

*Sygn. akt XVII AmA 1/16*

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 lipca 2018 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Witold Rękosiewicz

Protokolant: sekretarz sądowy Iwona Hutnik

po rozpoznaniu w dniu 5 lipca 2018 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą M. N. we W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania powoda od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 6 listopada 2015r. znak (...)

1) oddala odwołanie,

2) zasądza od M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą

M. N. we W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720 zł (siedemset dwadzieścia) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Witold Rękosiewicz.

Sygn. akt XVII AmA 1/16

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK, pozwany), po przeprowadzeniu postępowania dotyczącego stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, decyzją z dnia 6 listopada 2015 r. nr (...):

I. uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...) we W. (N., przedsiębiorca, powód) polegające na:

1. stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki „Umowa pożyczki” postanowienia, które wskazuje, że oświadczenie o odstąpieniu od umowy o kredyt konsumencki w terminie 14 dni od zawarcia umowy możliwe jest wyłącznie w formie pisemnej pod rygorem nieważności, które to działanie narusza przepisy art. 53 ust. 1 w zw. z art. 47 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. kredycie konsumenckim (t. j. Dz.U. z 2014 r., poz. 1497 ze zm.-dalej u.k.k.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t. j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184 - dalej: uokik)

i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 19 czerwca 2015 r.,

2.A. uznawaniu na podstawie postanowienia zawartego w umowach o kredyt konsumencki „Umowa pożyczki” o treści: „W przypadku zmiany danych osobowych i/lub teleadresowych każda ze stron zobowiązana jest w terminie 7 dni od zdarzenia poinformować o tym fakcie drugą stronę. Brak zawiadomienia ma taki skutek, że próba kontaktu zgodnie z podanymi danymi osobowymi i/lub teleadresowymi będzie uważana za skuteczną chyba, iż druga strona wiedziała o tej zmianie”, że korespondencja kierowana do konsumentów na adres wskazany w umowie jest skutecznie doręczona, w wyniku czego może to wprowadzać konsumentów w błąd co do uznania za skuteczną doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, aby mogli zapoznać się z jej treścią, a tym samym wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 5 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206 ze zm. – dalej: u.n.p.r.),

B. narzuceniu konsumentom w umowach o kredyt konsumencki „Umowa pożyczki” konieczności złożenia – wraz z zawarciem ww. umowy - oświadczenia o treści:

„Pożyczkobiorca przyjmuje pożyczkę i potwierdza jej odbiór przez podpisanie umowy oraz oświadcza, że w dniu podpisania umowy otrzymał stanowiące integralną część umowy Regulamin i wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy” bez możliwości złożenia oświadczenia woli o przeciwnej treści, w sytuacji nieotrzymania załącznika stanowiącego integralną część umowy o kredyt konsumencki, co stanowi czyn nieuczciwej konkurencji określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t. j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm. –dalej: u.z.n.k.),

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik i stwierdził zaniechanie ich

stosowania z dniem 19 czerwca 2015 r.,

3. niezamieszczeniu w dokumencie „Umowa pożyczki” informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy wbrew dyspozycji art. 30 ust.1 pkt 15 ustawy o kredycie konsumenckim, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 uokik i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 19 czerwca 2015 r.

II. uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...) we W. polegające na:

1. stosowaniu w umowach o kredyt konsumencki „Umowa pożyczki” postanowienia nakładającego na konsumentów opłatę w wysokości 50 zł za wizytę przedstawiciela M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...) we W., które to działanie nie jest niezbędne do naprawienia szkody związanej z niewywiązaniem się konsumentów z umowy o kredyt konsumencki i może prowadzić do ich nadmiernego oraz nieuzasadnionego obciążenia finansowego, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

2. narzucaniu konsumentom zawierającym umowę o kredyt konsumencki „Umowa pożyczki” obowiązku spotkania się z M. B. prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą N. we W. lub jego przedstawicielem na każde jego żądanie zgłoszone w trakcie trwania umowy w sytuacji opóźnienia w spłacie pożyczki przez konsumentów pod rygorem obciążenia ich karą umowną w sytuacji niedochowania tego obowiązku, co wyczerpuje znamiona agresywnej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 8 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym,

co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik i nakazał zaniechanie ich

stosowania.

III. nałożył na M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą (...) we W. kary pieniężne w wysokości:

1. 11.388 zł z tytułu naruszenia zakazu opisanego w punkcie I.1. sentencji decyzji;

2. 11.733 zł z tytułu naruszenia zakazu opisanego w punkcie I.2. sentencji decyzji;

3. 3.796 zł z tytułu naruszenia zakazu opisanego w punkcie I.3. sentencji decyzji;

4. 39.684 zł z tytułu naruszenia zakazu opisanego w punkcie II sentencji decyzji.

IV. obciążył powoda kosztami postępowania administracyjnego w kwocie 34,70 zł.

M. B. w złożonym odwołaniu zaskarżył decyzję Prezesa UOKiK w całości. Zaskarżonej decyzji powód zarzucił:

1. błąd w ustaleniach faktycznych poprzez przyjęcie, że:

a) powód nie dopuszczał innej formy odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki jak tylko formę pisemną pod rygorem nieważności,

b) zapis umowy „W przypadku zmiany danych osobowych i/lub teleadresowych każda ze stron zobowiązana jest w terminie 7 dni od zdarzenia poinformować o tym fakcie drugą stronę. Brak zawiadomienia ma taki skutek, że próba kontaktu zgodnie z podanymi danymi osobowymi i/lub teleadresowymi będzie uważana za skuteczną chyba, iż druga strona wiedziała o tej zmianie" mógł wprowadzać w błąd lub powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął,

c) konsumenci nie mieli możliwości złożenia oświadczenia woli o przeciwnej treści niż zawarte w umowie, również w sytuacji nieotrzymania załącznika stanowiącego integralną część umowy o kredyt konsumencki,

d) zapis przewidujący możliwość nakładania na konsumentów opłaty w wysokości 50 zł za wizytę przedstawiciela M. B., nie jest niezbędny do naprawienia szkody związanej z niewywiązaniem się konsumentów z umowy o kredyt konsumencki i może prowadzić do ich nadmiernego oraz nieuzasadnionego obciążenia finansowego, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,

e) zapis przewidujący spotkanie konsumenta z M. B. lub jego przedstawicielem pod rygorem zapłaty kary umownej na każde jego żądanie zgłoszone w trakcie trwania umowy co wyczerpuje znamiona agresywnej praktyki rynkowej,

2. naruszenie prawa materialnego tj. art. 53 ust. 1 w zw. z art. 47 ustawy o kredycie konsumenckim w zw. z art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, na skutek ukarania powoda za to, iż w ocenie organu nie dopuszczał on innej formy odstąpienia od umowy o kredyt konsumencki jak tylko formę pisemną pod rygorem nieważności,

3. naruszenie prawa materialnego tj. art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie na skutek uznania, iż zapis umowy „W przypadku zmiany danych osobowych i/lub teleadresowych każda ze stron zobowiązana jest w terminie 7 dni od zdarzenia poinformować o tym fakcie drugą stronę. Brak zawiadomienia ma taki skutek, że próba kontaktu zgodnie z podanymi danymi osobowymi i/ lub teleadresowymi będzie uważana za skuteczną chyba, iż druga strona wiedziała o tej zmianie" wyczerpuje znamiona tego przepisu i ukaranie powoda z tego tytułu karą za stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej,

4. naruszenie prawa materialnego tj. art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji w zw. z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, na skutek ukarania powoda za to, że w ocenie organu konsumenci nie mieli możliwości złożenia oświadczenia woli o przeciwnej treści niż zawarte w umowie, również w sytuacji nieotrzymania załącznika stanowiącego integralną część umowy o kredyt konsumencki,

5. naruszenie prawa materialnego tj. art. 26 ust. 1 uokik w zw. z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie, na skutek uznania, iż zapis

przewidujący możliwość nakładania na konsumentów opłaty w wysokości 50 zł za wizytę przedstawiciela M. B. nie jest niezbędny do naprawienia szkody związanej z niewywiązaniem się konsumentów z umowy o kredyt konsumencki i może prowadzić do ich nadmiernego oraz nieuzasadnionego obciążenia finansowego, przez co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów,

6. naruszenie prawa materialnego tj. art. 8 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 uokik poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie na skutek uznania, iż zapis przewidujący spotkanie konsumenta z M. B. lub jego przedstawicielem pod rygorem zapłaty kary umownej wyczerpuje znamiona agresywnej praktyki rynkowej,

7. naruszenie prawa materialnego tj. art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez jego zastosowanie, w sytuacji gdy powód nie dopuścił się naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 tej ustawy,

8. prawa procesowego, a w szczególności przepisów art. 7 k.p.a. i art. 77 § 1 k.p.a. poprzez nie przeprowadzenie należytego postępowania wyjaśniającego, co doprowadziło m.in. do błędnego ustalenia stanu faktycznego w sprawie.

