

Przegląd decyzji Prezesa UOKiK w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku¹

Spis treści

- I. Wprowadzenie
- II. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku
 1. Decyzje klauzulowe w sprawie opłat alokacyjnych w umowach ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym UFK
 2. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących potwierdzenia negocjowania umowy oraz braku zastrzeżeń konsumenta do nich
 3. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących wyłączenia odpowiedzialności z powodu wystąpienia „siły wyższej”
- III. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku
 1. Decyzje w sprawach stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd
 2. Decyzje w sprawie tzw. ustawowych wakacji kredytowych w odniesieniu do kredytów hipotecznych
 3. Decyzje w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone
 4. Decyzja w sprawie przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta
 5. Decyzja w sprawie braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd
 6. Decyzje w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie kredytu konsumenckiego w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim
- IV. Podsumowanie

* Profesor Uniwersytetu Wrocławskiego; doktor habilitowany. nauk prawnych; Wydział Prawa, Administracji i Ekonomii Uniwersytetu Wrocławskiego; specjalizuje się w problematyce prawa rynku finansowego ze szczególnym uwzględnieniem prawa usług finansowych, a zwłaszcza ochrony klienta (konsumenta) na tym rynku. Autorka licznych publikacji oraz organizatorka konferencji z zakresu wskazanej problematyki badawczej; e-mail: edyta.rutkowska-tomaszewska@uwr.edu.pl. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9359-7034>.

** Absolwent Wydziału Prawa i Administracji Uniwersytetu Warszawskiego; zastępca dyrektora w Departamencie Ochrony Zbiorowych Interesów Konsumentów Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów; zajmuje się problematyką przestrzegania prawa konsumentów na rynku usług finansowych. Artykuł prezentuje poglądy autora i nie powinien być traktowany jako stanowisko innych podmiotów, organów lub instytucji; e-mail: artur.zwalinski@gmail.com. ORCID: <https://orcid.org/0009-0000-5363-5307>.

¹ Przeanalizowano i oceniono w ogólnym wymiarze wszystkie decyzje Prezesa UOKiK wydane w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku w sprawach dotyczących stosowania niedozwolonych klauzul umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie usług finansowych.

Streszczenie

W artykule dokonano przeglądu decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK, Prezes Urzędu) wydanych w okresie od 1 stycznia do 31 grudnia 2023 roku. Przeanalizowano i oceniono wszystkie decyzje wydane przez Prezesa UOKiK we wskazanym wyżej okresie. Dokonano ich podziału na dwie zasadnicze kategorie wynikające z właściwości Prezesa UOKiK do wydawania decyzji w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych, a mianowicie na decyzje w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz na decyzje w sprawie stosowania niedozwolonych postanowień umownych we wzorcach umów, a następnie w ich ramach na grupy według wiodących problemów szczegółowych. W zakresie stosowania klauzul niedozwolonych są to przede wszystkim decyzje dotyczące: opłat alokacyjnych stosowanych w umowach ubezpieczeń na życie z funduszem inwestycyjnym UFK, indywidualnie negocjowanego charakteru postanowień umowy, jej dopasowania do potrzeb konsumenta, zrozumiałości i braku jakiegokolwiek zastrzeżeń. W przypadku decyzji w sprawach naruszeń zbiorowych interesów konsumentów wyodrębniono następujące kategorie decyzji, a mianowicie dotyczące: nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd (m.in. co do informacji o ryzyku, w ramach prowadzących akcji promocyjnych, co do wyników wyszukiwania), naruszenia przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ograniczenia możliwości składania przez konsumentów wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego (ustawowe wakacje kredytowe), wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych w innej decyzji za niedozwolone, przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta, braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd konsumentów.

Słowa kluczowe: usługa finansowa; instytucje finansowe; niedozwolone klauzule umowne; praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów; nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd; obowiązki informacyjne; konsument; Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów; zbiorowe interesy konsumentów; decyzje Prezesa UOKiK; ochrona konsumenta.

