklarowana **89,1 proc.**
 RRSO faktyczna **811,14 proc.**

Problem RRSO w przypadku pożyczek spłacanych w ratach miesięcznych

Trzecim rodzajem badanych przez UOKiK umów były umowy pożyczki spłacanej w ratach miesięcznych (17 spośród 60 umów). Długość okresu spłaty waha się w bardzo dużym zakresie (od 3 do 180 miesięcy).

Co do zasady RRSO była w tej grupie umów deklarowana prawidłowo. Wyjątkiem były umowy spółki Aasa, gdzie zadeklarowana RRSO była zaniżona, umowy spółki Capital Service, która dolicza kredytowane koszty zarówno do kosztów jak i kwoty wypłaty oraz umowy spółki Pszczółka, które to przewidują obsługę pożyczki w domu (standardowo stosowana w „tygodniówkach”) z czym też związany jest problem zaniżonej RRSO.

RRSO w tej grupie umów jest stosunkowo niska, nie przekracza 240 proc. (z wyjątkiem spółki Pszczółka).

- Aasa:
 - ✓ *Kwota pożyczki 1500 zł*
 Spłata w 9 ratach miesięcznych zmiennych
 RRSO deklarowana **104,19 proc.**
 RRSO faktyczna **129,58 proc.**
 - ✓ *Kwota pożyczki 2000 zł*
 Spłata w 12 ratach miesięcznych zmiennych
 RRSO deklarowana **58,69 proc.**
 RRSO faktyczna **75,19 proc.**
- Spółka Pszczółka:
 - ✓ *Kwota pożyczki 750 zł*
 Spłata w 3 ratach miesięcznych po 320 zł (pierwsza 352,20 zł)

RRSO deklarowana **141,00 proc.**

RRSO faktyczna **475,76 proc.**

✓ *Kwota pożyczki 500 zł*

Splata w 3 ratach miesięcznych po 200 zł (pierwsza 269,5 zł)

Dodatkowo koszt obsługi klienta w domu

RRSO deklarowana **175,50 proc.**

RRSO faktyczna **569,73 proc.**

• Capital Service:

✓ *Kwota pożyczki 200 zł*

Splata w 12 ratach miesięcznych zmiennych

RRSO deklarowana **2637,03 proc.**

RRSO faktyczna **5953,49 proc.**

✓ *Kwota pożyczki 500 zł*

Splata w 12 ratach miesięcznych zmiennych

RRSO deklarowana **2511,42 proc.**

RRSO faktyczna **3626,64 proc.**

Opisane wyżej działania polegające na prezentowaniu błędnie wyliczonej RRSO mogą zdaniem Prezesa UOKiK wprowadzać konsumentów w błąd, a w konsekwencji - wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r. W stosunku do wskazanych wyżej 15 przedsiębiorców wszczęto 15 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wprowadzenie w błąd co do proporcji pomiędzy całkowitym kosztem kredytu a całkowitą kwotą kredytu, poprzez prezentowanie informacji o całkowitej kwocie kredytu obliczonej przy założeniu, że powinna ona uwzględniać kredytowane koszty kredytu

Stanowisko w zakresie sposobu prezentowania informacji na temat całkowitej kwoty kredytu¹⁹ Prezes UOKiK przedstawił w opublikowanym „Raporcie z kontroli przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich w 2012 roku”. Jak wskazano w raporcie, kredytowane koszty kredytu - zarówno w formularzu informacyjnym - jak również w innych wypadkach w których przedstawiane są informacje na temat kosztów kredytu (np. w umowie) - powinny być uwzględniane jedynie w kosztach, a nie w całkowitej kwocie

¹⁹ Zgodnie z przepisem art. 5 pkt 5 u.k.k. całkowita kwota kredytu to suma wszystkich środków pieniężnych, które kredytodawca udostępnia konsumentowi na podstawie umowy o kredyt.

kredytu. Każde inne rozwiązanie doprowadziłoby do zafałszowania proporcji kosztów i udostępnionej konsumentowi kwoty i w konsekwencji uniemożliwiło konsumentom rzetelne porównanie ofert różnych przedsiębiorców. Takie działania mogą, zdaniem Prezesa Urzędu, wprowadzać konsumentów w błąd, a w konsekwencji - wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

W toku niniejszej kontroli stwierdzono, że 6 przedsiębiorców (Profi Credit, Optima, Everest Finanse, Meritum, Profinet, Capital Service) podawało informację o całkowitej kwocie kredytu uwzględniającej kredytowane (potrącane z wypłacanej kwoty) koszty kredytu. W stosunku do wszystkich wskazanych przedsiębiorców postawiono 6 zarzutów w ramach postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Podawanie błędnej informacji o całkowitym koszcie kredytu

Stosownie do przepisu art. 5 pkt 6 u.k.k., całkowity koszt kredytu to wszelkie koszty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt, w szczególności: a) odsetki, opłaty, prowizje, podatki i marże jeżeli są znane kredytodawcy oraz b) koszty usług dodatkowych w przypadku gdy ich poniesienie jest niezbędne do uzyskania kredytu - z wyjątkiem kosztów opłat notarialnych ponoszonych przez konsumenta.

Należy przy tym zaznaczyć, że podając informację o całkowitym koszcie kredytu w umowie, należy wziąć pod uwagę warunki konkretnej umowy, a nie teoretycznie możliwe do ujęcia w konkretnej umowie, które jednak nie mają do niej zastosowania (przede wszystkim, jeżeli umowa przewiduje, że konsument ponosi koszty usług dodatkowych - należy wziąć je pod uwagę w informacji o całkowitym koszcie kredytu). Stąd też, jeżeli umowa przewiduje, przykładowo, obowiązek zapłaty opłaty za obsługę w domu, to - ponieważ poniesienie tej opłaty było konieczne do zawarcia tej konkretnej umowy - opłata ta powinna zostać uwzględniona w całkowitym koszcie kredytu.

W toku kontroli wykazano natomiast, że 8 następujących przedsiębiorców podawało w umowach informację o całkowitym koszcie kredytu nieuwzględniającym opłaty za obsługę pożyczki w domu: Optima (nie uwzględniono również opłaty z tytułu objęcia ochroną ubezpieczeniową), Everest Finanse, Provident (nie uwzględniono również dodatkowej opłaty przygotowawczej), Marka (nie uwzględniono również dodatkowej opłaty przygotowawczej), Meritum, Tempo Finanse, Euro Providus, Eurocent. W stosunku do wszystkich wskazanych przedsiębiorców wszczęto 8 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono

przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r. w zw. z art. 5 pkt 6 u.k.k.

Podawanie w umowie informacji o kosztach kredytu w sposób mogący wprowadzać w błąd

Poza wskazywanymi wcześniej naruszeniami polegającymi na wprowadzaniu w błąd co do kosztów kredytu, przekazywane przez niektórych przedsiębiorców informacje, poprzez nieuporządkowaną i nieprzejrzystą formę, również wzbudziły wątpliwości Prezesa UOKiK, pod kątem wprowadzenia konsumentów w błąd.

Spółka Daily Finance w umowach pożyczki na okres 30 dni posługuje się terminami „kwota pożyczki w złotych” zamiast „całkowita kwota pożyczki” oraz „kwota do spłaty w złotych” zamiast „całkowita kwota do zapłaty”. Termin „kwota jednorazowej spłaty lub kwota jednej raty” w tym przypadku nie wprowadza w błąd, bo pożyczkę spłaca się jednorazowo. Niejasna jest jednak pozycja „łączna kwota wszystkich opłat i prowizji w złotych obliczana na dzień zawarcia umowy” bowiem kwota ta uwzględnia również kapitał pożyczki.

Kwota pożyczki w złotych	300,00	Całkowity koszt pożyczki	85,00
Kwota do wypłaty w złotych	300,00	Kwota do spłaty w złotych	385,00
Okres pożyczki w dniach	30	Rzeczywista roczna stopa oprocentowania	1980,321%
Roczna stopa oprocentowania	20%	Roczna stopa oprocentowania dla przeterminowanego zadłużenia	22%
Odsetki do spłaty w złotych	4,93	Łączna kwota wszystkich opłat i prowizji w złotych obliczana na dzień zawarcia umowy	385,00
Opłata przygotowawcza w złotych	15,00	Kwota jednorazowej spłaty lub kwota jednej raty	385,00
Koszt ustanowienia zabezpieczenia, którego powstanie związane jest z udzieleniem pożyczki	65,07	Liczba rat równej wysokości pożyczki	1

Niemniej jednak, w przypadku pożyczki na okres dłuższy niż 30 dni, podane w ten sposób informacje są całkowicie niezrozumiałe:

Kwota pożyczki w złotych	500,00	Całkowity koszt pożyczki	688,00
Kwota do wypłaty w złotych	500,00	Kwota do spłaty w złotych	1188,00
Okres pożyczki w dniach	360	Rzeczywista roczna stopa oprocentowania	554,355%
Roczna stopa oprocentowania	20%	Roczna stopa oprocentowania	22%

		dla przeterminowanego zadłużenia	
Odsetki do spłaty w złotych	117,77	Łączna kwota wszystkich opłat i prowizji w złotych obliczana na dzień zawarcia umowy	1188,00
Opłata przygotowawcza w złotych	25,00	Kwota jednorazowej spłaty lub kwota jednej raty	99,00
Koszt ustanowienia zabezpieczenia, którego powstanie związane jest z udzieleniem pożyczki	545,23	Liczba rat równej wysokości pożyczki	12

Ponieważ pożyczka spłacana jest w wielu ratach posłużenie się sformułowaniem „kwota jednorazowej spłaty lub kwota jednej raty” może sugerować, że pożyczkę można spłacić jednorazowo wpłacając kwotę jednej raty. W połączeniu z niestosowaniem terminologii ustawowej oraz informacją o „łącznej kwocie wszystkich opłat i prowizji” uwzględniającej kapitał, nie jest jasne które z tych pozycji miały w zamierzeniu odpowiadać informacjom wymagany przez ustawę o kredycie konsumenckim, ani jaki tak naprawdę jest koszt pożyczki i kwota którą konsument powinien spłacić. W związku z powyższym, w stosunku do przedsiębiorcy zostało wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach którego postawiony został zarzut naruszenia art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r.