Z ostrożności procesowej, gdyby Sąd uznał jednak, iż powód dopuścił się naruszenia zakazu o jakim mowa w art. 24 uokik powód zarzucił zaskarżonej decyzji naruszenie prawa materialnego tj. art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez jego niewłaściwe zastosowanie, na skutek nałożenia zbyt wysokiej kary w stosunku do naruszeń jakich miał dopuścić się powód.

Na podstawie przedstawionych zarzutów powód wniósł o uchylenie zaskarżonej decyzji w całości lub ewentualnie o uchylenie zaskarżonej decyzji i przekazanie sprawy do ponownego rozpoznania przez Prezesa UOKiK oraz zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów procesu w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Powód nie zgodził się z twierdzeniem Prezesa UOKiK, że przytoczony w pkt I.1 zapis decyzji informujący o prawie pożyczkobiorcy do złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej pod rygorem nieważności wyłączał uprawnienia konsumentów przewidziane w ustawie. Wskazał, że z treści art. 53 ust. 3 ustawy o kredycie konsumenckim (u.k.k.) wynika, iż forma pisemna jest najbezpieczniejszą dla konsumenta formą złożenia takiego oświadczenia. Powołany przepis zobowiązuje kredytodawcę do wręczenia konsumentowi, posiadającego trwałą formę, wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, zawierającego dane pożyczkodawcy. Wobec faktu, że obecnie do CEIDG wpisane są 24 osoby o imieniu i nazwisku M. B., konsument może się pomylić przy wysyłaniu do powoda oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zastosowanie formy pisemnej z imieniem nazwiskiem, nazwą i siedzibą firmy zapobiega takiej pomyłce. Powód oświadczył, że nigdy nie odmówił i nie kwestionował ważności oświadczenia o odstąpieniu od umowy złożonego w innej formie i po otrzymaniu postanowienia z dnia 8 maja 2015 r. zmienił kwestionowany przez Prezesa UOKiK zapis. Wskazując na powyższe okoliczności oraz fakt, że nie było przypadku złożenia oświadczenia w innej formie niż pisemna, więc problem realnie nie wystąpił, a przedsiębiorca nie odniósł z tego tytułu żadnej korzyści, powód stwierdził, że nałożona z tego tytułu kara jest zbyt wysoka.

Po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu postępowania przedsiębiorca usunął z klauzuli wymienionej w pkt. I.2.A decyzji zapis dotyczący uznania za skuteczne kontaktu z konsumentem w przypadku zmiany adresu bez poinformowania o tym przedsiębiorcy. Powód nie zgodził się jednak ze stanowiskiem, że usunięty zapis naruszał przepis art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (u.p.n.p.r.). Wskazał, że w postanowieniu o wszczęciu postępowania i w zaskarżonej decyzji Prezes UOKiK nie wyjaśnił w jaki sposób kwestionowany zapis może powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przedsiębiorca podkreślił, że wobec zastrzeżenia w umowie stosowania formy pisemnej pod rygorem nieważności bez pisemnej zgody konsumenta nie mógł wprowadzić do umowy żadnej zmiany, szczególnie nakładającej na konsumenta nowe warunki umowne. Wniosek pozwanego, że w sytuacji zaginięcia przesyłki przedsiębiorca mógł przyjąć, iż spełnił obowiązek zawiadomienia o wprowadzeniu zmian do umowy, powód uznał za bezpodstawny i niczym nie uzasadniony. Wyjaśnienia organu dotyczące treści usuniętego z umowy postanowienia uznał powód za nadinterpretację tego zapisu. Zarzucił, że Prezes UOKiK nie wskazał żadnej sytuacji prowadzącej do podjęcia przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której by nie podjął, gdyby nie kwestionowany zapis.

Powód wskazał, że treść kwestionowanego postanowienia umowy jest identyczna z treścią art. 136 k.p.c., 41 k.p.a. i art. 139 k.p.k. Zdaniem powoda uznanie, iż kwestionowane postanowienie narusza art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oznacza, że przepisy podstawowych ustaw regulujących procedurę cywilną, karną i administracyjną również naruszają ten przepis. Z ostrożności procesowej powód zaznaczył, że stosowanie kwestionowanego postanowienia nie może być uznane za poważne uchybienie, a z tytułu jego stosowania przedsiębiorca nigdy nie uzyskał korzyści pieniężnej. Zauważył, że zamieszczenie w umowie kwestionowanego zapisu nie wywołało szkody u konsumentów. Prezes UOKiK nie wykazał żadnego przypadku powstania takiej szkody. Wobec nieistnienia takiego problemu w praktyce nałożona w decyzji kara pieniężna jest zbyt wysoka.

W odniesieniu do zarzutów związanych z zapisem wymienionym w pkt. I.1.B decyzji powód podniósł, iż w razie braku doręczenia przy podpisywaniu umowy wskazanych w nim dokumentów konsument mógł odmówić podpisania umowy do czasu otrzymania dokumentów, wykreślić zapis potwierdzający ich otrzymanie, lub zamieścić w umowie zastrzeżenie, iż dokumentów nie otrzymał. Zdaniem powoda przyjęta w decyzji interpretacja jest zbyt ogólna i nie uwzględnia wymienionych wyżej możliwości działania konsumentów. Ponadto powód stwierdził, że taka sytuacja w praktyce nie wystąpiła, więc zarzut Prezesa UOKiK jest nieuzasadniony, a nałożona kara jest nieadekwatna do ewentualnego uchybienia. Przedsiębiorca nie zgodził się z pozwanym, że kwestionowane postanowienie nie podlegało negocjacji lub nie było możliwości jego wykreślenia.