JEL: G20, D18, K12, K15, K42

Wprowadzenie

Prezes UOKiK, by móc skutecznie wykonywać zadania dotyczące ochrony konsumenta na rynku, w tym także na rynku usług finansowych, dysponuje instrumentarium określonym w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów². Jednym z nich jest prawo do wydawania decyzji administracyjnych w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych, tj. stosowania niedozwolonych klauzul umownych we wzorcach umów oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które w odniesieniu do rynku usług finansowych w Polsce są istotnym przejawem aktywności Prezesa UOKiK (szerzej: Rutkowska-Tomaszewska i Choptiany, 2020).

² Ustawa z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1689, ze zm.); dalej: uokik.

Na tle ogółu działań Prezesa UOKiK rynek usług finansowych oferowanych konsumentom postrzegany jest jako jeden z najważniejszych obszarów jego działań w ostatnich latach, gdzie po kryzysie na rynku finansowym wciąż obserwuje się zjawisko występowania na nim różnych nadużyć wobec konsumentów usług finansowych (szerzej: Rutkowska-Tomaszewska i Choptiany, 2020; Rutkowska-Tomaszewska, 2020).

W 2023 r. aktywność Prezesa UOKiK w zakresie wydawania decyzji wobec instytucji finansowych, zarówno tzw. zikowych (w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów), jak i „klauzulowych” (w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul umownych) nie słabła, aczkolwiek na tle innych decyzji.

W celu przedstawienia decyzji Prezesa UOKiK wydanych w 2023 r. wykorzystano dane zamieszczone na stronie UOKiK³. W okresie objętym badaniem (2023 rok) Prezes UOKiK wydał łącznie 24 decyzje w sprawach dotyczących ochrony konsumentów na rynku usług finansowych, z czego 20 z nich dotyczyło naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, natomiast cztery decyzje zostały wydane w sprawach stosowania niedozwolonych postanowień we wzorcach umów. Tabela 1 prezentuje skalę aktywności Prezesa UOKiK w postaci wydanych decyzji w sprawach obu kategorii antykonsumenckich praktyk rynkowych, natomiast dwie następne (tab. 2 i 3) prezentują szczegółowo decyzje wydane wobec instytucji finansowych w każdej z kategorii z osobna, ze wskazaniem szczegółowych danych, tj. numeru decyzji; daty jej wydania; nazwy podmiotu, wobec którego została wydana wraz ze wskazaniem rodzaju sektora finansowego przedmiotu i rodzaju decyzji.

Tabela 1. Liczba wydanych decyzji Prezesa UOKiK wobec instytucji finansowych na tle wszystkich decyzji wydanych w 2023 roku

Liczba wydanych decyzji Prezesa UOKiK ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach stosowania klauzul abuzywnych ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach stosowania klauzul abuzywnych wobec instytucji finansowych	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK wydanych w sprawach naruszenia zbiorowych interesów konsumentów wobec instytucji finansowych	Liczba decyzji Prezesa UOKiK nakładających kary finansowe ogółem	Liczba decyzji Prezesa UOKiK nakładających kary finansowe na instytucje finansowe lub kadre zarządzającą
74	18	4	56	20	55	17

Źródło: opracowanie własne, na podstawie www.uokik.gov.pl

We wskazanym okresie Prezes UOKiK 16 razy wystąpił do przedsiębiorców (instytucji finansowych) w sprawach dotyczących usług finansowych bez wszczynania postępowań administracyjnych.

³ Zob. https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf.