Podobny zarzut sformułowany został pod adresem pożyczkodawcy Pszczółka. W umowie przedstawiono sumę kosztów w sposób mylący, który może zilustrować poniższy przykład:

- *Pożyczkobiorca zobowiązany jest zwrócić cały kapitał zaciągniętej pożyczki w kwocie 500 zł wraz z odsetkami w kwocie 4,50 zł, kosztami administracyjnymi i kosztami ustanowienia pożyczki w kwocie 75 zł oraz prowizją w kwocie 60 zł, nie później jednak niż do dnia 2013-04-15 w kwocie łącznej 669,50 zł zgodnie z załącznikiem nr 10. Umowne koszty z tytułu ustanowienia zabezpieczeń na wypadek niewykonania zobowiązań wynikających z przedmiotowej umowy obejmują umowę przewłaszczenia (2% wartości kwoty udzielonej pożyczki) oraz weksel (10 zł) w łącznej kwocie 20 zł i opłaty z tytułu usługi multimedialnej, telefonicznej i sms w kwocie 10 zł. (Pszczółka, pkt 3 „Umowy o pożyczkę”).*

Suma kosztów z pierwszego zdania postanowienia wynosi 639,50 zł, a nie 669,50 zł. Kwotę 669,50 można otrzymać dopiero po doliczeniu kosztów ustanowienia zabezpieczeń, o której mowa w zdaniu drugim postanowienia. Sposób prezentowania konsumentowi informacji może więc wprowadzać w błąd co do realnych kosztów pożyczki. Konsument nie

ma pewności czy wskazane kwoty są sumą wszystkich kosztów, czy ewentualnie kwota 30 zł zostanie do niej doliczona, czy też może koszty te są już w niej zawarte. Podobne błędy występowały w pozostałych kopiach umów przekazanych przez przedsiębiorcę. W związku z powyższym, w stosunku do przedsiębiorcy zostało wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach którego postawiony został zarzut naruszenia art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 u.p.n.p.r.

W umowach zawieranych przez Ferratum, w sposób wprowadzający w błąd prezentowano natomiast informację o całkowitej kwocie do zapłaty.

- *Oплата Administracyjna stanowi całkowitą kwotę do zapłaty przez Klienta na rzecz Pożyczkodawcy, w rozumieniu ustawy z dnia 12 maja 2011 roku o kredycie konsumenckim. (Ferratum, pkt 6.6. „Umowy pożyczki”).*

Oплата administracyjna jest kosztem (jedynym) kredytu i stanowi element całkowitej kwoty do zapłaty (nie jest całkowitą kwotą do zapłaty), na którą składać się również powinna całkowita kwota kredytu. Wobec powyższego, w stosunku do przedsiębiorcy, którego działanie oceniono jako wprowadzające w błąd, zostało wszczęte postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w ramach którego sformułowano zarzut naruszenia przepisu art. 4 ust. 1 i art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 u.p.n.p.r.

Zarzut podawania w umowie informacji o kosztach kredytu w sposób mogący wprowadzać w błąd Prezes Urzędu przedstawił 3 przedsiębiorcom (Daily Finance, Pszczółka, Ferratum) wobec których wszczęto 3 postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Stosowanie praktyki polegającej na obciążeniu konsumentów nadmiernie wygórowanymi kosztami, tj. zatrzymywaniu przez przedsiębiorcę całej opłaty przygotowawczej w przypadku rozwiązania umowy

Na rynku, oprócz pożyczkodawców, których działalność polega na uzyskiwaniu dochodu z udzielanych pożyczek, działają także przedsiębiorcy, którzy wprawdzie oferują konsumentom pożyczki, ale postanowienia wzorców umów są skonstruowane w taki sposób, że konsument nie może być pewien czy otrzyma wnioskowaną kwotę pożyczki, nawet jeśli podpisał umowę i uiścił wymagane opłaty. W takich przypadkach przedsiębiorca stwierdza, że konsument nie przedstawił wystarczających zabezpieczeń, rozwiązuje umowę, zatrzymując jednocześnie opłatę przygotowawczą wpłaconą przez konsumenta.

W toku kontroli ustalono, że 2 przedsiębiorców (PKF Skarbiec oraz Baltic Money) stosuje praktykę polegającą na obciążaniu konsumentów nadmiernie wygórowanymi kosztami, tj. zatrzymywaniu przez przedsiębiorcę całej opłaty za przygotowanie umowy pożyczki w przypadku rozwiązania umowy.

Zgodnie z § 3 „Przedwstępnej Umowy Pożyczek Gotówkowych” PKF Skarbiec umowa przedwstępna jest zobowiązująca dla pożyczkodawcy z chwilą wniesienia przez konsumenta opłaty w wysokości 6 % kwoty pożyczki, pobieranej m.in. za takie czynności, jak doradztwo, ewidencję umowy, przygotowanie i rozpatrzenie wniosku. Jednocześnie w umowie brak jest informacji, o tym co dzieje się w przypadku gdy dojdzie do rozwiązania umowy. Z praktyki przedsiębiorcy wynika, że zatrzymuje on wówczas wniesioną przez konsumenta opłatę w pełnej wysokości. Co prawda, w § 9 umowy przewidziano, że w wypadku rozwiązania umowy nastąpi jej ostateczne rozliczenie, jednak uregulowanie to w żaden sposób nie wskazuje na jakich zasadach to nastąpi. Należy podkreślić, że do rozwiązania umowy dochodzi m.in. w przypadku kiedy konsument nie ustanowi w terminie 30 dni od dnia zawarcia ww. umowy odpowiednich zabezpieczeń. Zawartość katalogu zabezpieczeń wskazuje, że ich ustanowienie dla przeciętnego konsumenta może być utrudnione. Z informacji uzyskanych od przedsiębiorcy wynika, że w I półroczu 2012 roku na kilka tysięcy zawartych z konsumentami umów przedwstępnych, umowy ostateczne zawarto jedynie w przypadku ok. 2,5 proc., a pożyczek wypłacono ok. 1,75 proc. Zestawienie powyższych danych sugeruje, że przychód przedsiębiorcy z zakresu działalności kredytowej generowany jest nie z tytułu udzielania pożyczek, tylko wskutek zatrzymywania opłaty przygotowawczej.

Z uwagi na to, że przedmiotowa praktyka może wyczerpywać znamiona art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. Prezes UOKiK wszczął wobec ww. przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Analogiczne zarzuty postawiono w stosunku do Baltic Money, wobec którego również zostało wszczęte postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3.2.3.2. Stosowanie klauzul tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone

W przeanalizowanych wzorcach umownych stosowanych przez 19 przedsiębiorców wykryto 27 postanowień, które mogą być tożsame z wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Postanowienia te dotyczą najczęściej warunków zmiany oprocentowania kredytu oraz opłat pobieranych przez kredytodawcę (np. prowizje, opłaty przygotowawcze, opłaty za czynności windykacyjne). Jako dotyczące kosztów kredytu są dla konsumentów

najistotniejszym czynnikiem przy wyborze danej oferty. Dlatego ważne jest by te rodzaje postanowień były formułowane wyraźnie i precyzyjnie. Stanowisko Prezesa Urzędu w tej sprawie zostało wypracowane w oparciu o orzecznictwo sądów, w tym Sądu Najwyższego.

Opłata za wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy

W prowadzonym przez Prezesa UOKiK rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, pod poz. 1806 figuruje klauzula o następującej treści: (...) *zawiadomienie posiadacza rachunku, kredytobiorcy, poręczycieli o wypowiedzeniu umowy (...) - wysłane listem zwykłym 15 zł - wysłane listem poleconym 20 zł.*

Powyższa klauzula przewiduje opłaty za wysłanie kredytobiorcy oświadczenia o wypowiedzeniu umowy i została wpisana do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru na skutek wyroku s.o.k.i k. z dnia 20 lutego 2009 roku (sygn. XVII AmC 96/08). W uzasadnieniu do wyroku sąd wyjaśnił, że wspomniana klauzula przewiduje kwoty opłat, które w żaden sposób nie są uzasadnione kosztami ponoszonymi w związku z wysłaniem wypowiedzenia umowy, a ponadto, nie zastrzeżono analogicznej opłaty na rzecz konsumenta, w przypadku, gdyby to konsument wypowiedział umowę. W ocenie sądu, opłata za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy, będąc zastrzeżoną tylko na rzecz przedsiębiorcy, w sposób nieuzasadniony i nadmierny obciąża konsumenta i jako taka kształtuje jego obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Analogiczne postanowienia znalazły się we wzorcach umownych stosowanych przez Cash Express, Meritum, Asper, przedsiębiorcę BTL:

- (...) 80 zł *rozwiązanie umowy*. (Cash Express, pkt 4 „Umowy o pożyczkę gotówkową”). Zdaniem Prezesa UOKiK, pomimo odmiennego brzmienia, funkcja kwestionowanego postanowienia oraz postanowienia wpisanego do rejestru jest tożsama gdyż dotyczy obciążenia konsumenta opłatą w przypadku wysłania oświadczenia woli o wypowiedzeniu umowy.
- (...) „Wypowiedzenie umowy” - 50 zł. (BTL, pkt 16 b „Umowy o pożyczkę gotówkową”).
- (...) *Koszty wypowiedzenia umowy wysłanego listem poleconym wynoszą 60 zł.* (Meritum, pkt 12 „Umowy Pożyczki Pieniężnej”).
- *Koszty wezwań i wypowiedzenia na dzień podpisania umowy wynoszą: (...) 25,00 zł za wezwanie lub wypowiedzenie listem poleconym.* (Asper, pkt 15 „Umowy pożyczki pieniężnej”).

W stosunku do wskazanych wyżej 4 przedsiębiorców (Cash Express, BTL, Meritum, Asper) zostały wszczęte 4 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k.