Postanowienie nakładające na konsumenta obowiązek zapłaty 50 zł za wizytę u niego przedstawiciela N. w związku z niewywiązywaniem się z umowy, w ocenie powoda, nie narusza zbiorowych interesów konsumentów ani wskazanych w decyzji przepisów. Po wydaniu zaskarżonej decyzji przedsiębiorca z ostrożności zaniechał stosowania tego postanowienia i zmienił procedurę. Powód podkreślił, że koszty procedury windykacyjnej stosowanej przez N. były znacznie tańsze od kosztów odzyskiwania należności przed sądem. Maksymalne koszty procedury stosowanej przez N. wynosiły 90 zł. Przedsiębiorca dostosowywał procedurę do danego klienta. Nie podejmował czynności, jeśli nie miał pewności, że przyniosą spodziewane efekty. Wskazał, że skierowanie sprawy do sądu naraża konsumentów na znacznie wyższe koszty niż przy zastosowaniu procedury windykacyjnej ustalonej przez N.. Z przedstawionego przez powoda zestawienia wynika, że stosowane przez N. koszty były czterokrotnie niższe do kosztów sądowych i komorniczych. Zdaniem powoda, zważywszy na koszty dojazdu, wynagrodzenia pracownika i zużycie samochodu opłata w wysokości 50 zł za wizytę przedstawiciela powoda nie jest kwotą wygórowaną. Ponadto, mimo iż procedura windykacyjna przewidywała opłatę jedynie za jedną wizytę, w praktyce przedstawiciele N. musieli dojeżdżać do niesolidnego dłużnika kilkakrotnie, co oznaczało, że powód dokładał do tych wizyt. Kwestionowana opłata nie była dla przedsiębiorcy źródłem dodatkowego zarobku, a twierdzenia pozwanego w tym zakresie były dla powoda krzywdzące. Zastosowanie przez powoda procedury windykacyjnej, w tym kosztów wizyty przedstawiciela N. u konsumenta nie naruszało dobrych obyczajów, uczciwości kontraktowej i nie wykorzystywało silniejszej pozycji strony umowy. Wizyty były niezbędne do wywiązania się przez niektórych klientów z ich zobowiązań, były to bowiem często osoby nie odbierające telefonów i korespondencji. W dalszym ciągu mimo opłaty 50 zł osobista wizyta przedstawiciela była tańsza dla konsumenta niż wytoczenie przeciwko niemu powództwa. Opłata nie była bezprawna, stanowiła zwrot wydatków ponoszonych w celu dotarcia do opornych klientów i próby odzyskania pożyczonych środków. Zapis dotyczący naliczania opłaty za wizytę pracownika nie naruszał art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Powód zarzucił, że z powołanych przez Prezesa UOKiK dowodów nie wynika, że wskazani przez niego konsumenci ponieśli przedmiotową opłatę. Stwierdził, iż pozwany nie wykazał, że przedsiębiorca uzyskał z tego tytułu dochody, a klienci faktycznie ponosili opłaty. Twierdzenia pozwanego w tym zakresie były więc bezzasadne.

Powód nie zgodził się także ze stanowiskiem, że narzucanie konsumentom w sytuacji opóźniania się ze spłatą pożyczki obowiązku spotkania się przedsiębiorcą lub jego przedstawicielem na każde żądanie pod rygorem obciążenia karą umowną stanowiło naruszenie art. 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Oświadczył, że po wydaniu zaskarżonej decyzji zaniechał stosowania tej praktyki i zmienił procedurę. Powód podniósł, że żaden przepis prawa nie wyłącza stosowania kar umownych w umowach z konsumentami. Zarzuty pozwanego w tej kwestii podważają możliwość stosowania kary umownej w umowie cywilnoprawnej i z tego tytułu są bezskuteczne

i bezpodstawne. Zapis miał na celu wyegzekwowanie od klienta zwrotu pożyczki wraz z kosztami i był zgodny z obowiązującymi przepisami. W razie nieodbierania przez klienta telefonu i korespondencji chęć spotkania się z nim w celu wyjaśnienia sprawy była naturalna i nie może być uznana za nadużycie pozycji, przymus fizyczny lub psychiczny. Spotkanie miało charakter dobrowolny, a sankcja w postaci niewygórowanej kary umownej nie zmieniała tego charakteru. Nie była to kara za niezwrócenie pożyczki, ale za unikanie kontaktu bezpośredniego, który w sytuacji powstania zadłużenia stawał się obowiązkiem umownym. Klient mógł nie wykonać tego obowiązku, ale rodziło to obowiązek zapłaty kary umownej. Powód nie zgodził się z zarzutem pozwanego, iż kara umowna nie była uzależniona od szkody. Wskazał, że kwota kary wpisywana w pkt 5 umowy była zależna od kosztów poniesionych przez przedsiębiorcę w razie unikania przez klienta spotkań z przedstawicielem N.. Powód podkreślił, że kary umowne w wysokości 100 zł oraz opłaty za wizyty przedstawiciela w wysokości 50 zł były nakładane rzadko i w zależności od przyczyn opóźnienia w zapłacie lub powodu nie dojazdu do spotkania. Nigdy nie nałożono na konsumenta kary, gdy nie mógł wziąć udziału w spotkaniu z przyczyn obiektywnych. Natomiast jeśli sprawa kierowana była na drogę sądową to ze względu na trudności dowodowe roszczenia ograniczane były do kwoty pożyczki i kosztów pożyczki, bez opłat dodatkowych.

Powód nie zgodził się z twierdzeniem Prezesa UOKiK, iż w przypadku zawierania przez niego z konsumentem kolejnej umowy pożyczki, klient nie otrzymuje kwoty pożyczki w wysokości zapewnionej w nowej umowie. Sytuacja, w której przedstawiciel N. dokona potrącenia środków przy kolejnej umowie, jeśli się zdarzyła, miała charakter jednostkowy.

Przedsiębiorca wskazał, że przy nakładaniu kar pieniężnych Prezes UOKiK powinien przestrzegać zasad równości i proporcjonalności oraz kierować się kryteriami określonymi w art. 111 uokik. Powołał się na stanowisko orzecznictwa, dotyczące nakładania kary pieniężnej. Stwierdził, że w sytuacji gdy przedsiębiorca nie osiągnął z tytułu kwestionowanych zapisów żadnych korzyści, nałożone na niego kary pieniężne były zbyt dotkliwe i wygórowane. Podkreślił, że po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu postępowania usunął i zmienił wymienione w nim postanowienia. Nałożone w pkt 1, 2 i 3 decyzji kary dotyczą zapisów, które zostały przez przedsiębiorcę zmienione. Nałożone kary nie mają więc charakteru prewencyjnego i wychowawczego. Ponadto powód nie dopuścił się wcześniej podobnych naruszeń. Powoływane przez Prezesa UOKiK regulacje były zupełnie inne i opierały się na innych przesłankach i podstawach. Nie istniały więc okoliczności uzasadniające podwyższenie nałożonych na powoda kar pieniężnych.

Prezes UOKiK w odpowiedzi na odwołanie wniósł o jego oddalenie i zasądzenie od powoda na rzecz Prezesa UOKiK kosztów postępowania według norm przepisanych.

Pozwany wskazał, że okoliczność zaprzestania stosowania części z zarzucanych powodowi niedozwolonych praktyk nie jest przeszkodą do stwierdzenia stosowania praktyki i nałożenia kar pieniężnych za ich stosowanie do momentu zaniechania oraz nie jest podstawą do odstąpienia od wymierzenia kary pieniężnej. Uprawnienie do zastosowania sankcji finansowej uzależnione jest jedynie od stwierdzenia naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik i zaprzestanie stosowania praktyki jest bez znaczenia dla możliwości jej nałożenia. Prezes UOKiK zaznaczył, iż zaniechanie stosowania przez powoda niedozwolonej praktyki stanowiło przy ustalaniu wymiaru kary okoliczność łagodząca, uzasadniającą jej obniżenie o 20%.

Odnośnie zarzutów powoda dotyczących naruszenia zawartego w pkt. I. 1 decyzji, Prezes UOKiK zauważył, że zgodnie z art. 53 ust. 1 u.k.k. konsument ma prawo do odstąpienia od umowy bez podania przyczyn w terminie 14 od zawarcia umowy. Możliwość złożenia oświadczenia nie jest uzależniona od formy, w jakiej zostanie złożone. Zgodnie z art. 47 u.k.k. powód jako pożyczkodawca nie ma prawa ustalenia w umowie mniej korzystnych dla konsumenta warunków odstąpienia od umowy, niż to wynika z ustawy. Zarzucana w decyzji praktyka polega na naruszeniu art. 53 ust. 1 w zw. z art. 47 u.k.k. przez informowanie konsumentów w treści wzorca umownego o przysługujących im uprawnieniach. Prezes UOKiK nie zgodził się z powodem, że z art. 53 u.k.k. wynika, że forma pisemna jest najlepszą i najkorzystniejszą dla konsumenta formą złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Zastrzeżona przez powoda forma obciąża konsumentów nadmiernym formalizmem, znacząco utrudniała lub zniechęcała konsumentów do skorzystania z uprawnienia do odstąpienia od umowy. Pozwany podkreślił, że art. 53 u.k.k. nie nakłada na konsumenta

wymogu złożenia oświadczenia na „trwałym nośniku”, choć nie wyklucza tej formy. Trwały nośnik to nie tylko forma pisemna. Doręczenie konsumentowi oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie papierowej nie wymusza obowiązku złożenia oświadczenia w tej samej formie. Zastrzegając formę pisemną oświadczenia o odstąpieniu od umowy pod rygorem nieważności, powód uzależnił skuteczność jego złożenia od elementu, który nie jest przewidziany w przepisach prawa. W sposób nieprawdziwy poinformował konsumentów o przysługujących im uprawnieniach i ograniczył sposób składania przez nich oświadczenia woli. Odnośnie twierdzenia powoda, że kara za to naruszenie jest zbyt wysoka, pozwany zaznaczył, że dotyczy ona najistotniejszego uprawnienia konsumenta przysługującego mu w związku z zawarciem umowy o kredyt konsumencki, a okres stosowania praktyki był długi, wynosił 20 miesięcy.