Tabela 2. Wykaz decyzji Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj sektora finansowego	Przedmiot klauzul	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-3/2023	20.02.2023	Generalli Życie TU S.A.	klauzule niedozwolone	sektor ubezpieczeniowy	opłaty alokacyjne w UFK	stwierdzenie	11 196 788 zł
DOZIK-7/2023	03.07.2023	Viena Life TUnŻ S.A.	klauzule niedozwolone	sektor ubezpieczeniowy	opłaty alokacyjne w UFK	zobowiązanie	brak kary ¹⁾
RKT-3/2023	17.05.2023	Money Trade Group Sp. z o.o.	klauzule niedozwolone	sektor pożyczkowy	klauzule potwierdzające negocjowanie umowy oraz brak zastrzeżeń	stwierdzenie	kara nie została nałożona
RŁO-8/2023	19.12.2023	XTB S.A.	klauzule niedozwolone	sektor inwestycyjny	klauzule wyłączające odpowiedzialność za wystąpienie „siły wyższej”	zobowiązanie	brak kary

¹⁾ W przypadku wydania przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązujących do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, zgodnie z art. 28 ust. 4 uokik, kary pieniężne, o których mowa w art. 106 uokik, nie są nakładane.

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.uokik.gov.pl

Tabela 3. Wykaz decyzji Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydanych w 2023 roku

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-1/2023	17.01.2023	Bank Pocztowy SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	233 860,95 zł
DOZIK-2/2023	17.01.2023	BNP Paribas SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	2 720 515,50 zł
RBG-1/2023	28.02.2023	Deutsche Bank Polska SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	jednostronne zmiany w tabeli opłat i prowizji	stwierdzenie z zaniechaniem	5 750 370 zł
RBG-2/2023	10.03.2023	Raiffeisen Bank International AG	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	jednostronne zmiany w tabeli opłat i prowizji	stwierdzenie z zaniechaniem	3 144 864 zł
RKT-2/2023	30.03.2023	Compensa TUnŻ SA Vienna Insurance Group	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor ubezpieczeniowy	przyjęcie oferty mimo braku aktywnej zgody konsumenta	decyzja zobowiązująca	brak kary

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
DOZIK-5/2023	28.04.2023	Getin Noble Bank	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor bankowy	wakacje kredytowe	stwierdzenie z zaniechaniem	kara nie została nałożona
RKT-4/2023	17.05.2023	Money Trade Group Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	67 065 zł
DOZIK-6/2023	03.07.2023	Everest Finance SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	15 058 790 zł
RWR-5/2023	01.08.2023	SKOK Boże Dary	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor SKOK	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk	stwierdzenie z zaniechaniem	89 137 zł
RWR-6/2023	04.08.2023	Aforti Holding SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	790 234 zł
RŁO-4/2023	12.09.2023	Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	30 000 zł
RWR-7/2023	18.09.2023	Ubea Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	pośrednictwo ubezpieczeniowe	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do wyników wyszukiwania	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	59 723 zł
DOZIK-9/2023	21.09.2023	Wonga.pl Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd w ramach prowadzących akcji promocyjnych	decyzja zobowiązująca oraz umarzająca	brak kary

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
RŁO-5/2023	22.09.2023	Jakub Leśniewski Total Finance	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor inwestycyjny	nieuczciwa praktyka rynkowa – wprowadzenie w błąd co do informacji o ryzyku	stwierdzenie z zaniechaniem	56 280 zł
DOZIK-10/2023	07.11.2023	PJN Forever Sp. z o.o. (d. Gold)	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	pośrednictwo ubezpieczeniowe	brak właściwego nadzoru nad agentami		
RŁO-6/2023	08.12.2023	Dziesiątka Finanse SA	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk, nieuczciwa praktyka rynkowa stosowanie weksła w sposób sprzeczny z jego funkcją, wprowadzenie w błąd co do ryzyka	stwierdzenie i stwierdzenie z zaniechaniem	524 781 zł
RWR-12/2023	20.12.2023	SKOK Śląsk	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor SKOK	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – art. 49 ukk	stwierdzenie z zaniechaniem	160 515 zł
DOZIK-18/2023	28.12.2023	Creamfinance Poland Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – nieprzekazywanie na trwałym nośniku informacji przedkontraktowych	stwierdzenie z zaniechaniem	632 029 zł
DOZIK-19/2023	28.12.2023	Creamfinance Poland Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., KIM Finnace Sp. z o.o., JKK Credit Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – rolowanie zadłużenia	stwierdzenie z zaniechaniem	7 649 343 zł

Tabela 3. (cd.)