Brak zasad wykonywania odpłatnych monitów w przypadku zaległości w spłacie pożyczki (w szczególności określenia częstotliwości i odstępów pomiędzy poszczególnymi monitami)

Pod poz. 1796 prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru klauzul niedozwolonych figuruje postanowienie o treści: *W przypadku niewykonania zobowiązań wynikających z niniejszej umowy Kredytobiorca poniesie koszty związane z monitorowaniem Kredytobiorcy: 1) telefoniczne upomnienie Kredytobiorcy związane z nieterminową spłatą kredytu - 13 PLN; 2) korespondencja kierowana do Kredytobiorcy związana z nieterminową spłatą kredytu (zawiadomienie, upomnienie, prośba o dopłatę, wystawienie Bankowego Tytułu Egzekucyjnego), za każde pismo. Opłata za korespondencję kierowaną do poręczycieli Bank obciąża dodatkowo Kredytobiorców według tych samych stawek - 15 PLN; 3. wyjazd interwencyjny do Kredytobiorcy - 50 PLN.*

W uzasadnieniu wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 6 sierpnia 2009 roku (sygn. XVII AmC 624/09) sąd stwierdził, że sytuacja, w której konsument nie będzie w stanie ustalić, jakie działania podejmie kredytodawca w przypadku opóźnień w zapłacie, z jaką częstotliwością i w jakiej kolejności będzie je podejmował, może wywołać u niego błędne przekonanie co do praw i obowiązków wynikających z zawartej umowy. W ocenie Prezesa Urzędu postanowienia określające sposób przeprowadzania czynności windykacyjnych powinny być tak sformułowane, aby klient na ich podstawie wiedział jakie czynności mogą zostać podjęte, po upływie jakiego czasu i w jakich odstępach, i aby miał pewność, że nie zostanie obciążony opłatą z tytułu różnych czynności windykacyjnych podejmowanych w tym samym czasie. Konieczne jest przy tym, by czynności przedsiębiorcy realnie umożliwiały konsumentowi spłatę jego zadłużenia wymagalnego, które konsument winien spłacić bez zbędnej zwłoki. Przytoczone niżej postanowienia sformułowane w oferowanych przez Net Credit, Profinet, Taurus, pożyczkodawcę BTL oraz Capital Service wzorcach umownych są tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru, ponieważ, podobnie jak powoływana klauzula umożliwiając obciążenie konsumenta kilkoma opłatami w tym samym czasie bez umożliwienia mu reakcji na poprzednie wezwanie do zapłaty.

- W przypadku, gdy Pożyczka lub jej część nie została uiszczona w terminie, Pożyczkobiorca zapłaci Pożyczkodawcy opłatę upominawczą w kwocie 15 zł za każdy monit wysłany do Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę lub osobę trzecią działającą w imieniu Pożyczkodawcy oraz 25 zł za wezwanie do zapłaty wysłane do Pożyczkobiorcy przez Pożyczkodawcę lub osobę trzecią działającą w imieniu Pożyczkodawcy. (Net Credit, pkt 15.4. „Ramowej Umowy Pożyczki”).

- 22. W przypadku opóźnienia w spłacie rat pożyczki lub zaprzestania spłaty zadłużenia wynikającego z Umowy, Pożyczkodawca wysła do Pożyczkobiorcy korespondencję zaległościową - upomnienie, wezwanie do zapłaty, wypowiedzenie umowy. Pożyczkobiorca zobowiązuje się do pokrycia kosztów wysłania tej korespondencji w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każde wysłane pismo.
- 23. W przypadku, kiedy Pożyczkobiorca nie dokonuje płatności w terminach określonych w Umowie Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę w wysokości 20 zł (dwadzieścia złotych) za każdą udokumentowaną wizytę Przedstawiciela u Pożyczkobiorcy, dokonaną poza terminami określonymi w Umowie. (Profinet, pkt 22 i 23 „Umowy pożyczki gotówkowej” - niebieski formularz oraz odpowiednie postanowienia zielonego formularza).

- W przypadku niespłacenia pożyczki w terminie określonym w par. 2 umowy, Pożyczkobiorca zobowiązuje się do ponoszenia zryczałtowanej opłaty z tytułu zwrotu kosztów dojazdu Pożyczkodawcy lub firmy windykacyjnej w kwocie każdorazowo 150 zł oraz 40 zł z tytułu każdorazowego wezwania do zapłaty, oraz ewentualne koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego, zgodnie z aktualnie obowiązującymi przepisami prawa. (Taurus, § 11 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).

- Pożyczkodawca ma prawo dochodzić kosztów prowadzenia windykacji w wysokości:
 - a) Wysyłka listów poleconych typu: „List informacyjny”, „Wezwanie do zapłaty” - 30 zł
 - b) Wysyłka listu za potwierdzeniem odbioru typu „Ostateczne wezwanie do zapłaty” (...)
 - c) Wysyłka pozostałych niestandardowych specjalnych listów windykacyjnych za potwierdzeniem odbioru - 70 zł
 - d) Wizyta zaległościowa - windykacyjna (nie obejmuje wizyty przedstawiciela) - 65 zł
 - e) Telefon zaległościowy windykacyjny - 15 zł
 - (...)

k) Windykacja przez firmę zewnętrzną 100 zł. (BTL, pkt 16 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).

- Pożyczkobiorca zobowiązuje się ponieść koszty windykacyjne mające na celu odzyskanie należności wynikających z niniejszej umowy w przypadku opóźnień i braku spłaty w terminie według tabeli kosztów windykacyjnych, tj. 5 zł jednorazowy monitoring telefoniczny; 5 zł jednorazowa wiadomość SMS; 40 zł wezwanie do zapłaty; 60 zł drugie wezwanie do zapłaty; 80 zł ostateczne wezwanie do zapłaty; 100 zł zakończenie windykacji polubownej; 150 zł wezwanie przedprocesowe; 20 zł koszty windykacji w przypadku osobistego kontaktu doradcy klienta Capital Service; 300 zł koszty windykacji w przypadku konieczności osobistego kontaktu pracownika bądź współpracownika Capital Service. Capital Service ma prawo naliczać koszty windykacyjne, o których mowa w zdaniu poprzedzającym, niezależnie od wygaśnięcia Umowy na skutek wypowiedzenia. (Capital Service, pkt 16 „Umowy o limit pożyczkowy”).

W stosunku do wskazanych wyżej 5 przedsiębiorców zostało wszczętych 5 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k.

Stosowanie nieprecyzyjnych przesłanek zmiany opłat i prowizji

W prowadzonym przez Prezesa UOKiK rejestrze klauzul niedozwolonych, pod pozycją 3181 figuruje klauzula o treści: *Bank zastrzega sobie prawo do zmiany cennika w okresie obowiązywania umowy kredytu, jeżeli wystąpi przynajmniej jedna z poniższych przyczyn: 1) zmiana parametrów rynkowych, środowiska konkurencji, przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych, stosowanych w sektorze bankowym, 2) zmiana poziomu inflacji bądź innych warunków makroekonomicznych, 3) zmiana zakresu lub formy świadczonych usług.* Z uzasadnienia wyroku z dnia 14 grudnia 2010 roku (XVII AmC 426/09) wynika, że przywoływane postanowienie zostało uznane za niedozwolone ponieważ uprawniało kredytodawcę do arbitralnej zmiany cennika w okresie obowiązywania umowy kredytu w oparciu o przesłanki określone w sposób tak szeroki, że umożliwiające zmianę opłat i prowizji w dowolnie wybranym momencie. Konsument był więc narażony na nieprzewidywalne zmiany wysokości lub wprowadzenie nowych opłat bez możliwości zweryfikowania ich zasadności w oparciu o jakiekolwiek obiektywne kryteria. W toku kontroli Prezes Urzędu uznał, że Wonga, Capital Service, VIA SMS mogą stosować

postanowienie tożsame z klauzulą 3181. Podobnie jak w przypadku omówionego wyżej postanowienia, stosowane przez wskazanych przedsiębiorców klauzule umożliwiają pożyczkodawcy zmianę opłat i prowizji zawartych w cenniku w dowolnie wybranym przez niego momencie, przesłanki jego zmiany zostały określone tak szeroko, że w każdej chwili pożyczkodawca może uznać, że jedna z nich została spełniona.

- *Pożyczkodawca uprawniony jest do zmiany Tabeli opłat w przypadku:*
 - I) zmiany poziomu inflacji w wysokości podawanej do publicznej wiadomości przez GUS,*
 - II) zmiany kosztów obsługi pożyczki, w tym zmiany cen połączeń telekomunikacyjnych, usług pocztowych, zmian opłat ponoszonych w związku z wykonywaniem Umowy Ramowej za pośrednictwem firm współpracujących z Pożyczkodawcą oraz w przypadku wprowadzenia nowych przepisów prawa i zapadnięcia wyroków sądowych mających wpływ na koszty obsługi pożyczki,*
 - III) nowych usług wprowadzonych przez Pożyczkodawcę. (Wonga, § 3 ust. 3 „Ramowej umowy pożyczki”).*
- *CAPITAL SERVICE zastrzega sobie prawo do dokonywania zmian w CENNIKU w okresie obowiązywania UMOWY, przy wystąpieniu przynajmniej jednej z wymienionych przyczyn: istotna zmiana stawek w cennikach większości firm konkurencyjnych, zmiana przepisów prawa, w szczególności przepisów podatkowych i rachunkowych dotyczących działalności CAPITAL SERVICE, zmiana poziomu inflacji bądź innych warunków makroekonomicznych, zmiana zakresu lub formy świadczonych usług. (Capital Service, pkt 16 „Umowy o limit pożyczkowy”).*
- *Wysokość Opłat mających wpływ na Kwotę do Spłaty może ulegać zmianom. Zmiany wysokości Opłat mogą nastąpić w wyniku działań promocyjnych Pożyczkodawcy bądź w przypadku zmian któregoś z parametrów rynkowych takich jak: stopa inflacji, kursy walutowe, referencyjne stawki oprocentowania ustalane przez NBP oraz w zakresie wynikającym ze zmiany tych parametrów. Nowe stawki Opłat będą podawane do wiadomości Pożyczkobiorcy wraz z podaniem daty ich wejścia w życie za pośrednictwem strony WWW pożyczkodawcy, SMS albo na piśmie. W terminie 14 dni od dnia otrzymania informacji o powyższej zmianie, Pożyczkobiorca uprawniony jest do złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu Umowy o Udzielaniu Pożyczek Gotówkowych. Jeżeli Pożyczkobiorca nie dokona takiego wypowiedzenia, przyjmuje się, że wyraża on zgodę na zmiany. W takim wypadku obowiązują one od dnia wejścia w życie. Zmiana*

Opłat dokonana w powyższym trybie nie stanowi zmiany Umowy Udzielania Pożyczek Gotówkowych i nie wymaga aneksu. (VIA SMS, § 4 ust. 7 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).

W stosunku do wskazanych wyżej 3 przedsiębiorców (Wonga, Capital Service, VIA SMS) zostały wszczęte 3 postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k.