Odnośnie kwestionowania przez powoda naruszenia opisanego w pkt. I.2.A decyzji Prezes UOKiK argumentował, że stosując opisane praktyki przedsiębiorca może wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości uznania za skutecznie doręczoną korespondencję przesłaną przez przedsiębiorcę w sytuacji, w której korespondencja nie doszła do konsumentów w taki sposób, by mogli się oni zapoznać z jej treścią, co wyczerpuje znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. Pozwany wskazał, że zgodnie z art. 61 § 1 k.c. oświadczenie woli jest złożone drugiej stronie z chwilą, gdy doszło do niej w taki sposób, by adresat mógł zapoznać się z jego treścią. Wystarczające jest, aby oświadczenie woli dotarło do adresata w formie dającej mu możliwość zapoznania się z jego treścią. Wymienione w pkt I.2.A. decyzji stosowane przez powoda postanowienie jest sprzeczne z zasadą wynikająca z art. 61 § 1 k.c. Przewiduje skutek doręczenia w każdej sytuacji wysłania przesyłki mimo, że przepisy prawa przewidują obowiązek jej doręczenia w sposób umożliwiający zapoznanie się z jego treścią. To na składającym oświadczenie woli spoczywa ciężar dowodu, że doszło ono do adresata w sposób umożliwiający mu zapoznanie się z jego treścią. Zdaniem Prezesa UOKiK przyjęcie we wzorcu umowy zasady automatycznego uznania, że każdy kontakt z konsumentem na adres podany w umowie jest uważany za skuteczny, nie wynika z obowiązujących przepisów prawa. Świadczy o nadużywaniu przez N. pozycji silniejszej strony umowy i kształtuje sytuację konsumenta w sposób gorszy niż to wynika z obowiązujących przepisów prawa. Argumentację powoda opartą na treści art. 136 k.p.c., art. 41 k.p.a. oraz art. 139 k.p.k. uznał pozwany za nietrafioną. Korespondencja powoda kierowana do konsumentów, często zawiera oświadczenie woli przedsiębiorcy i w tym znaczeniu nie może być porównywana do korespondencji sądowej, która służy głównie do zawiadamiania stron postępowania o terminach posiedzeń lub kierowania wezwań i doręczania pism procesowych. Zadaniem powołanych przepisów jest zapobieganie celowemu przedłużaniu przez stronę postępowania i opóźnianiu wydanie orzeczenia końcowego. W przypadku kontaktów między przedsiębiorcą z konsumentem ważniejsza jest ich rzetelność i pewność oraz zapewnienie możliwości zapoznania się strony z działaniem kontrahenta. Wprowadzenie samodzielnie przez powoda do umowy zasady automatyzmu doręczenia dla wygody silniejszej strony umowy uznał pozwany za niedopuszczalne. Uprawnienie do stosowania tzw. fikcji doręczenia, na którą powołuje się powód, zostało przyznane przez ustawodawcę wyłącznie sądom, niw wolno jej stosować rozszerzająco. Stosowanie analogicznego rozwiązania przez powoda jest nadużyciem. Pozwany oświadczył, że w decyzji wyjaśnił, w jaki sposób kwestionowany zapis może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W wyniku kwestionowanego postanowienia umownego konsument może niesłusznie uznać, że oświadczenie woli pożyczkodawcy zostało skutecznie złożone, mimo iż konsument nie miał faktycznie możliwości zapoznania się z nim, tym samym jest wprowadzany w błąd. W wyniku takiego działania pożyczkodawca może np. wymuszać na konsumentce konieczność zapłaty kosztów czynności windykacyjnych (mimo, iż zgodnie z prawem nie oddziaływały na konsumenta ponieważ o nich nie wiedział), których w normalnych warunkach konsument nie musiał by ponieść, ponieważ N. musiałby wykazać dotarcie oświadczenia woli zgodnie z zasadami z art. 61 k.c. Pozwany zauważył, że przez zawarcie spornego zastrzeżenia w umowie, powód przerzucił na konsumenta ryzyko niedojścia oświadczenia woli do adresata. Przyjęty przez przedsiębiorcę zapis umowy, zdaniem Prezesa UOKiK, kształtuje prawa konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Twierdzenia powoda, że sprawdza on skuteczność doręczenia i w razie potrzeby ponawia przesyłkę, uznał Prezes UOKiK za gołosłowne i nie potwierdzone żadnym dowodami. Zważył, że w takiej sytuacji zakwestionowany zapis nie powinien znaleźć się w umowie. Pozwany wskazał, iż zarzucana powodowi praktyka polega na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do skuteczności doręczenia przesyłki na nieaktualny adres i wypełnieniu w ten sposób normy art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zdaniem pozwanego, powód przyjmując

praktykę wysyłania przesyłki bez gwarancji jej doręczenia mógł wpływać na wszystkie uprawnienia konsumentów przysługujące im w ramach łączącego ich z N. stosunku prawnego. Dzięki spornemu zapisowi powód mógł bez żadnego ryzyka wysłać korespondencję listem zwykłym, obniżając koszty swojej działalności.

Odnosnie zarzutów dotyczących pkt I.2.B decyzji pozwany wskazał, że zachowanie powoda naruszyło dobry obyczaj, o którym mowa w art. 3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (u.z.n.k.), przez co naruszone zostały interesy konsumentów. Naruszenie dobrych obyczajów nastąpiło przez wykorzystanie przez przedsiębiorcę swojej pozycji wynikającej z zawierania umowy w trybie adhezyjnym, co ogranicza możliwość konsumenta do podważania poszczególnych postanowień umownych. Przedmiotowe postanowienie przerzuca na konsumentów obowiązek przeprowadzenia dowodu w zakresie niedoręczenia przed zawarciem umowy wszystkich wzorców umownych dotyczących zawieranego stosunku prawnego. Zdaniem Prezesa UOKiK twierdzenie powoda, iż każdy konsument ma możliwość dowolnej modyfikacji umowy o charakterze adhezyjnym przeczy istocie tego typu umów.