Numer decyzji	Data wydania	Nazwa przedsiębiorcy	Rodzaj praktyki	Rodzaj Sektora finansowego	Przedmiot praktyki	Rodzaj decyzji	Kara
RGD-13/2023	29.12.2023	Szybka Gotówka Sp. z o.o. Gwarant24 Sp. z o.o., Centrum Rozwiązań Kredytowych Sp. z o.o.	naruszenie zbiorowych interesów konsumentów	sektor pożyczkowy	naruszenie ustawy o kredycie konsumenckim – rolowanie zadłużenia	stwierdzenie	2 439 851 zł

Źródło: opracowanie własne na podstawie: www.uokik.gov.pl

II. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach stosowania niedozwolonych klauzul we wzorcach umów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku

1. Decyzje klauzulowe w sprawie opłat alokacyjnych w umowach ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym UFK

W 2023 r. Prezes UOKiK wydał dwie decyzje dotyczące stosowania niedozwolonych postanowień umownych w zakresie w zakresie tzw. opłat alokacyjnych w ubezpieczeniach na życie z funduszem inwestycyjnym wobec Generalli Życie TU S.A. (decyzja DOZIK-3/2023) oraz Viena Life TUnŻ S.A. (decyzja DOZIK-7/2023). UOKiK zarzucał ubezpieczycielom, że stosowali we wzorcach umów indywidualnych lub grupowych ubezpieczeń na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi, postanowienia określające opłaty, pobierane w związku z rozwiązaniem przez konsumentów umów ubezpieczenia (w przypadku indywidualnych umów ubezpieczenia) bądź w związku z rezygnacją konsumentów z ubezpieczenia (w przypadku grupowych ubezpieczeń), które pobierane są z wartości rachunku jednostek funduszu kapitałowego.

Chcąc się zabezpieczyć co do zwrotu poniesionych kosztów związanych z dystrybucją i sprzedażą produktu, ubezpieczyciele stosują różnego rodzaju mechanizmy mające na celu zniechęcenie konsumentów do wypowiedzania tych umów przed upływem określonego okresu. Mechanizmy te polegają m.in. na przewidywaniu opłat określających wartości zatrzymywane w przypadku rozwiązania umowy czy też obliczaniu wartości, która zostanie wypłacona konsumentom. Stosowane są różnego rodzaju nazwy (m.in. opłata wstępna, dystrybucyjna czy alokacyjna) i sposoby obliczenia wartości, które w efekcie określają, jaką kwotę zatrzyma przedsiębiorca. Najczęściej wielkości te są definiowane w tabelach opłat stanowiących załącznik do warunków ubezpieczenia. W przypadku ocenianych wzorców określających warunki umów pn. *Invest Life*, spółka zastrzegła w nich tzw. opłatę wstępna, pobieraną w wysokości określonej procentowo części składki, w pierwszym i drugim roku polisy, w wysokości 50% opłacanej składki regularnej. Opłata ta jest pobierana jako procent składki regularnej, pozostała jej część jest zaś zamieniana na jednostki uczestnictwa w wybranym funduszu.