Stosowanie nieprecyzyjnych przesłanek zmiany umowy

W prowadzonym przez Prezesa UOKiK rejestrze klauzul niedozwolonych, pod pozycją 3180 figuruje klauzula o treści: *Bank zastrzega sobie prawo do zmiany Regulaminu, w szczególności w przypadku wprowadzania nowych przepisów prawnych lub ich zmiany oraz dostosowania do koniecznych zmian wprowadzonych w obowiązującym w Banku systemie informatycznym. Z uzasadnienia wyroku s.o.k.i k. z dnia 14 grudnia 2010 roku (XVII AmC 426/09) wynika, że przywoływane postanowienie zostało uznane za niedozwolone ponieważ uprawniało kredytodawcę do arbitralnej zmiany regulaminu w okresie obowiązywania umowy kredytu w oparciu o przesłanki określone w sposób tak szeroki, że umożliwiającą zmianę regulaminu w dowolnie wybranym momencie. W toku kontroli wykazano, że klauzulę o tożsamej treści stosuje VIA SMS:*

- *Pożyczkodawca jest uprawniony do zmiany warunków Umowy Pożyczki oraz wprowadzenia zmian w treści Regulaminu i innych Załączników. O takiej zmianie każdorazowo powiadomi on Pożyczkobiorcę drogą elektroniczną lub przez SMS, który będzie miał prawo do odstąpienia od Umowy Pożyczki w terminie 14 dni od otrzymania zawiadomienia o zmianach. Zapisy § 5 pkt 3 zd. drugie i pkt 4 Umowy stosuje się odpowiednio. Brak oświadczenia o odstąpieniu od Umowy Pożyczki w przypisanym terminie, oznacza akceptację nowych warunków. (VIA SMS, § 7 ust. 6 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*

Stosowana przez przedsiębiorcę klauzula nie wskazuje nawet najbardziej ogólnych przesłanek zmiany wzorca umowy i z jej brzmienia wprost wynika, że pożyczkodawca jest uprawniony do zmiany umowy w dowolnym momencie. Stąd też należy uznać, że jej treść, wywołując taki sam skutek, jest tożsama z treścią postanowienia figurującego w rejestrze klauzul niedozwolonych. W stosunku do wskazanego wyżej przedsiębiorcy zostało wszczęte

postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach którego postawiono zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 u.o.k.k.

Zastrzeganie opłat z tytułu wezwań do zapłaty i wizyty windykacyjnej w wygórowanej wysokości

Kolejną zaobserwowaną nieprawidłowością jest stosowanie przez 12 przedsiębiorców (Regita, Ferratum, Aasa, Cash Express, Daily Finance, Vivus Finance, Eurocent, Pszczółka, All Money, Wonga, VIA SMS i Soho Credit) postanowień tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru pod numerami 3852 o treści *Oплата за sporządzenie i wysłание lub doręczenie wezwания do заплаты raty (rat) кредыту lub одсетек - од каждего wezwания - 20 zł* oraz 4090 o brzmieniu *Oплата за wezwание do заплаты и wypowiedzenie umowy (pożyczkobорца) - 20 zł*.

Treść kwestionowanych postanowień jest następująca:

- *W przypadku opóźnienia w spłacie udzielonej Pożyczki lub w zapłacie Raty Miesięcznej Pożyczkoborca zobowiązany jest do zapłaty: (...) kwoty 25 zł (dwadzieścia pięć złotych) (...) (Regita, pkt 7.2.1. „Umowy określającej warunki udzielania pożyczek gotówkowych”).*
- *Oплата upominawcza за wysłание pierwszego monitu (...) wynosi 30 zł; оплата upominawcza за wysłание drugiego monitu (...) wynosi 50 zł; оплата upominawcza за wysłание третьего monitu (...) wynosi 50 zł; оплата upominawcza за wysłание четвертого monitu (...) wynosi 50 zł (Ferratum, pkt 6.11 „Umowy pożyczki”).*
- *a) koszt przygotowania i wysyłki pierwszego monitu - 25 zł b) koszt przygotowania i wysyłki wezwania do zapłaty - 49 zł c) koszt przygotowania i wysyłki ostatecznego wezwania do zapłaty - 49 zł (Aasa, pkt 13 „Umowy pożyczki”).*
- *30 zł pierwsze wezwanie do zapłaty, 40 zł drugie wezwanie do zapłaty, 60 zł ostateczne wezwanie do zapłaty, (...), 100 zł wezwanie przedprocesowe (Cash Express, pkt 4 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*
- *Drugie wezwanie (...) 50 zł. Trzecie wezwanie (...) 80 zł. (Daily Finance, § 6 „Umowy pożyczki” zawieranej за pośrednictwem Internetu/przedstawiciela spółki oraz analogiczne postanowienia „Umowy pożyczki” zawieranej w domu klienta).*

- 1) 35 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 15 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 2) 45 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 30 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki 3) 55 PLN za przekazanie pierwszego wezwania do zapłaty drogą pocztową po upływie 45 dni kalendarzowych od upływu Terminu spłaty Pożyczki (Vivus Finance, § 8 „Ramowej Umowy Pożyczki”).
- Opłata za monit telefoniczny 20 zł, opłata za monit pisemny 35 zł, (...) opłata za ostateczne wezwanie do zapłaty 40 zł (Eurocent, „Tabela opłat i prowizji, załącznik nr 1 do regulaminu pożyczek gotówkowych”).
- Koszta przewencyjne obejmują:
Działania przewencyjne pośrednie w postaci:
 pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 14 dni po terminie płatności raty koszt 30,00 zł, drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 28 dni po terminie płatności raty koszt 50,00 zł, ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 42 dni po terminie płatności raty koszt 50,00 zł,
Koszta windykacyjne obejmują:
Działania windykacyjne pośrednie w postaci:
 pierwsze wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 5 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 30,00 zł; drugie wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 16 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 50,00 zł; ostateczne wezwanie do zapłaty wysłane po upływie 30 dni po przekazaniu sprawy do działu windykacji - koszt 50,00 zł (Pszczółka, § 7 pkt 4 i 6 „Ogólnych warunków umów”).
- Wysłanie do Pożyczkobiorcy ostatecznego wezwania do zapłaty: 25 zł (All Money, § 7 ust. 2 pkt 4 „Umowy pożyczki” i 6 ust. 2 pkt 4 „Umowy pożyczki na pokrycie kosztów”).
- Personalizowana wiadomość elektroniczna, zawierająca ostrzeżenia i informacje o kolejnych krokach oraz ewentualnych kosztach windykacji - 40 zł - brak wpłaty na 1 dzień po terminie płatności (Wonga, „Tabela opłat”).

- *Wysłanie wezwania listem poleconym, dokonywane po 30 dniach od ostatniego dnia Okresu Trwania Pożyczki (30 zł) (VIA SMS, § 4 ust. 1 zd. 2 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*
- *Wysłanie wezwań listem poleconym, dokonywane po 30 dniach od ostatniego dnia Okresu Trwania Pożyczki (2x30 zł) (Soho Credit, § 4 ust. 1 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*

Tak jak w przypadku klauzul wpisanych do rejestru, na mocy przedmiotowych postanowień pożyczkodawca ma możliwość pobierania opłat za wezwania do zapłaty/monity/upomnienia. Opłata za monit windykacyjny powinna jednak odpowiadać kosztom rzeczywiście poniesionym przez przedsiębiorcę, który nie powinien bezzasadnie obciążać nimi konsumentów w nadmiernej wysokości. Dodatkowo, w większości kwestionowanych postanowień wysokość opłat za wezwanie do zapłaty/monit/upomnienie często jest uzależniona od tego czy jest to pierwszy czy kolejny monit, podczas, gdy koszty tych czynności są takie same. Nie można uznać za uzasadnione ustalanie przez przedsiębiorców opłat windykacyjnych w wysokości, która - poza zwrotem kosztów podjętych czynności - przewiduje dodatkowy zysk dla przedsiębiorcy.

Jeden z ww. przedsiębiorców (Eurocent) zamieszczał we wzorcu postanowienie tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru pod nr. 978 uznającą za niedozwolone postanowienie umowne takie, które zastrzega opłatę w wysokości 100 zł „za wizytę windykatorów w związku z brakiem spłaty 2 rat”:

- *Opłata za wizytę windykacyjną w miejscu zamieszkania Pożyczkobiorcy 110 zł (Eurocent, „Tabela opłat i prowizji, załącznik nr 1 do regulaminu pożyczek gotówkowych”).*

Kwota zastrzeżona przez przedsiębiorcę w powyższym postanowieniu przekracza wysokość opłaty, którą sąd uznał za niedozwoloną. Należy uznać, że tak jak w przypadku klauzuli nr 978, wysokość opłaty za wizytę windykacyjną, została ustalona w oderwaniu od faktycznych nakładów jakie pożyczkodawca musi ponieść w związku z podjęciem tej czynności.

Wobec wszystkich 12 przedsiębiorców (Regita, Ferratum, Aasa, Cash Express, Daily Finance, Vivus Finance, Eurocent, Pszczółka, All Money, Wonga, VIA SMS i Soho Credit)

Prezes Urzędu postanowił o wszczęciu postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stawiając im 13 zarzutów.

Pobieranie opłaty za wypełnienie weksla

W tabeli opłat i prowizji Eurocent zamieszcza postanowienie o następującym brzmieniu:

- *Opłata za wypełnienie weksla 40 zł* (Eurocent, „Tabela opłat i prowizji, załącznik nr 1 do regulaminu pożyczek gotówkowych”).

Należy uznać, że treść ww. postanowienia, wywołując taki sam skutek, jest tożsama z klauzulą o treści: *„opłata za wypisanie weksla: 40,00 PLN”*, która została wpisana do rejestru pod nr. 4068.

Przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w ramach wszczętego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

3.2.3.3. Stosowanie kary umownej w przypadku świadczenia pieniężnego

Zgodnie z przepisem art. 481 § 1 kodeksu cywilnego, jeżeli dłużnik opóźnia się ze spełnieniem świadczenia pieniężnego, wierzyciel może żądać odsetek za czas opóźnienia, chociażby nie poniósł żadnej szkody i chociażby opóźnienie było następstwem okoliczności, za które dłużnik odpowiedzialności nie ponosi. Świadczeniem pieniężnym jest świadczenie pożyczkobiorcy wynikające z zawartej umowy, która to zobowiązuje go do zwrotu pożyczki. Dla świadczeń niepieniężnych w kodeksie cywilnym w art. 483 § 1 przewidziano możliwość zastrzeżenia naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Co istotne, intencją ustawodawcy było wyraźne rozdzielenie konsekwencji niewykonania świadczenia pieniężnego i niepieniężnego. Stąd też nie jest dozwolone, aby w umowie zastrzeżono karę umowną w przypadku świadczenia pieniężnego (taką wykładnię przyjął również Sąd Najwyższy w uchwale 7 sędziów SN z dnia 6 listopada 2003 roku, III CZP 61/03), tak samo jak nie jest dopuszczalne zastrzeżenie odsetek na wypadek niewykonania świadczenia niepieniężnego.