W odniesieniu do zarzutów dotyczących pkt II.1. decyzji pozwany wskazał, że zamieszczenie w umowie zapisu obciążającego konsumenta opłatą w wysokości 50 zł za wizytę przedstawiciela przedsiębiorcy powoduje, że konsumenci będą obciążani opłatą, która nie jest niezbędna do naprawienia szkody związanej z niewykonaniem przez konsumenta umowy. Może prowadzić do nadmiernego i nieuzasadnionego obciążenia finansowego konsumenta. Narusza dobre obyczaje i może istotnie zniekształcać decyzje konsumentów dotyczące umowy. Pozwany zauważył, iż z żadnego zapisu umowy pożyczki nie wynika, iż wymienione w odwołaniu opłaty były naliczane jednorazowo i nie mogły w sumie wynieść więcej niż 90 zł. Wskazał, iż powód przyznał w odwołaniu, że często wizyty w domu konsumenta są wielokrotne. Prezes UOKiK zauważył, że w celu przedłużenia terminu spłaty pożyczki przedsiębiorca zawiera z konsumentami nowe umowy. Pobiera nowe koszty udzielenia pożyczki i może ponawiać procedurę obciążania opłatami windykacyjnymi. Pozwany podkreślił arbitralność naliczania opłat windykacyjnych i brak możliwości zweryfikowania, czy sama windykacja jest uzasadniona a konkretna czynność windykacyjna wykonana została w sposób, który umożliwia obciążenie klienta kosztami. Zdaniem pozwanego ta okoliczność odróżnia stosowaną przez N. procedurę windykacyjną i związane z nią koszty od procedury egzekucji sądowej, gdzie tytuł prowadzenia egzekucji podlega weryfikacji przez sąd a koszty są ustalone przez ustawodawcę. W egzekucji sądowej dłużnik ma możliwość obrony w sposób określony w przepisach prawa. W przypadku windykacji powoda działania mogą być podejmowane wielokrotnie. Generuje to koszty i zwiększa zadłużenie klienta. Prezes UOKiK wskazał, iż twierdzenie powoda, że kwota 50 zł nie pokrywa kosztów wizyty w domu dłużnika nie zostało potwierdzone żadnymi dowodami. Z treści skarg konsumentów kierowanych do pozwanego wynika, że powód nie stosował wizyt w domu klientów jedynie w ostateczności. Zdarzało się, że wizyta przedstawiciela powoda miała miejsce zanim klient otrzymał listowne wezwanie do zapłaty. Zdaniem Prezesa UOKiK zamieszczenie w umowie zapisów dotyczących możliwości pobierania opłat z tytułu windykacji powoduje, że konsumenci czują się zobowiązani do ich zapłaty. Opłaty ustalane są w taki sposób, że mogą stanowić dodatkowy przychód przedsiębiorcy, niezwiązany z przedmiotem świadczenia, nadmiernie obciążają konsumentów, a ich naliczanie jest bezprawne. Zamieszczenie zapisów, które przyznają przedsiębiorcy uprawnienia przynoszące dodatkowe korzyści z pominięciem ochrony interesów konsumentów i podejmowanie działań na ich podstawie stanowi naruszenie dobrych obyczajów.

Odnosnie zarzutów odwołania dotyczących pkt II.2 decyzji Prezes UOKiK wskazał, że powód zamieszcza w umowie o kredyt konsumencki zapisy nakładające na konsumentów obowiązki, które nie są związane z wykonaniem umowy, pod rygorem sankcji finansowych. Obowiązek spotkania połączony z sankcją za jego niewykonanie nie wynika z żadnego przepisu prawnego. Narusza przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Klient N. na skutek spornego zapisu umowy ma do wyboru albo spotkanie albo zapłatę kary umownej za brak spotkania, co stanowi bezprawny nacisk i w żadnym wypadku nie świadczy o dobrowolności spotkania. Brak swobody wyboru po stronie konsumenta wynika z tego, że klienci powoda są często w trudnej sytuacji finansowej. Ponadto powód dysponuje wekslem in blanco podpisanym przez konsumenta, przez co może z łatwością dochodzić ustalonej kary pieniężnej. Zapis umowy przewiduje, że do spotkania musi dojść na każde żądanie pożyczkodawcy. Oznacza to, że dla możliwości nałożenia sankcji karnej nie ma znaczenia, iż konsument z przyczyn usprawiedliwionych nie może przyjść na spotkanie we wskazanym terminie. Kwestionowane zapisy umowy nie przewidują żadnych wyłączeń i umożliwiają



nałożenie kary umownej bez względu na przyczynę. Ze skarg konsumentów wynika także, że miały w przeszłości miejsce niezapowiedziane wizyty przedstawicieli powoda, bez ustalenia terminu z dłużnikiem, co należy poczytywać za agresywną praktykę rynkową zdefiniowaną w art.8 ust.1 u.n.p.r. Pozwany zwrócił uwagę na niezgodność zastrzeżonej przez powoda kary umownej z art. 483 k.c. ze względu na fakt, że zadaniem spotkania jest zapłata przez konsumenta zobowiązania pieniężnego. Deklaracje powoda, że opłaty za czynności windykacyjne oraz kary umowne były naliczane rzadko uznał pozwany za gołosłowne, gdyż nie przedstawiono na to żadnych dowodów. Natomiast argument, że powód na trudności dowodowe w dochodzeniu przed sądem opłat za własne czynności windykacyjne, zdaniem pozwanego, świadczy o braku kontroli nad tymi czynnościami i naliczeniami opłat.

Odnosząc się do zarzutu nieproporcjonalności kar wymierzonych w pkt. III decyzji Prezes UOKiK wskazał, że kara została obliczona zgodnie z zasadami zawartymi w art. 106 ust.1 pkt 4 uokik, na podstawie informacji wynikających z deklaracji podatkowej powoda PIT 36L za rok 2014. W decyzji wyjaśnił szczegółowo sposób ustalenia kar za poszczególne naruszenia. Wskazał na korzyści, które powód osiągnął lub mógł osiągnąć z tytułu stosowania kwestionowanych praktyk. Zauważył, iż zgodnie z przyjętym w orzecznictwie stanowiskiem zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie wyklucza możliwości nałożenia kar pieniężnych z tytułu ich stosowania. Wymienił przykłady możliwości uzyskania przez powoda nieuzasadnionych korzyści dzięki wprowadzeniu niedozwolonych zapisów umownych. W związku z nieprzedstawieniem przez jakichkolwiek dowodów i argumentów, za gołosłowne uznał Prezes UOKiK twierdzenia powoda o braku osiągnięcia korzyści ze stosowania niedozwolonych praktyk. Za szczególnie szkodliwe i dotkliwe dla klientów powoda, z zasady osób w trudnej sytuacji finansowej, Prezes UOKiK uznał obciążanie ich opłatami za czynności windykacyjne. Stwierdził, że ze względu na wydanie w stosunku do przedsiębiorcy wcześniejszych decyzji, skierowanie do prokuratury zawiadomienia o możliwości popełnienia przestępstwa czy liczne skargi konsumentów w sprawie brak podstaw do odstąpienia od wymierzenia kary.

#### ***Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:***

Prezes UOKiK, po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego, postanowieniem z dnia 8 maja 2015 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez M. B. prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą N. we W. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zaliczył do akt sprawy dokumenty zebrane w postępowaniu wyjaśniającym. (k.2-8 akt adm.) Pismem z tej samej daty Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do ustosunkowania się do przedstawionych w postanowieniu zarzutów oraz przedłożenia informacji o wysokości przychodu osiągniętego w 2014 r., potwierdzonym stosowną deklaracją podatkową. (k. 207 akt. adm.)

M. B. działający pod firmą (...) we W. prowadzi od 2 listopada 2009 r. działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (k.208 akt adm.). W ramach prowadzonej działalności gospodarczej powód udziela konsumentom pożyczek krótkoterminowych (30 dni) w wysokości od 200 do 500 zł. Z kopii umowy (k. 25 akt adm.) dołączonej do znajdującej się w aktach sprawy skargi konsumentkiej (k.19-25 akt adm.) wynika, że co najmniej od dnia 9 października 2013 r. przedsiębiorca wykorzystywał do zawierania umów z konsumentami wzorzec umowy pod nazwą „Umowa Pożyczki”, w którym zamieszczone były postanowienia umowne, będące przedmiotem oceny w zaskarżonej decyzji. W przypadku trudności w dokonaniu spłaty pożyczki w wyznaczonym w umowie terminie przedstawiciele N. proponowali konsumentom zawarcie kolejnej umowy o udzielenie następnej pożyczki, co umożliwiało przedłużenie terminu na uregulowanie zaległości.