Stosowanie tego rodzaju mechanizmu skutkuje obniżeniem możliwych do zainwestowania środków, jak również wypłacanej konsumentom wartości świadczenia związanej z rozwiązaniem umowy. Jednak, jeżeli ubezpieczający zdecyduje się na wypowiedzenie umowy lub odstąpienie, na podstawie art. 26 ust. 4 *uduir*⁴ nie ma możliwości odzyskania pobranych opłat wstępnych. W ocenie Prezesa UOKiK świadczy to o tym, że opłaty te swoim celem są zbliżone do odstępnego lub opłat likwidacyjnych. Poza tym, mechanizm naliczania opłaty wstępnej jest taki sam, bez względu na wysokość wpłacanych składek. Opłata ta naliczana jest od składek wpłacanych przez konsumentów i pobierana niezależnie od faktycznie poniesionych przez spółkę kosztów.

Postanowienia dotyczące pobierania opłat likwidacyjnych w związku z rozwiązywaniem przez konsumentów umów ubezpieczenia z UFK przed terminem, na który zostały zawarte, zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (klauzula nr 2161, klauzula nr 3834, klauzula nr 4632, klauzula nr 4633, klauzula 5608)⁵. Motywy zaprezentowane w uzasadnieniach orzeczeń, na podstawie których postanowienia te zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru niedozwolonych klauzul umownych, można odpowiednio odnieść do opłaty wstępnej, o której mowa w omawianej decyzji Prezesa UOKiK. Stosowanie w obrocie klauzul o treści zbliżonej do klauzuli wpisanej do rejestru, która mimo innego brzmienia wywołuje takie same skutki, jak klauzula wpisana do rejestru, może godzić w interesy konsumentów, w takim samym stopniu, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Pomniejszanie środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa konsumenta w sytuacji wypowiedzenia umowy, choć nie stoi wprost w sprzeczności z art. 830 § 1 k.c., wywołuje podobne skutki jak czasowe ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy. Dotyczy to zarówno jawnych opłat likwidacyjnych, tzn. takich, które pobierane są w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu referencyjnego, jak i ukrytych „opłat likwidacyjnych”, formalnie niezastrzeżonych w treści umowy ubezpieczenia (czy też OWU), lecz pomniejszających kwotę wypłacanych środków pieniężnych w następstwie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (tzw. wartość wykupu).

Uszczuplanie ustawowych uprawnień konsumenta należy rozpatrywać również w kategoriach „znaczącej nierównowagi”, o której mowa w art. 3 ust. 1 dyrektywy 93/13. Do jej zaistnienia nie jest konieczne, by koszty obciążające konsumenta na mocy postanowienia umownego miały względem niego istotny ekonomiczny wpływ w świetle kwoty danej transakcji, lecz może ona wynikać z samego faktu wystarczająco poważnego naruszenia sytuacji prawnej, w której konsument, jako strona danej umowy, znajduje się na mocy właściwych przepisów krajowych czy to w postaci ograniczenia treści praw, które mu zgodnie z nimi przysługują na podstawie tej umowy, czy to przeszkody w ich wykonywaniu⁶, Sąd krajowy w celu oceny zaistnienia znaczącej nierównowagi, powinien „brać pod uwagę charakter towarów lub usług, których umowa dotyczy, poprzez odniesienie do wszelkich okoliczności towarzyszących jej zawarciu oraz do wszystkich innych warunków tej umowy⁷”.

⁴ Ustawa dn. 11.09.2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej (t.j. Dz. U. 2023 poz. 656); dalej: *uduir*.

⁵ Zob. <https://www.rejestr.uokik.gov.pl/>

⁶ Por. sentencja wyr. TSUE z dn. 16.01.2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (*Constructora Principado S.A.*) i uzasadnienie decyzji nr DOZIK-3/2023.

⁷ Część sentencji wyr. TSUE z dn. 16.01.2014 r. w sprawie o sygn. akt: C-226/12 (*Constructora Principado S.A.*).