W toku kontroli ustalono, że postanowienia przewidujące karę umowną w przypadku opóźnienia w spłacie pożyczki znajdowały się w treści wzorców umownych stosowanych przez: MiniCredit, Soho Credit, Taurus, VIA SMS oraz pożyczkodawcę BTL.

- *W przypadku zalegania Pożyczkobiorcy ze spłatą pożyczki, Pożyczkodawca może obciążyć Pożyczkobiorcę karą pieniężną w wysokości 50 zł za każde z opóźnień w spłacie zobowiązania Pożyczkobiorcy tj. a) pierwsza opłata karna może zostać nałożona w przypadku opóźnienia w spłacie zobowiązania trwającego powyżej 7 dni; b) druga opłata karna może zostać nałożona w przypadku opóźnienia w spłacie zobowiązania trwającego powyżej 14 dni. (MiniCredit, pkt 6. 2. „Umowy pożyczki”).*
- *W przypadku nieterminowej spłaty pożyczki Pożyczkodawca będzie naliczał kary umowne za zwłokę w wysokości 0,1% dziennie wartości kwoty pożyczki. (Soho Credit, pkt 8.3 „Regulaminu udzielania pożyczek”).*
- *Pożyczkobiorca przyjmuje do wiadomości, że w związku z nieterminową spłatą pożyczki Pożyczkodawca poniesie szkodę związaną z brakiem możliwości dalszego pożyczania sumy uzyskanej ze zwrotu całości pożyczki tj. kwoty 500 zł. Szkada ta wynosi 150 zł w skali miesiąca ponieważ taką kwotę Pożyczkodawca uzyskałby z tytułu udzielenia pożyczki identycznej jak objęta niniejszą umową. Pożyczkobiorca zobowiązuje się pokrywać zaistniałą szkodę do czasu spłaty pożyczki. W przypadku spłaty pożyczki odszkodowanie za ostatni miesiąc nieterminowej spłaty zostanie obniżone proporcjonalnie do ilości dni pozostałych do końca tego miesiąca, tak by wysokość odszkodowania odpowiadała rzeczywistej szkodzie Pożyczkodawcy. (Taurus, § 15 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*
- *Począwszy od dnia następującego po ostatnim dniu Okresu Pożyczki, do dnia całkowitej spłaty Kwoty Pożyczki do Spłaty, Pożyczkobiorca będzie ponosił Opłatę za Nieterminową Spłatę, na którą składa się kwota 0,5% Kwoty do Wypłaty za każdy dzień opóźnienia oraz koszty czynności windykacyjnych wymienione w § 4 ust. 1. Jeżeli w okresie 60 kolejnych dni następujących po ostatnim dniu Okresu Pożyczki, Pożyczkobiorca nie dokona spłaty wszystkich należnych kwot, Pożyczkodawca skieruje sprawę do sądu o ich zapłatę, wraz z odsetkami ustawowymi od dnia wniesienia pozwu i kosztami procesu, o których mowa w § 4 ust. 2. (VIA SMS, § 4 ust. 3 „Umowy udzielania pożyczek gotówkowych”).*

- *Pożyczkodawca ma prawo dochodzić kosztów prowadzenia windykacji w wysokości: (...) h) Nieterminowa spłata raty (lub jej części), bądź brak wpłaty należnej raty do dnia wejścia w życie wypowiedzenia umowy (naliczana może być jednorazowo od każdej raty) - 20 zł (BTL, pkt 16 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

W stosunku do wskazanych wyżej 5 przedsiębiorców (MiniCredit, Soho Credit, Taurus, VIA SMS oraz BTL) zostało wszczętych 5 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom zarzut naruszenia przepisu art. 483 § 1 k.c.

3.2.3.4. Naruszenia przepisów ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji

Zgodnie z przepisem art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i k., za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności, czyny nieuczciwej konkurencji. Natomiast, stosownie do przepisu art. 3 ust. 1 u.z.n.k., czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. Stosowane przez badanych przedsiębiorców praktyki przejawiały się przede wszystkim w stosowaniu opłat, których wysokość oderwana była od rzeczywistej wartości świadczenia w zamian za które są pobierane. Zidentyfikowano 39 naruszeń w tym zakresie.

Stosowanie opłaty za obsługę w domu/dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczonej usługi

Opłata za obsługę w domu pobierana jest w zamian za odbiór rat pożyczki w miejscu zamieszkania konsumenta przez przedstawiciela pożyczkodawcy (tzw. dług odbiorczy - wierzyciel stawia się w miejscu zamieszkania dłużnika, w celu odbioru świadczenia). Wysokość opłaty za obsługę w domu powinna być ekwiwalentna względem wartości usługi świadczonej przez przedsiębiorcę, gdy tymczasem wysokość ta uzależniona jest od kwoty pożyczki. Przykładowo, jeśli firma pożyczkowa udziela pożyczek w różnej wysokości temu samemu konsumentowi, wysokość opłaty za obsługę pożyczki w domu powinna być taka sama (odbiór pożyczki zawsze następuje bowiem na tych samych warunkach). Tymczasem, dla pożyczek o takiej samej ilości rat opłata za obsługę w domu ustalana jest na różnym poziomie, a powinna być identyczna dla wszystkich pożyczek (bez względu na wysokość kwoty pożyczki). Odbiór pożyczki w domu to konkretne świadczenie, związane z podejmowaniem przez przedsiębiorcę określonych czynności, a w analizowanych

przypadkach jedynym wyznacznikiem wysokości opłaty za obsługę w domu jest kwota pożyczki. Z treści przekazywanej przez pożyczkodawców dokumentacji (tabele opłat, a w przypadku ich braku - kopie zawartych umów) wynikało, że przy takiej samej ilości rat, opłata za obsługę w domu zwiększała się wraz ze wzrostem kwoty pożyczki.

- Optima (zgodnie z tabelą opłat)
 - ✓ Pożyczka na 700 zł na 50 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania - 289,30 zł
 - ✓ Pożyczka na 6000 zł na 50 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w miejscu zamieszkania - 2464,06 zł
- Meritum (wg przekazanej tabeli opłat)
 - ✓ Pożyczka na 500 zł na 28 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 327,39 zł
 - ✓ Pożyczka na 3500 zł na 28 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 2207,73 zł
- Tempo Finanse
 - ✓ Pożyczka na 500 zł na 57 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 417,24 zł
 - ✓ Pożyczka na 2700 zł na 57 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 2252,64 zł
- Euro Providus
 - ✓ Pożyczka na 1000 zł na 55 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 613,15 zł
 - ✓ Pożyczka na 1900 zł na 55 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 1165,32 zł
- Asper
 - ✓ Pożyczka na 1500 zł na 57 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 37,91 proc. od każdej wpłaty (11,22 zł za jedną ratę, w sumie 639,54 zł)
 - ✓ Pożyczka na 2400 zł na 57 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 37,91 proc. od każdej wpłaty (30,97 za jedną ratę, w sumie 1765,29 zł)
- Profinet
 - ✓ Pożyczka na 800 zł na 12 miesięcy:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 652 zł
 - ✓ Pożyczka na 2000 zł na 12 miesięcy:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 750,84 zł

- Eurocent
 - ✓ Pożyczka na 600 zł na 52 tygodnie:
Opłata za obsługę pożyczki w domu („Pakiet Bezpieczny Komfort”) - 569,40 zł
 - ✓ Pożyczka na 2000 zł na 52 tygodnie:
Opłata za obsługę pożyczki w domu („Pakiet Bezpieczny Komfort”) - 1898 zł
- Spółka Pszczółka
 - ✓ Pożyczka na 500 zł na 90 dni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 160,50 zł
 - ✓ Pożyczka na 1000 zł na 90 dni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 220,10 zł
- Pożyczkodawca BTL
 - ✓ Pożyczka na 500 zł na 27 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 267,73 zł
 - ✓ Pożyczka na 900 zł na 27 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 481,92 zł

W przypadku, gdy analizie podlegały umowy o różnym okresie kredytowania i różnej liczbie rat, a także różnej kwocie pożyczki, różnice w wysokości opłaty za obsługę w domu były większe niż powinno to wynikać z większej liczby rat (a więc również i w takich przypadkach wysokość opłaty rosła wraz ze wzrostem kwoty pożyczki). Przykładowo, dla pożyczki na 1000 zł spłacanej w 45 tygodniowych ratach wysokość tej opłaty wynosiła 491 zł, a dla pożyczki na 7000 zł spłacanej w dwukrotnie większej liczbie rat, jej wysokość nie była dwukrotnie wyższa, lecz wynosiła już 4067 zł.

- Everest Finanse
 - ✓ Pożyczka na 1000 zł na 25 tygodni:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 453,45 zł
 - ✓ Pożyczka na 6000 zł na 62 tygodnie:
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 5022,46 zł
- Provident
 - ✓ Pożyczka na 1000 zł na 45 tygodni:
Dodatkowa opłata przygotowawcza - 34,20 zł
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 491 zł
 - ✓ Pożyczka na 7000 zł na 90 tygodni:
Dodatkowa opłata przygotowawcza - 252 zł
Opłata za obsługę pożyczki w domu - 4067 zł

- Marka
- ✓ Pożyczka 900 zł na 40 tygodni:
 - Dodatkowa opłata przygotowawcza - 86,40 zł
 - Opłata za obsługę pożyczki w domu - 436,50 zł
- ✓ Pożyczka 2000 zł na 60 tygodni:
 - Dodatkowa opłata przygotowawcza - 200 zł
 - Opłata za obsługę pożyczki w domu - 1134,87 zł

Należy przy tym zaznaczyć, że dla oceny opisanych wyżej praktyk polegających na braku ekwiwalentności wysokości opłaty za obsługę w domu w stosunku do wartości usług świadczonych przez przedsiębiorcę nie ma znaczenia okoliczność, czy przedstawiciele pożyczkodawców dokonujący odbioru rat w miejscu zamieszkania konsumenta otrzymują wynagrodzenie proporcjonalne do wysokości odbieranej raty. W odniesieniu do powyższego należy stwierdzić, że ponoszenie przez przedsiębiorcę wysokich kosztów związanych z przyjętym przez niego systemem wynagradzania nie powinno skutkować nadmiernym obciążaniem konsumentów kosztami. Należy mieć na uwadze, że zwłaszcza przy wysokiej kwocie pożyczki i raty, opłata za obsługę w domu może wielokrotnie przekraczać koszty odbioru raty, co godzi w ekonomiczne interesy konsumenta.