W piśmie z dnia 11 września 2014 r., złożonym w postępowaniu wyjaśniającym, przedsiębiorca przedstawił wyjaśnienia dotyczące prowadzonej działalności gospodarczej i złożył wzorzec umowy pożyczki oraz inne dokumenty, wykorzystywane do zawierania z konsumentami umowy kredytu konsumenckiego. (k.30 – 113 akt adm.). We wzorcu umowy pożyczki (k. 36-37 akt adm.) wykorzystywanym przez przedsiębiorcę w 2014 r. zamieszczone były postanowienia umowne o treści:

- pkt 10 wzorca umowy: „Pożyczkobiorcy przysługuje prawo odstąpienia od umowy pożyczki, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przesłanie na adres Pożyczkodawcy.”,

- pkt 13 wzorca umowy: „W przypadku zmiany danych osobowych i/lub teleadresowych każda ze stron zobowiązana jest w terminie 7 dni od zdarzenia poinformować o tym fakcie drugą stronę. Brak zawiadomienia ma taki skutek, że próba kontaktu zgodnie z podanymi danymi osobowymi i/lub teleadresowymi będzie uważana za skuteczną chyba, iż druga strona wiedziała o tej zmianie.”,

- pkt 11 wzorca umowy: „Pożyczkobiorca przyjmuje pożyczkę i potwierdza jej odbiór przez podpisanie umowy oraz oświadcza, że w dniu podpisania umowy otrzymał stanowiące integralną część umowy Regulamin i wzór oświadczenia o odstąpieniu od umowy.”,

- pkt 6 wzorca umowy: „W przypadku nie wykonania zobowiązań wynikających z umowy pożyczki zadłużenie wzrasta o koszty windykacyjne, koszty sądowe i koszty postępowania egzekucyjnego.”,

- pkt 7 wzorca umowy: „W przypadku opóźnień i braku spłaty pożyczki w terminie Pożyczkobiorca zobowiązuje się ponieść koszty windykacyjne, według procedury obowiązującej u Pożyczkodawcy, mające na celu odzyskanie należności wynikających z umowy przedstawiające się następująco: jednorazowy monitoring telefoniczny – (...) zł, upomnienie – (...) zł, wezwanie do zapłaty (...) zł, wizyta przedstawiciela Pożyczkodawcy – 50,00 zł, ostateczne wezwanie do zapłaty – (...) zł.”,

- pkt 5 wzorca umowy: „Każda ze stron może domagać się zapłaty kary umownej w wysokości...za naruszenie postanowień umowy przez drugą stronę. W szczególności za naruszenie postanowień umowy uważa się naruszenie obowiązku spotkania o jakim mowa w pkt 8 umowy.”,

- pkt 8 wzorca umowy: „W przypadku opóźnienia w spłacie pożyczki, Pożyczkodawca może żądać spotkania z Pożyczkobiorcą. Pożyczkobiorca zobowiązany jest na żądanie Pożyczkodawcy spotkać się z Pożyczkodawcą lub jego przedstawicielem. W przypadku naliczenia kary umownej o jakiej mowa w pkt 5 umowy Pożyczkodawca nie naliczy za takie spotkanie opłaty wskazanej w pkt 7 umowy.”.

We wzorcu umownym zamieszczono również zasady wykonania czynności windykacyjnych, które kształtują się w następujący sposób:

„Procedura windykacyjna obowiązująca u Pożyczkodawcy:

- po upływie terminu spłaty pożyczki Pożyczkodawca może wykonać monitoring telefoniczny,
- w przypadku dalszego nieuregulowania pożyczki w terminie 3 dni od dnia wykonania pierwszego monitoringu telefonicznego Pożyczkodawca może wykonać powtórny – drugi monitoring telefoniczny,
- w przypadku dalszego nieuregulowania pożyczki w terminie 3 dni od dnia wykonania drugiego monitoringu telefonicznego Pożyczkodawca może wysłać upomnienie (listem poleconym),
- w przypadku nieuregulowania pożyczki po monitoringach telefonicznych i/lub w terminie wskazanym w upomnieniu Pożyczkodawca może wysłać do Pożyczkobiorcy przedstawiciela, wizyta przedstawiciela uznana jest za dokonaną także wtedy, gdy Pożyczkobiorca nie wpuści przedstawiciela,
- w przypadku dalszego nieuregulowania pożyczki w trakcie wizyty przedstawiciela, Pożyczkodawca może wysłać ostateczne wezwanie do zapłaty (listem poleconym)”.

Ponadto w treści wzorca umowy nie zostały zamieszczone informacje o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy w trybie art. 53 ustawy o kredycie konsumenckim.

Do Prezesa UOKiK wpłynęły skargi konsumentów oraz powiatowych rzeczników konsumentów na nieprawidłowości działań windykacyjnych podejmowanych przez przedstawicieli N. wobec dłużników. Konsumenty skarżyli się na działania podejmowane w ramach osobistych wizyt u dłużników (k.10-12, k.19-22,k.161-163,k.240-242 akt adm.) W

załączonych do skarg konsumentów umowach pożyczki zamieszczone były postanowienia w brzmieniu identycznym z postanowieniami zamieszczonymi we wzorcu umowy stosowanym przez N. w latach 2013 i 2014 (k. 25 i k. 36 akt adm.). Różnica między wzorcami z poszczególnych lat polegała jedynie na zmienionej numeracji zamieszczonych postanowień. Wraz z umową pożyczki konsumenci podpisywali weksel in blanco. (k. 47, 54, 61 akt adm.)

W piśmie z dnia 22 maja 2015 r. (k. 209 akt adm.) przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie, złożył wyjaśnienia i dokumenty. Przy piśmie z dnia 1 czerwca 2015 r. przedsiębiorca przedłożył nowy wzór umowy pożyczki. (k. 247-249 akt adm.) W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z 16 czerwca 2015 r. przedsiębiorca w piśmie z dnia 24 czerwca 2015 r. przedstawił dalsze informacje i wyjaśnienia. Oświadczył, że z dniem 19 czerwca 2015 r. wprowadził do obrotu nowy wzorzec umowy pożyczki, którego treść przedstawił w piśmie z 1 czerwca 2015 r. (k. 257-262 akt adm.).

Z przedstawionej w postępowaniu administracyjnym deklaracji podatkowej PIT-36L wynika, że w 2014 r. przedsiębiorca osiągnął przychód w wysokości (...) zł. (k.226-230 akt adm.)

Pismem z dnia 27 sierpnia 2015 r. Prezes UOKiK zawiadomił przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. (k.294 akt adm.) Przedsiębiorca nie skorzystał z możliwości zapoznania się z zebrany materiał dowodowy.

Pismem z dnia 1 października 2015r. powód poinformował o wprowadzeniu zmian do pkt. 10 umowy pożyczki, w celu wyeliminowania naruszeń określonych w pkt. I.1 decyzji. (k.297-299 akt adm.)

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie dokumentów zgromadzonych w postępowaniu administracyjnym oraz w postępowaniu sądowym, złożonych przez przedsiębiorcę i konsumentów składających skargi na działania powoda, w tym umów zawartych z konsumentami z wykorzystaniem stosowanego przez powoda wzorca umowy.

#### ***Na podstawie dokonanych ustaleń Sąd Okręgowy zważył, co następuje:***

W odwołaniu powód nie kwestionował, że w prowadzonej działalności gospodarczej, do podpisywania umów z konsumentami wykorzystywał wzorzec umowny, zawierający przytoczone wyżej postanowienia umowne. Powód nie zgodził się jednak z przedstawioną przez Prezesa UOKiK kwalifikacją prawną wskazanych w decyzji postanowień wzorca umownego w świetle przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Na tej podstawie dążył do wykazania, że zamieszczenie we wzorcu umownym kwestionowanych postanowień nie stanowiło praktyki naruszającej interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust 1 i ust. 2 uokik.