Za sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać takie ukształtowanie stosunku prawnego z konsumentem, które powoduje, że w przypadku rozwiązania umowy traci on znaczną część wpłaconych środków. Nieuzasadnione jest obciążanie jego wygórowanymi opłatami, niezwiązanymi z rzeczywistymi kosztami ponoszonymi przez przedsiębiorcę w tym zakresie. Zdaniem Prezesa UOKiK wysokości zatrzymywanej przez spółkę tytułem opłaty wstępnej kwoty nie da się wytłumaczyć koniecznością rozliczenia kosztów związanych z zawarciem umowy ubezpieczenia, tj. kosztami wdrożenia produktu, marżą oraz kosztami akwizycji. Nie można ich uznać za związane z wykonywaniem umowy. Dopiero czynności podejmowane w konsekwencji zawarcia umowy mogą mieć ekwiwalent w zobowiązaniu do zwrotu wydatków poniesionych na ich należyte wykonanie. Mechanizm naliczania opłaty wstępnej jest taki sam bez względu na wysokość wpłaconych składek, a opłata ta naliczana jest od składek wpłacanych przez konsumentów i pobierana niezależnie od faktycznie poniesionych przez spółkę kosztów.

Rażące naruszenie interesów konsumenta przejawia się tu w daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków stron umowy na niekorzyść konsumenta, która skutkuje obciążeniem go ryzykiem związanym prowadzeniem działalności gospodarczej przez spółkę, tj. kosztami oferowania i dystrybucji umów ubezpieczenia z UFK.

W decyzji DOZIK-7, Prezes UOKiK nałożył na Vienna Life Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania klauzul abuzywnych (o którym mowa w art. 23a uokik)⁸, w postaci:

- opublikowania, na koszt Vienna Life SA, na głównej stronie internetowej spółki informacji o decyzji wraz z hiperlinkiem do treści decyzji;
- przyznanie konsumentom rekompensaty w postaci bonusów, które mają stanowić rekompensatę poniesionych kosztów z tytułu opłat wstępnych;
- przesłania konsumentom informacji o bezskuteczności postanowień ww. wzorców umownych w zakresie dotyczącym kalkulowania i pobrania opłaty wstępnej, w postaci adresowanego do nich indywidualnie komunikatu.

W decyzji DOZIK-3/2023 natomiast, stwierdzającej stosowanie przez Generalli Życie TU SA niedozwolonej klauzuli umownej, Prezes UOKiK zakazał ich stosowania i nałożył na ubezpieczyciela karę w wysokości 11 196 788 zł.

2. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących potwierdzenia negocjowania umowy oraz braku zastrzeżeń konsumenta do nich

Prezes UOKiK w 2023 r. wydał jedną decyzję wobec podmiotu sektora pożyczkowego – instytucji pożyczkowej (Money Trade Group Sp. z o.o.), która do wzorca umowy pożyczki stosowała dwie klauzule umowne dotyczące potwierdzenia negocjowania warunków umowy (a tym samym braku jednostronnego narzucenia) i braku zastrzeżeń konsumenta do nich o następującej treści:

- 1) „Pożyczkobiorca oświadcza, że warunki niniejszej umowy były negocjowane przez Strony oraz miał on realny wpływ na poszczególne zapisy umowy, które kształtowane były w odniesieniu do jego indywidualnych potrzeb”.
- 2) „Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała”.

⁸ Ustawa z dn. 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1689, ze zm.).

W ocenie Prezesa UOKiK przedstawianie konsumentom do potwierdzenia faktu dwustronnego negocjowania warunków umowy (do czego prowadzi stosowanie przedmiotowego postanowienia we wzorcu umowy) jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. W nieuprawniony sposób sugeruje, że postanowienia zamieszczone we wzorcu nie były narzucone, lecz uzgodnione i dobrowolnie przyjęte przez konsumenta, a dodatkowo wskazuje, że poszczególne klauzule umowy kształtowane były w odniesieniu do indywidualnych potrzeb konsumenta. Ta ostatnia okoliczność wskazuje, iż brzmienie klauzuli zostało zredagowane w taki sposób, aby konsumenci nie zgłaszali ewentualnych naruszeń, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik (rodzaj praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na proponowaniu konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowaniu nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru).