Analogiczne argumenty dotyczą również tzw. dodatkowej opłaty przygotowawczej (stosowanej przez spółkę Provident oraz pożyczkodawcę Marka), która pobierana jest nie za odbiór poszczególnych rat kredytu, ale za przekazanie konsumentowi pożyczanej kwoty w jego miejscu zamieszkania.

Takie ukształtowanie mechanizmu pobierania opłat za obsługę w domu/dodatkowych opłat przygotowawczych (wyłącznie jako określony procent wartości kredytu) wskazuje, że opłaty te oderwane są od wartości realizowanych w ramach nich świadczeń, co godzi w zasadę ich ekwiwalentności. Skoro konsument decyduje się na skorzystanie z dodatkowej usługi, jaką jest odbiór raty pożyczki w domu, powinien mieć pewność, że wynagrodzenie za ową dodatkową usługę odpowiada jej wartości. Jeśli tak nie jest, uznać należy, że narusza to dobre obyczaje a w konsekwencji zasadne jest sformułowanie zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Mając powyższe na względzie, w stosunku do wskazanych wyżej 12 przedsiębiorców (Optima, Meritum, Tempo Finanse, Euro Providus, Asper, Profinet, Eurocent, Pszczółka, BTL, Everest Finanse, Provident, Marka) zostało wszczętych 12 postępowań w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w ramach których postawiono przedsiębiorcom 14 zarzutów naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Pobieranie opłat nieprzewidzianych umową

W oferowanym przez Net Credit wzorcu umownym przewidziano, że:

- *Koszty związane z udzieleniem Pożyczki, jej przedłużeniem oraz opóźnieniem w jej spłacie, a także koszty związane z ubezpieczeniem Pożyczki w zakresie określonym w ust. 4.7 niniejszej Umowy zostały przedstawione w formie Tabeli Opłat zamieszczonej na Stronie internetowej Pożyczkodawcy. (Net Credit, pkt 11.5 „Ramowej Umowy Pożyczki”).*

Kosztem, który został przewidziany jedynie na udostępnianej na stronie internetowej pożyczkodawcy tabeli opłat była opłata za „ubezpieczenie zaległe” pobierana w przypadku opóźnienia w spłacie kredytu. Wspomniana tabela nie jest doręczana konsumentom, bo za doręczenie nie można uznać udostępnienia tabeli na stronie internetowej pożyczkodawcy. Zgodnie z przepisem art. 384 § 1 k.c. ustalony przez jedną ze stron wzorzec umowy, w szczególności ogólne warunki umów, wzór umowy, regulamin, wiąże drugą stronę, jeżeli został jej doręczony przed zawarciem umowy. Wobec powyższego, praktykę polegającą na pobieraniu opłat, które nie były przewidziane w doręczonej konsumentowi umowie, należy uznać za godzącą w zbiorowe interesy konsumentów. W stosunku do Net Credit zostało zatem wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach którego sformułowano zarzut naruszenia art. 3 u.z.n.k.

Stosowanie opłaty przygotowawczej/administracyjnej, której wysokość nie odpowiada kosztom podejmowanych czynności

Opłata przygotowawcza - jak sama nazwa wskazuje - pobierana jest w celu zrehabilitowania kosztów czynności związanych z przygotowaniem do zawarcia umowy (w przypadku Optimy nazywana jest „opłatą wstępną”). Co do zasady, koszty takich przygotowań są takie same, bowiem czynności wykonywane przez pożyczkodawcę w związku z zawarciem umowy przebiegają według ustandaryzowanego schematu. W odniesieniu do powyższego należy stwierdzić, że ponoszenie przez przedsiębiorcę wysokich kosztów związanych z przyjętym przez niego systemem funkcjonowania nie powinno skutkować nadmiernym obciążaniem konsumentów opłatami.

Opłata przygotowawcza w wysokości proporcjonalnej do wysokości pożyczki nie odzwierciedla rzeczywistych kosztów przygotowania umowy, gdyż przedsiębiorca posługuje się gotowym wzorcem, do którego wpisuje jedynie dane konsumenta, kwotę kredytu itd.

Proces oceny ryzyka kredytowego jest również ustandaryzowany i opiera się na analizie informacji i dokumentów przekazanych przez konsumenta oraz ewentualnej weryfikacji zewnętrznych baz danych. Stąd też uzależnianie wysokości opłaty przygotowawczej od kwoty pożyczki powoduje, że nie będzie ona odzwierciedlała kosztów faktycznie ponoszonych przez przedsiębiorcę w związku z przygotowaniem umowy. Przeprowadzona kontrola wykazała, że taka praktyka stosowana jest przez 14 przedsiębiorców (Cash Express, Daily Finance, Meritum, Euro Providus, Asper, Profinet, Optima, Provident, Marka, Baltic Money, PKF Skarbiec, Pszczółka, Profi Credit, Everest Finanse). W związku z powyższym, w stosunku do wspomnianych przedsiębiorców zostało wszczętych 14 postępowań w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach których sformułowano zarzut naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Takie ukształtowanie mechanizmu pobierania opłaty przygotowawczej (jako określony procent wartości kredytu) wskazuje, że opłaty te oderwane są od wartości realizowanych w ramach nich świadczeń, co godzi w zasadę ich ekwiwalentności. Zawierając umowę, konsument powinien mieć gwarancję, że opłaty te odpowiadają kosztom czynności, za które są pobierane. Jeśli tak nie jest, uznać należy, że narusza to dobre obyczaje a w konsekwencji zasadne jest sformułowanie zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Do opłaty administracyjnej, w przypadku, gdy przyjmuje ona charakter opłaty przygotowawczej, odnieść należy wyrażone powyżej uwagi dotyczące opłaty przygotowawczej. Praktykę polegającą na braku ekwiwalentności wysokości tej opłaty w stosunku do wartości usług świadczonych przez przedsiębiorcę stosuje 2 przedsiębiorców (MiniCredit, BTL) wobec których postawiono zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

PKF Skarbiec natomiast przewiduje opłatę administracyjną, której nie odpowiada osobne świadczenie ze strony pożyczkodawcy, co może także stanowić naruszenie art. 3 ust. 1 u.z.n.k. i taki też zarzut sformułowano wobec tego przedsiębiorcy.

Ponadto, Prezes UOKiK zakwestionował pobieranie opłaty przygotowawczej, która wprawdzie nie była uzależniona od wysokości pożyczki, ale - w ocenie Prezesa UOKiK - przewyższała koszty czynności przygotowujących zawarcie umowy. Opłatę taką - w wysokości 390 zł - stosowała Aasa. Wobec wspomnianego przedsiębiorcy również wszczęto postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach którego sformułowano zarzut naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Zryczałtowana opłata za opóźnienie

Spółka Marka w swoim wzorcu umownym w sposób ryczałtowy określiła opłatę za opóźnienie w spłacie kredytu - niezależnie od tego, jakie i ile czynności windykacyjnych przedsiębiorca podejmie w stosunku do konsumenta.

- *Każdorazowo w przypadku opóźnienia Pożyczkobiorcy w spłacie raty pożyczki Pożyczkodawca może naliczyć dodatkową opłatę za opóźnienie w wysokości 20 zł. Opłata ma zrekompensować Pożyczkodawcy poniesione przez niego koszty w związku z wykonaniem dodatkowych kontaktów telefonicznych lub wysłaniem do Pożyczkobiorcy listu w celu wyegzekwowania zaległej płatności. Opłata za opóźnienie została obliczona w sposób ryczałtowy w oparciu o dodatkowe koszty działań, wymienione powyżej, podejmowane przez Pożyczkodawcę w przypadku zwłoki Pożyczkobiorcy w spłacie rat pożyczki. Naliczona opłata za opóźnienie staje się wymagalna w terminie płatności najbliższej raty pożyczki. (Marka, pkt 16 „Umowy o pożyczkę gotówkową”).*

Taki sposób ustalenia opłaty narusza interesy tych konsumentów, którzy w przypadku opóźnienia, już po pierwszym wezwaniu otrzymanym od pożyczkodawcy dokonali zapłaty raty. Wobec tych pożyczkobiorców, wobec których pożyczkodawca podjął tylko jedną czynność windykacyjną, opłata ta ustalona została w wysokości nieproporcjonalnej do faktycznie podjętych wobec nich działań (opłata ma rekompensować koszty wszystkich czynności podejmowanych przez przedsiębiorcę).

Podobne postanowienie stosuje także Wonga:

- *Przypomnienie kierowane poprzez SMS i drogą elektroniczną, ponaglenia SMS i drogą elektroniczną, ostateczne wezwanie do zapłaty kierowane SMS i drogą elektroniczną oraz pisemne wezwanie do zapłaty oraz skierowanie do BIG - 130 zł - brak wpłaty na 31 dzień po terminie płatności. (Wonga, „Tabela opłat”).*

Wobec powyższego, w stosunku do 2 ww. przedsiębiorców (Marka, Wonga) wszczęto postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach których sformułowano zarzuty naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Pobieranie opłaty z tytułu zabezpieczenia, nieodpowiadającej żadnemu świadczeniu po stronie pożyczkodawcy

Jeden z kontrolowanych przedsiębiorców w swoich umowach przewidywał konieczność uiszczenia opłaty z tytułu zabezpieczenia, która uzależniona była od kwoty pożyczki.

- Daily Finance
 - ✓ Pożyczka na 1000 zł 182 dni
Opłata z tytułu zabezpieczenia - 530,84 zł
 - ✓ Pożyczka na 3000 zł na 182 dni
Opłata z tytułu zabezpieczenia - 1592,51 zł

Przedsiębiorca wyjaśnił, że „koszty zabezpieczenia związane z udzieleniem pożyczki powstają w związku z wystąpieniem i uzyskaniem przez spółkę (...) od InfoMonitor Biuro Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie, informacji gospodarczych o zobowiązaniach pożyczkobiorcy oraz uzyskaniem telefonicznej, mailowej lub pisemnej weryfikacji informacji dotyczących źródła i wysokości uzyskiwanego przez pożyczkobiorcę dochodu, bieżącej kontroli sytuacji finansowej pożyczkobiorcy (...).”

Wymienione przez przedsiębiorcę koszty nie są jednak odzwierciedlone w wysokości opłaty z tytułu zabezpieczenia, która to zdaniem Prezesa UOKiK nie odpowiada jakimkolwiek świadczeniu ze strony pożyczkodawcy, ani też nie jest kosztem prawnego zabezpieczenia pożyczki. W związku z powyższym, w stosunku do przedsiębiorcy zostało wszczęte postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w ramach którego sformułowano zarzut naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Pobieranie opłaty za czynności upominawcze jeszcze przed terminem zapadalności świadczenia

W umowach oferowanych przez spółkę Pszczółka zastrzeżono opłatę tytułu usługi multimedialnej, telefonicznej i sms w kwocie 10 zł.