Z zamieszczonego w pkt 10 postanowienia wzorca umowy pożyczki w brzmieniu „Pożyczkobiorcy przysługuje prawo do odstąpienia od umowy pożyczki, w terminie 14 dni od daty jej zawarcia, w formie pisemnej pod rygorem nieważności i przesłanie na adres pożyczkodawcy” wynika, że konsument, który chce skorzystać z uprawnienia do odstąpienia od zawartej z N. umowy, musi pod rygorem nieważności, sporządzić swoje oświadczenie wyłącznie w formie pisemnej i przesłać na adres powodowego przedsiębiorcy. W art. 53 ustawy o kredycie konsumenckim ustawodawca nałożył na kredytodawcę obowiązek doręczenia konsumentowi przy zawieraniu umowy wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy, z oznaczeniem swojego imienia, nazwiska (nazwy) i adresu zamieszkania (siedziby), sporządzonego na trwałym nośniku oraz przyznał konsumentowi uprawnienie do złożenia w terminie 14 dni oświadczenia o odstąpieniu od umowy bez podawania przyczyn takiej decyzji. Dla skutecznego odstąpienia od umowy wymagane jest wysłanie przez konsumenta, pod wskazany przez kredytodawcę adres, przed upływem wymienionego terminu, oświadczenia o odstąpieniu od umowy. W powołanym przepisie ustawodawca nie ustalił jednak, że dla wywołania skutków prawnych oświadczenie konsumenta, pod rygorem nieważności, musi być złożone w ściśle określonej formie. Oznacza to, że dla wywołania pożądaných skutków prawnych wymagane jest jedynie, aby oświadczenie konsumenta o odstąpieniu od umowy było złożone w terminie ustawowym, w formie umożliwiającej adresatowi prawidłowe zapoznanie się z jego treścią. Ponadto zgodnie z art. 47 u.k.k. postanowienia umów o kredycie konsumenckim nie mogą wyłączać ani ograniczać uprawnień przewidzianych w ustawie. Skoro więc ustawodawca nie ustalił dla oświadczenia konsumenta od odstąpieniu umowy konkretnej formy, w jakiej musi być złożone, aby wywołało skutek prawny, we wzorcu

umowy dotyczącej kredytu lub pożyczki przedsiębiorca nie można zamieszczać żadnych dodatkowych postanowień nakładających na konsumenta, pod rygorem nieważności, obowiązek złożenia tego oświadczenia w określonej formie. W ocenie Sądu, zamieszczone w wykorzystywanym przez powoda wzorcu umowy pożyczki postanowienie, nakładające na konsumentów obowiązek złożenia oświadczenia o odstąpieniu od umowy w formie pisemnej może wprowadzić konsumentów w błąd, wywołując mylne wrażenie, że oświadczenia o odstąpieniu od umowy, które zostały złożone w innej formie, niż pisemnie, nie zostaną uznane przez pożyczkodawcę za wywołujące skutki prawne. Nie można również wykluczyć, że w przypadku zaistnienia sporu na tle umowy przedsiębiorca nie będzie powoływał się na zamieszczone w umowie postanowienie mimo, iż w świetle art. 47 u.k.k. takie działanie, jako sprzeczne z przepisami o charakterze bezwzględnie obowiązującym będzie niedozwolone i nieważne z mocy prawa. W przypadku złożenia oświadczenia w innej formie konsument może mieć wrażenie, że nie wywołało ono oczekiwanych skutków prawnych i nadal jest zobowiązany do spłaty kwoty pożyczki. Takie błędne wrażenie może spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W postanowieniu zamieszczonym w pkt 13 wzorca umowy przedsiębiorca ustalił, że w razie braku zawiadomienia go przez pożyczkobiorcę o zmianie danych osobowych i/lub teleadresowych, każda próba kontaktu na dotychczasowy adres lub numer telefonu będzie traktowana przez N. jako skuteczna i wywołująca skutki prawne. Z treści postanowienia wynika, że w razie nieskutecznej próby porozumienia N. może przyjąć, iż pożyczkodawca zmienił bez zawiadomienia adres lub numeru telefonu. Na tej podstawie przedsiębiorca będzie upoważniony do uznania, iż każda wiadomość skierowana do pożyczkodawcy na podany w umowie adres lub numer telefonu została skutecznie adresatowi doręczona bez konieczności uzyskania dowodu doręczenia. Uprawnienie do uznania przesyłki za doręczoną w przypadku nieodebrania jej przez adresata stanowi wyjątek od zasady doręczenia. Ustawodawca przyznał to uprawnienie w ustawie jedynie wybranym organom państwa w celu wyeliminowania możliwości paraliżowania przez adresatów prowadzonego przez te organy postępowania. Treść wskazanego postanowienia może wywołać u pożyczkobiorcy błędne przekonanie, że mimo, iż przesyłka nie została mu faktycznie doręczona, ciężar na nim określone w niej obowiązki, z którymi na skutek nieodebrania przesyłki nie mógł się zapoznać. Zamieszczenie przez N. we wzorcu umowy takiego postanowienia bez szczególnego upoważnienia ustawowego należy uznać za sprzeczne z art. 61 § 1 k.c. określającym zasady skutecznego składania oświadczeń woli i z tego powodu bezprawne i niedozwolone.

W postanowieniu zamieszczonym w pkt 11 wzorca umowy pożyczki znajduje się oświadczenie pożyczkodawcy potwierdzające spełnienie przez przedsiębiorcę obowiązku doręczenia konsumentowi przy podpisywaniu umowy określonych załączników w postaci Regulaminu oraz wzoru oświadczenia o odstąpieniu od umowy. Mając na uwadze, że umowa pożyczki zawierana jest z wykorzystaniem przygotowanego wcześniej wzorca umownego, w formie adhezyjnej, a konsumenci decydujący się na przystąpienie do umowy z N. znajdują się w sytuacji przymusowej, zamieszczenie takiego postanowienia w umowie należy uznać za działanie naruszające interesy konsumentów, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Zamieszczenie w pkt 5, 7 i 8 wzorca umowy postanowień nakładających na pożyczkobiorcę obowiązek poniesienia kosztów wizyty przedstawiciela N. i zapłaty kary umownej w przypadku niewykonania obowiązku narzuconego w pkt 8, co nie znajduje uzasadnienia w kosztach działań niezbędnych do wykonania przez pożyczkobiorcę zobowiązania, prowadzi do nieuzasadnionego i nadmiernego obciążenia finansowego konsumenta oraz jest przejawem bezprawnego stosowania przez pożyczkodawcę praktyki eksploatacyjnej, o której mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zamieszczenie we wzorcu kwestionowanych postanowień może umożliwić przedsiębiorcy nakładanie na konsumentów dodatkowych opłat i uzyskiwanie z tego tytułu nieuzasadnionych przychodów.

Brak zamieszczenia we wzorcu umowy informacji o wysokości odsetek należnych w stosunku dziennym w przypadku odstąpienia od umowy stanowi naruszenie przez N. wynikającego z art. 30 ust. 1 pkt 15 ustawy o kredycie konsumenckim obowiązku zamieszczenia w umowie tych informacji.

W myśl art. 2 pkt 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, każde działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing,

bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta uznaje się za praktykę rynkową. Mając powyższe na uwadze stwierdzić należało, że działania podejmowane przez N. w stosunkach z konsumentami w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą stanowią praktykę rynkową, która wywiera lub może wywierać wpływ na decyzje ekonomiczne konsumentów i z tego względu podlega kontroli przy zastosowaniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Ponadto, mając na uwadze, że zgodnie z art. 1 uokik, do zastosowania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wystarczające jest, aby wystąpienie skutków zarzucanej praktyki miało charakter jedynie potencjalny, podnoszony w odwołaniu zarzut braku wyjaśnienia, w jaki sposób kwestionowane zapisy mogą powodować podjęcie przez konsumenta decyzji, której inaczej by nie podjął, jest bez znaczenia dla oceny zasadności zaskarżonej decyzji.

Zgodnie z art. 24 ust.1 uokik stosowanie praktyk rynkowych naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest zakazane. W szczególności przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, polegające m.in. na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik).