Zdaniem Prezesa UOKiK postanowienie to jest podobne do klauzuli wpisanej do rejestru klauzul niedozwolonych pod nr 5440: „Strony ustalają, że indywidualne ustalenia stron zawarte w umowie są jednoznaczne i zrozumiałe dla strony kupującej oraz, że propozycje strony sprzedającej zostały przyjęte bez uwag bądź zmienione w trybie negocjacji przez strony”. Warto zaznaczyć, że oceniając je pod kątem niedozwolonego charakteru, Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w wyroku z dnia 14 sierpnia 2012 r. (sygn. akt XVII AmC 357/11) wskazał, iż wprowadzenie do umów tak sformułowanych postanowień tworzy fikcję, iż zostały one uzgodnione indywidualnie, choć wiadomo, że tak nie było, gdyż umowę zawarto z wykorzystaniem wzorca umowy. Przedsiębiorca ma wskutek tego prawo do wyłącznej interpretacji postanowień umowy poprzez przyjęcie, że postanowienia są zrozumiałe, a ponadto stawia go to w korzystniejszej pozycji, ponieważ przerzuca na konsumenta obowiązek udowodnienia, że postanowienia wzorca umowy nie były uzgodnione indywidualnie. W ocenie Prezesa UOKiK, tezy te można odnieść wprost także do postanowienia z w analizowanej decyzji. Wprowadza ono rażącą nierównowagę pomiędzy uprawnieniami instytucji pożyczkowej i konsumenta, na niekorzyść słabszej strony stosunku obligacyjnego. Kwestionowane postanowienie narzuca bowiem nadanie waloru uzgodnionych, a przy tym zaakceptowanych przez konsumenta, wszystkim postanowieniom umowy. W przypadku zaś ewentualnego sporu sądowego zwalnia przedsiębiorcę z obowiązku dowodzenia indywidualnego uzgadniania poszczególnych postanowień umowy. Tym samym, konsument godzi się na wszelkie, nawet skrajnie niekorzystne dla niego warunki zawieranej umowy. Służy to zniekształceniu wyobrażenia konsumenta o przysługujących mu prawach, stanowiąc, z jednej strony, rażące naruszenie interesów konsumenta, a z drugiej zaś – preferuje interesy przedsiębiorcy.

Natomiast druga ze wskazanych klauzul, o treści: „Pożyczkobiorca oświadcza, że nie ma żadnych zastrzeżeń, co do zawieranej umowy ani nie wnosi do niej żadnych uwag, a umowa jest w pełni zrozumiała”, w ocenie Prezesa UOKiK jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów oraz dobry obyczaj, gdyż konsument powinien mieć możliwość swobodnego złożenia oświadczenia dotyczącego jego osoby oraz stanu faktycznego w związku z zawieraną umową. Tymczasem omawiane postanowienie jest odgórnym oświadczeniem konsumenta narzuconym wraz z zawarciem umowy pożyczki. Rażące naruszenie interesów konsumentów polega na tym, że instytucja pożyczkowa, stosując kwestionowane postanowienie, dąży

do wyeliminowania możliwości powołania się przez konsumenta na okoliczność niezrozumienia postanowień zawieranej umowy. Służy ona również wywołaniu odpowiedniego stanu świadomości u konsumenta, który może zrezygnować z próby kwestionowania wskazanej w postanowieniu okoliczności, skoro sam podpisał, że nie ma żadnych zastrzeżeń i uwag do zawartej umowy, potwierdzając także, że jest ona dla niego w pełni zrozumiała. Klauzula ta może wprowadzać konsumenta w błąd co do zakresu jego uprawnień, gdyż pożyczkodawca w sposób celowy zredagowała ją w takiej formie, aby wyrobić w konsumentach przekonanie o braku możliwości kwestionowania ich poszczególnych postanowień oraz dochodzenia swych roszczeń na drodze sądowej.