- (...) *opłaty z tytułu usługi multimedialnej, telefonicznej i sms w kwocie 10 zł.* (Pszczółka, pkt 3 „Umowy o pożyczkę”).

W umowie nie wskazano jednak jakie świadczenia są wykonywane przez przedsiębiorcę w zamian za tą opłatę. Z wyjaśnień przedsiębiorcy wynika, że opłata obejmuje następujące czynności:

- a) telefonowanie lub przesyłanie smsów wskazujących ostateczny termin spłaty pożyczki,

- b) smsy lub telefony przypominające o terminie płatności,
- c) smsy lub telefony upominające w zakresie obowiązującej umowy (brak informacji jakie to dokładnie przypadki),
- d) sporządzenie dokumentacji fotograficznej przewłaszczanego na zabezpieczenie mienia i zgranie zdjęć na nośnik, praca pracownika,
- e) koszt obsługi, konserwacji i serwisu urządzeń oraz sprzętu teleinformatycznego.

Należy jednak mieć na względzie, że informacje o terminie płatności są znane kredytobiorcy, który nie musi wcale otrzymywać dodatkowych „upomnień” w momencie gdy nie upłynął jeszcze termin płatności, kredytobiorca nie złamał postanowień umowy. Konsument nie wie za co pobierana będzie ta opłata, gdyż nie wynika to z treści umowy. Jednocześnie, opłata ta nie jest dobrowolna, ponieważ pożyczkodawca zastrzegł ją we wzorcu umowy. Konsument został więc pozbawiony informacji w tym zakresie oraz możliwości dokonania wyboru. W związku z powyższym, w stosunku do przedsiębiorcy zostało wszczęte postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w ramach którego sformułowany został zarzut naruszenia art. 3 u.z.n.k.

Pobieranie opłaty za prowadzenie „rachunku technicznego”

W swoich umowach Capital Service przewidział opłatę za otwarcie rachunku technicznego w wysokości 49 zł.

➤ *c) opłata za otwarcie rachunku 49 zł (Capital Service, pkt 1 lit. c „Umowy pożyczki”).*

Konsument wraz z „umową o limit pożyczkowy” obowiązany jest podpisać „umowę o prowadzenie rachunku technicznego”. Jeśli konsument zawiera następną „umowę o limit pożyczkowy”, to nie musi zawierać kolejnej umowy rachunku. Opłata za otwarcie rachunku wynosi 49 zł. W ramach Umowy Rachunku przedsiębiorca zobowiązuje się do: a) prowadzenia kartoteki konsumenta w wewnętrznym systemie informatycznym, b) otwarcia i prowadzenia na rzecz konsumenta rachunku technicznego i powiązania go z rachunkiem bankowym nr... (§ 2 „Umowy Rachunku”). Zgodnie z § 3 „Umowy Rachunku” *„rachunek techniczny [...] przeznaczony jest do obsługi zadłużenia oraz prowadzenia rozliczeń pieniężnych dla każdego z produktów udostępnianych usługobiorcy w ramach odrębnych umów”*.

Czynności jakie przedsiębiorca wykonuje w ramach prowadzenia rachunku są czynnościami normalnie wykonywanymi w trakcie rozliczania umów pożyczek. Przedsiębiorca w celu prawidłowego prowadzenia działalności gospodarczej musi ewidencjonować

pożyczkobiorców oraz wpłaty przez nich dokonywane, są to więc jego koszty prowadzenia działalności. Przedsiębiorca powinien zapewnić sobie środki na dokonywanie tych czynności w ramach już pobieranych opłat, w istocie bowiem prowadzenie rachunku technicznego nie jest dodatkowym świadczeniem na rzecz konsumenta, za które przedsiębiorca mógłby pobierać dodatkowe wynagrodzenie.

Wobec powyższego, przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia przepisu art. 3 u.z.n.k.

Pobieranie opłaty administracyjnej w wygórowanej wysokości

Zgodnie z treścią umowy pożyczki oferowanej przez Ferratum, jedynym kosztem jaki pożyczkobiorca będzie zobowiązany w związku z nią ponieść jest opłata administracyjna. Przykładowa jej wysokość kształtuje się na niżej wskazanym poziomie.

Kwota	Termin	Opłata Administracyjna Koszt Pożyczki	Całkowita kwota do zapłaty przez Klienta (PLN)	RRSO
100 zł	15 dni	25	125	23053 %
300 zł	15 dni	75	375	23053 %
300 zł	30 dni	103	403	3563 %
1000 zł	30 dni	285	1285	2031 %

Należy przyjąć, że zasadniczym wynagrodzeniem pożyczkodawcy z tytułu umowy pożyczki są odsetki. W art. 359 § 2(1) k.c. ustawodawca określił maksymalny limit odsetek, które mogą zostać zastrzeżone w umowie. Celem wprowadzonej regulacji było ograniczenie wysokości wynagrodzenia jakie na swoją rzecz może zastrzegać pożyczkodawca kosztem pożyczkobiorcy. Przepis ten odnosi się jednak tylko do odsetek, gdyż to one stanowią powinny główny koszt związany z pożyczką. Pozostałe koszty nie powinny generować dla pożyczkobiorcy znaczących kosztów.

W przypadku Ferratum, obok naliczanej opłaty, nie został zastrzeżony koszt oprocentowania pożyczki. Przedsiębiorca pobiera opłatę administracyjną, która - jak wyjaśnił - naliczana jest od wszystkich jego działań w zakresie dostawy oraz obsługi kredytu, a jednym z podstawowych elementów w niej uwzględnionych jest administracja i obsługa klienta. Jak wskazał pożyczkodawca, opłata ta jest proporcjonalna do wysokości kwoty pożyczki oraz terminu na jaki pożyczka została zaciągnięta i obejmuje również ryzyko związane z udzieleniem pożyczki.

Zgodnie z u.k.k. całkowity koszt kredytu ponoszony przez konsumenta, może być wyrażony jako wartość procentowa całkowitej kwoty kredytu w stosunku rocznym (RRSO). Parametr ten pokazuje efektywną stopę oprocentowania kredytu, uwzględniającą wszystkie jego koszty i pozwala w obiektywny sposób porównywać obciążenia związane z zawartą umową kredytu konsumenckiego. Gdyby oprocentowanie było jedynym kosztem kredytu to RRSO byłaby równa stopie oprocentowania. Dlatego parametr ten może posłużyć do oceny wysokości ogólnych kosztów kredytu.

W przypadku Ferratum wysokość opłaty administracyjnej w sposób znaczny przewyższa koszty jakie poniósłby konsument, gdyby zastosowano odsetki maksymalne oraz ewentualnie pewne dodatkowe opłaty związane z udzielaną pożyczką (w uzasadnionej wysokości). Przykładowo dla pożyczki na kwotę 100 zł na okres 15 dni, jeśli by przyjąć, że jedynym wynagrodzeniem pożyczkodawcy będą odsetki zastrzegane w maksymalnej wysokości, pożyczkobiorca byłby zobowiązany do uiszczenia całkowitego kosztu pożyczki w wysokości ok. 90 groszy. Zgodnie z zamieszczoną wyżej tabelą przedsiębiorca zastrzega ten koszt na poziomie 25 zł. Tym samym wysokość tej opłaty przewyższa ponad 27 razy wysokość odsetek maksymalnych.

Dlatego też, za niezgodne z dobrymi obyczajnymi, a tym samym przepisem art. 3 u.z.n.k. należy uznać zastrzeganie przez Ferratum opłaty administracyjnej na rażąco wygórowanym poziomie.

4. Podsumowanie i wnioski

Przeprowadzona przez Prezesa UOKiK kontrola wykazała nieprawidłowości we wzorcach umownych dotyczących kredytu konsumenckiego stosowanych przez przedsiębiorców w obrocie z konsumentami oraz informacjach przekazywanych za pomocą formularza informacyjnego dotyczącego kredytu konsumenckiego.

W toku kontroli przeanalizowano łącznie **73 wzorce umów** stosowane przez **30 przedsiębiorców** oraz kopie **300 umów** zawartych przez przedsiębiorców z konsumentami. Prezes Urzędu zidentyfikował **207 naruszeń** przepisów obowiązującego prawa u wszystkich 30 przedsiębiorców.

Wykryte naruszenia dotyczące wzorców umownych polegały na wykorzystywaniu postanowień sprzecznych z przepisami prawa, stosowaniu tzw. klauzul abuzywnych, czyli postanowień, które w sposób rażący naruszają interesy konsumentów, kształtując ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, jak również postanowień tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Należy przy tym wyjaśnić, że celem prowadzonego badania była analiza kosztów zastrzeganych przez pożyczkodawców. Ocenie podlegała przede wszystkim prawidłowość przekazywanych informacji o rodzaju i wysokości ponoszonych przez konsumentów kosztów. Weryfikowano również czy postanowienia ustanawiające koszty nie naruszają przepisów dotyczących niedozwolonych postanowień umownych lub innych regulacji.

Wśród naruszeń przepisów dotyczących formularza informacyjnego (30) wymienić należy:

- niepodawanie informacji o innych kosztach, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z umową o kredyt konsumencki (12 naruszeń),
- nieprzekazywanie formularza informacyjnego (5 naruszeń),
- brak wskazania sposobu zaliczania rat kredytu konsumenckiego na poczet należności kredytodawcy (2 naruszenia),
- brak wskazania stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego oraz warunków jej zmiany (2 naruszenia),
- nieprzekazywanie informacji o stopie oprocentowania kredytu oraz warunkach jej zmiany (2 naruszenia),
- niepodawanie informacji o całkowitej kwocie kredytu (1 naruszenie),

- niepodawanie informacji o całkowitej kwocie do zapłaty (1 naruszenie),
- inne naruszenia (5 przypadków).

Nieprzestrzeganie przepisów u.k.k. dotyczących treści umów (52 naruszenia) objawiało się w:

- naruszeniach związanych z obowiązkami informacyjnymi (38 naruszeń dokonanych przez 24 przedsiębiorców),
- naruszeniach przepisów dotyczących odstąpienia od umowy (9 naruszeń dokonanych przez 8 przedsiębiorców),
- naruszeniach przepisów dotyczących spłaty kredytu przed terminem (5 naruszeń dokonanych przez 4 przedsiębiorców).