Dla uznania określonego działania przedsiębiorcy za praktykę rynkową naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest ustalenie, że zachowanie to było bezprawne i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Pojęcie „bezprawności” należy przy tym odnosić nie tylko do działań przedsiębiorcy, naruszających bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, ale również do tych, które naruszają zasady współżycia społecznego oraz dobre obyczaje. Z uwagi na obiektywny charakter tej definicji przy ocenie bezprawności nie ma znaczenia wina i świadomość działania przedsiębiorcy. Dobre obyczaje to szacunek dla drugiego człowieka. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami są zatem działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania u konsumenta błędnego przekonania, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób niezgodny z zasadą równorzędności stron (tak: M. Śmigiel Wzorce umowne s. 360 ). Przestrzeganie zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów w stosunkach z konsumentami powinno wyrażać się we właściwym informowaniu konsumentów o przysługujących im uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu konsumentów jako równorzędnej strony umowy. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można więc uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania u konsumenta błędnego przekonania a także wykorzystania jego braku doświadczenia, niewiedzy lub naiwności. Zgodnie z art. 3 u.n.p.r. stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zabronione.

Z definicji zawartej w art. 4 ust. 1 tej ustawy wynika, że praktykę rynkową przedsiębiorców wobec konsumentów uznaje się za nieuczciwą, jeżeli jest ona sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed, w trakcie lub po zawarciu umowy dotyczącej produktu. Do nieuczciwych praktyk rynkowych zaliczamy m.in. praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową. Zgodnie z art. 5 ust. 1 u.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.

Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Do stwierdzenia, że praktyka przedsiębiorcy naruszała zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest ustalenie, iż działanie (zachowanie) przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do indywidualnych konsumentów, lecz względem grupy konsumentów wyodrębnionej spośród ogółu z zastosowaniem wspólnego dla nich kryterium.

W rozpoznawanej sprawie skutkami działań przedsiębiorcy może być dotknięta nieograniczona grupa konsumentów, którzy ze względu na sytuację materialną są potencjalnymi odbiorcami świadczonych przez N. usług pożyczkowych.

W ocenie Sądu zamieszczenie przez przedsiębiorcę we wzorcu umownym wskazanych powyżej postanowień oraz niewykonanie obowiązku, o którym mowa w art. 30 ust. 1 pkt 15 u.k.k. świadczy o wykorzystywaniu przez przedsiębiorcę jako profesjonalistę braku wiedzy i doświadczenia konsumentów oraz nadużywaniu pozycji silniejszej strony umowy i przymusowej sytuacji konsumentów, którzy ze względu na trudną sytuację finansową

nie mają możliwości uzyskania pożyczki z innych źródeł. Treść wymienionych postanowień prowadzi do wywołania u konsumentów błędnego przekonania o ciąży na nich obowiązków i umożliwia przedsiębiorcy obciążanie konsumentów na podstawie jednostronnej decyzji dodatkowymi opłatami, nie mającymi uzasadnienia w podejmowanych przez przedsiębiorcę czynnościach windykacyjnych.

Zdaniem Sądu przedstawiona w zaskarżonej decyzji analiza i ocena prawna wykorzystywanych przez N. w stosunkach z konsumentami postanowień wzorca umowy pożyczki (k. 36 akt adm.) oraz kwalifikacja zarzucanej powodowi praktyki była prawidłowa.

W sytuacji, gdy powód nie kwestionował w odwołaniu samego faktu zamieszczenia we wzorcu umownym wymienionych postanowień, podnoszone w odwołaniu zarzuty dokonania błędnych ustaleń faktycznych dotyczących stosowania przez przedsiębiorcę tych postanowień w praktyce oraz oparta na tych zarzutach wykładnia naruszenia przepisów poszczególnych ustaw nie miała wpływu na prawną ocenę działania powoda w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W zaskarżonej decyzji Prezes UOKiK w sposób wyczerpujący wskazał okoliczności, które miały wpływ na wysokość nałożonych na powoda kar pieniężnych z tytułu stwierdzenia stosowania zarzucanych praktyk. Mając na uwadze informacje dotyczące wysokości uzyskanego przez przedsiębiorcę przychodu, okoliczność, że klientami przedsiębiorcy są osoby znajdujące się w trudnej sytuacji majątkowej oraz długotrwałość działania i dotychczasowe zachowanie powoda, w ocenie Sądu uznać należało, że wysokość nałożonych decyzją na powoda kar pieniężnych nie była wygórowana. Podkreślenia wymaga, że w stosunku do powoda Prezes UOKiK wydał już w dniu 18 grudnia 2012 r. decyzję nr (...), dotyczącą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz decyzję z dnia 22 września 2015 r. nr (...), o nałożeniu na powoda kary pieniężnej z tytułu niewykonania w/w decyzji. Obie decyzje są prawo mocne. W odniesieniu do poszczególnych praktyk, wymienionych w pkt I decyzji Prezes UOKiK za poziom wyjściowy przyjmował kwotę stanowiącą równowartość od (...) do (...) przychodu przedsiębiorcy. Z tytułu stosowania agresywnych praktyk wymienionych w pkt II kwota wyjściowa została ustalona łącznie na poziomie (...) przychodu. Prezes UOKiK w sposób prawidłowy uwzględnił przy ustalaniu poszczególnych kar występujące okoliczności łagodzące i obciążające. Nałożone decyzją kary pieniężne zostały określone w wysokości, która nie stwarza zagrożenia dla sytuacji finansowej powoda. Podobnie należało ocenić obciążenie powoda kosztami przeprowadzonego przez Prezesa UOKiK postępowania administracyjnego. W związku z tym zarzut naruszenia przez pozwanego art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik należało uznać za nieuzasadniony.

Odnośnie zarzutów dotyczących naruszenia przepisów postępowania wskazać należało, iż w świetle ugruntowanego w doktrynie i orzecznictwie stanowiska na temat charakteru postępowania prowadzonego przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów na skutek wniesienia odwołania od decyzji wydanej przez organ regulacyjny podnoszone w odwołaniu zarzuty niewłaściwego przeprowadzenia postępowania wyjaśniającego nie mają wpływu na ocenę zasadności zaskarżonej decyzji.

Sąd oddalił wniosek powoda o dopuszczenie dowodu z przesłuchania powodowego przedsiębiorcy, mając na uwadze, że w sytuacji, gdy:

- 1) w odwołaniu powód nie kwestionował faktu zamieszczenia w wykorzystywanym do zawierania umów z konsumentami wzorcu umownym wymienionych w decyzji postanowień,
- 2) przedmiot sporu dotyczył oceny prawnej stosowanych przez powoda postanowień w świetle przepisów dotyczących ochrony interesów konsumentów i skutków prawnych wynikających dla konsumentów z zamieszczenia przez powoda we wzorcu umowy wymienionych w zaskarżonej decyzji postanowień,

przeprowadzenie wnioskowanego dowodu, który dotyczył wykazania w jaki sposób powód realizuje w praktyce zamieszczone w umowie kwestionowane w sprawie postanowienia oraz okoliczności nie osiągnięcia z tego tytułu w praktyce dodatkowych korzyści nie miało wpływu na ocenę zasadności zaskarżonej decyzji i treść wyroku w sprawie.

Wobec dokonanych ustaleń zarzuty dotyczące dowolności i błędów w ustaleniach faktycznych przyjętych za podstawę wydania zaskarżonej decyzji oraz sprzeczności istotnych ustaleń z treścią zebranego materiału dowodowego nie były zasadne.

Mając na uwadze przedstawione okoliczności Sąd Okręgowy, wobec braku podstaw do uwzględnienia, oddalił wniesione odwołanie jako bezzasadne - art. 479<sup>31a</sup> § 1 k.p.c.

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c. stosownie do wyniku sporu, przy uwzględnieniu złożonego charakteru rozpoznawanej sprawy.

SSO Witold Rękosiewicz