Naruszenia przedsiębiorców polegały również na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych (20 postanowień). Prezes UOKiK postanowił wystąpić z powództwem w stosunku do postanowień:

- nieokreślających w sposób dostatecznie precyzyjny procedur windykacyjnych (6 postanowień stosowanych przez 5 przedsiębiorców),
- określających zbyt wysokie koszty windykacyjne (5 postanowień stosowanych przez 4 przedsiębiorców),
- zastrzegające opłaty w wygórowanej wysokości (4 postanowienia stosowane przez 2 przedsiębiorców),
- dotyczących sposobu naliczania kosztów windykacyjnych (1 postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę),
- określających wymogi spłaty zadłużenia (1 postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę),
- przewidujących rażąco wygórowaną karę umowną (1 postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę),
- dotyczących zmiany wzorca umowy (1 postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę),
- przewidujących opłatę za zawiadomienie o wypowiedzeniu umowy (1 postanowienie stosowane przez 1 przedsiębiorcę).

Przedsiębiorcy naruszali również przepisy u.p.n.p.r. (34 naruszenia) w następujący sposób:

- podawanie błędnej informacji o wysokości RRSO (15 przedsiębiorców),
- podawanie błędnej informacji o całkowitym koszcie kredytu (8 przedsiębiorców),
- podawanie błędnej informacji o całkowitej kwocie kredytu (6 przedsiębiorców),

- prezentowanie w umowach informacji o kosztach kredytu w sposób wprowadzający w błąd (3 przedsiębiorców),
- zatrzymywanie przez przedsiębiorców całej opłaty przygotowawczej w przypadku rozwiązania umowy (2 przedsiębiorców).

Zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły także przypadki stosowania klauzul tożsamyh z klauzulami wpisanymi do rejestru (27):

- zastrzegające opłaty z tytułu czynności windykacyjnych w wygórowanej wysokości (13 klauzul u 12 przedsiębiorców),
- niezawierające precyzyjnych procedur windykacyjnych (5 przedsiębiorców),
- przewidujące opłatę za wysłanie oświadczenia o wypowiedzeniu umowy (4 przedsiębiorców),
- przewidujące nieprecyzyjne przesłanki zmiany opłat i prowizji (3 przedsiębiorców),
- przewidujące nieprecyzyjne przesłanki zmiany umowy (1 przedsiębiorca),
- przewidujące opłatę za wypełnienie weksla w wygórowanej wysokości (1 przypadek).

W 5 przypadkach przedsiębiorcy naruszali przepis art. 483 § 1 k.c. poprzez stosowanie kar umownych w przypadku świadczenia pieniężnego.

Analiza zebranych materiałów i informacji wskazała, że pożyczkodawcy naruszali również przepisy art. 3 u.z.n.k. (39 naruszeń) poprzez:

- stosowanie opłaty przygotowawczej/administracyjnej, której wysokość nie odpowiada kosztom podejmowanych czynności (praktyka 14 przedsiębiorców dotyczyła pobierania opłaty przygotowawczej, a 4 przedsiębiorców - opłaty administracyjnej),
- stosowanie opłaty za obsługę w domu/dodatkowej opłaty przygotowawczej, której wysokość nie odpowiada wartości świadczonej usługi (12 przedsiębiorców, 14 naruszeń),
- pobieranie zryczałtowanej opłaty za opóźnienie (2 przedsiębiorców),
- pobieranie opłaty z tytułu zabezpieczenia nieodpowiadającej świadczeniu po stronie pożyczkodawcy (1 przedsiębiorca),
- pobieranie opłaty za czynności upominawcze jeszcze przed terminem zapadalności świadczenia (1 przedsiębiorca),
- pobieranie opłat nieprzewidzianych umową (1 przedsiębiorca),
- pobieranie opłaty za prowadzenie „rachunku technicznego” (1 przedsiębiorca),
- pobieranie opłaty administracyjnej w wygórowanej wysokości (1 przedsiębiorca).

W toku kontroli Prezes Urzędu zaobserwował negatywne zjawiska, które nie podlegały do tej pory kompleksowym uregulowaniom. Analiza ofert pożyczkodawców oraz

przykładowych umów zawartych z konsumentami pozwala stwierdzić, że koszty oferowanych przez parabanki pożyczek często osiągają bardzo wysoki poziom. Dlatego też wydaje się celowe rozważenie wprowadzenia przepisów limitujących ponoszone przez konsumentów koszty. Do tej pory funkcjonowały w polskim prawie mechanizmy, których celem było co prawda ograniczenie kosztów związanych z zaciągniętymi kredytami i pożyczkami, niemniej jednak ich niedoskonałość nie pozwalała na skuteczne osiągnięcie tego celu. Przepis art. 359 § 2 (1) k.c. przewiduje limit dla odsetek od czynności prawnej, nie ograniczając pozostałych kosztów pożyczki, czego efektem jest przeniesienie środka ciężkości kosztów pożyczki z odsetek na pozostałe należności. Skuteczną próbą ustanowienia górnej granicy kosztów związanych z kredytem konsumenckim nie był również funkcjonujący pod rządami poprzednio obowiązującej ustawy o kredycie konsumenckim przepis art. 7a tej ustawy, który ustanawiał 5 proc. limit dla kosztów początkowych związanych z udzieleniem kredytu konsumenckiego (nie miał bowiem zastosowania do kosztów ubezpieczeń oraz do kosztów które nie były związane z zawarciem umowy). Wydaje się, że jedynym punktem odniesienia, jaki można wybrać dla ewentualnego limitu kosztów jest RRSO, która ze swej istoty uwzględnia wszystkie koszty do których poniesienia zobowiązany jest konsument na podstawie umowy o kredyt konsumencki. Każde inne rozwiązanie wiązałoby się bowiem z ryzykiem wypracowania przez pożyczkodawców rozwiązań umożliwiających skuteczne obejście przepisów. Kwestią wymagającą pogłębionej analizy jest natomiast ewentualna wysokość takiego limitu oraz zasadność jego zróżnicowania w zależności od okresu kredytowania. Zastosowanie limitu, który nie byłby przekraczany przez większość pożyczkodawców oferujących umowy spłacane w ratach miesięcznych bądź tygodniowych mogłoby bowiem powodować wyeliminowanie z rynku przedsiębiorców udzielających tzw. „chwilówek”. Dlatego też, w przypadku uznania, że tak radykalna ingerencja w kształt rynku, oraz dostępność tego typu produktów nie byłaby korzystna dla konsumentów, należałoby ustanowić limit uwzględniający specyfikę tego produktu. Należy bowiem pamiętać, że o ile RRSO w sposób prawidłowy i racjonalny pozwala porównać koszt standardowej pożyczki oraz tzw. „chwilówki”, przy założeniu, że zamiarem konsumenta jest korzystanie z pożyczonego kapitału przez okres jednego roku, to niekoniecznie musi być adekwatnym narzędziem porównawczym z punktu widzenia konsumenta, o którym wiadomo, że będzie miał możliwość całkowitej spłaty zobowiązania już w bardzo krótkim terminie i będzie kierował się nie tyle wysokością RRSO, co całkowitym kosztem korzystania z pożyczonego kapitału (niezależnie od tego, czy okres ten będzie wynosił 30 dni, czy 360 dni). Argument ten, wydaje się jednak mniej znaczący, jeżeli weźmie się pod uwagę okoliczność, że kredyt konsumencki zawarty na okres jednego roku, konsument może przecież spłacić przed

terminem (nawet po 30 dniach), z czym będzie się wiązał obowiązek proporcjonalnego zmniejszenia jego kosztów (w takim przypadku standardowa pożyczka spłacona przedterminowo po 30 dniach może okazać się tańsza niż „chwilówka” na okres 30 dni). Niemniej jednak, podstawowym kryterium jakim powinien kierować się ustawodawca przy wprowadzeniu górnego limitu RRSO powinno być dążenie do ograniczenia nadmiernego zadłużenia konsumentów. Z jednej bowiem strony, konsument, który decyduje się na skorzystanie z oferty o bardzo wysokiej RRSO, może znajdować się w sytuacji przymusowej, w której kieruje się nie tyle potrzebą wyjścia ze spirali zadłużenia, co chęcią odsunięcia w czasie konieczności spłaty zadłużenia, nawet za cenę jego zwiększenia. Nie można jednak wykluczyć przypadków, w których decydującym czynnikiem mającym wpływ na wybór konsumenta będzie nie brak możliwości otrzymania tańszej pożyczki u innego przedsiębiorcy (np. spowodowany złą historią kredytową), co potrzeba uzyskania jej w bardzo krótkim czasie i przy minimum formalności. Stąd też ewentualna ingerencja legislacyjna powinna z jednej strony zmierzać do zapobiegania nadmiernemu zadłużeniu konsumentów, a z drugiej szanować prawo konsumenta do wyboru odpowiedniego dlań produktu w oparciu o przyjęte przez konsumenta kryteria.

Niezależnie od powyższego należy zwrócić uwagę, że 11 spośród 30 kontrolowanych przedsiębiorców przewidywało w swoich wzorcach umownych opłaty z tytułu ubezpieczenia związanego z udzieloną pożyczką. Wspomniane opłaty dotyczyły ubezpieczeń grupowych, gdzie ubezpieczającym oraz opłacającym składkę ubezpieczeniową był pożyczkodawca. Zebrane w toku kontroli informacje pozwalają stwierdzić, że istnieje schemat działania, zgodnie z którym pożyczkodawcy pobierają opłaty z tytułu ubezpieczenia i choć konsument może pozostawać w przekonaniu, że wysokość ponoszonych przez niego z tego tytułu kosztów odpowiada wysokości opłaty ubezpieczeniowej, to w przeważającej liczbie przypadków niemal cała opłata pozostawała u ubezpieczających. W związku z takim ukształtowaniem relacji, niewielka wysokość opłaty ubezpieczeniowej przekazywana była ubezpieczycielowi. O ile praktyka polegająca na udzielaniu pożyczkodawcom przez ubezpieczycieli bonusów z tytułu opłaconych składek ubezpieczeniowych nie jest wprost zakazana przez obowiązujące przepisy regulujące stosunki między konsumentami a pożyczkodawcami, to opisany wyżej stan rzeczy należy ocenić negatywnie z punktu widzenia przejrzystości i transparentności produktów oferowanych konsumentom. Należy również wskazać, że wspomniana praktyka nie jest właściwa jedynie podmiotom działającym na rynku pozabankowym, ale rozpowszechniona jest również w odniesieniu do produktów oferowanych przez banki. Jej potencjalnie negatywny wpływ na rynek i jego przejrzystość powoduje więc, że warto rozważyć zasadność interwencji legislacyjnej zmierzającej do wyeliminowania opisanych praktyk.