Przedmiotowe postanowienie ogranicza znaczenie rzeczywistej woli konsumenta poprzez narzucenie określonych rozwiązań we wzorcu umowy. Konsument może bowiem zawrzeć umowę pożyczki w określonym kształcie – z kwestionowanym postanowieniem w swej treści – albo może odstąpić od zawarcia umowy. Jediną alternatywą dla konsumenta w takiej sytuacji jest odstąpienie od zawarcia umowy ze spółką. Konsument, którzy przeszli pozytywnie weryfikację zdolności kredytowej i zawierają umowę ze spółką mogli już nie być jednak zainteresowani taką alternatywą, dlatego kosztem zawarcia umowy i pozyskania kapitału godzą się na stosowanie kwestionowanego postanowienia.

3. Decyzja w sprawie stosowania klauzul dotyczących wyłączenia odpowiedzialności z powodu wystąpienia „siły wyższej”

Prezes UOKiK wydał jedną decyzję (RŁO-8/2023) zobowiązującą wobec przedsiębiorcy (dom maklerski) z sektora inwestycyjnego (XTB S.A.) w sprawie stosowania w regulaminie świadczenia usług wykonywania zleceń nabycia i zbycia papierów wartościowych i praw majątkowych niedozwolonych klauzul umownych dotyczących zwolnienia się z odpowiedzialności przez przedsiębiorcę wobec konsumenta w przypadku awarii systemów informatycznych czy łączności internetowej, traktowanych jako „siła wyższa”.

Kwestionowane postanowienia stanowiły, iż dom maklerski może ze skutkiem natychmiastowym zawiesić świadczenie usług dotyczących konkretnego rynku lub konkretnego OMI (Instrument Finansowego Rynku Zorganizowanego) w całości lub w części. Zawierały one przykładowy katalog sytuacji, które przedsiębiorca uznawał za okoliczności, stanowiące przesłanki do wyłączenia odpowiedzialności za zawieszenie świadczenia usług. Był to katalog otwarty, na co wyraźnie wskazywało wyrażenie „w szczególności”, w związku z czym okoliczności w nim wymienione miały jedynie charakter przykładowy, co oznaczało, że XTB mógł rozszerzająco interpretować przesłanki wyłączenia swojej odpowiedzialności, a tym samym umożliwić objęcie także innych okoliczności, za które powinien ponosić odpowiedzialność w świetle przepisów ogólnych kodeksu cywilnego. Postanowienia z analizowanej decyzji stwarzały również wątpliwości interpretacyjne, gdyż nie każda awaria powstała z przyczyn niezależnych od XTB, zwalniała spółkę z odpowiedzialności. W opinii Prezesa UOKiK przypadków awarii systemów telekomunikacyjnych, oprogramowania, sprzętu lub systemów informatycznych nie można automatycznie zaliczyć do okoliczności nie-emożliwych do przewidzenia, których skutkiem przedsiębiorca nie jest w stanie przeciwdziałać. W przypadku prowadzenia działalności gospodarczej, obejmującej świadczenie usług maklerskich w kanale online, wskazane w klauzulach przypadki można zakwalifikować jako normalne ryzyko gospodarcze, za które odpowiedzialność nie może być przenoszona na konsumenta.

Jednakże w pewnych okolicznościach brak możliwości świadczenia usług może być skutkiem zdarzeń, które wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy na podstawie siły wyższej definiowanej jako zdarzenie zewnętrzne, niemożliwe do przewidzenia i niemożliwe do zapobieżenia. Dlatego sformułowanie w kwestionowanej klauzuli katalogu okoliczności, za które XTB nie ponosi odpowiedzialności, w sposób przykładowy (otwarty) mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości dochodzenia swoich praw. Postanowienie umowy nie może wyłączyć stosowania przepisów kodeksu cywilnego, a tym samym w praktyce uniknięcia odpowiedzialności odszkodowawczej wobec konsumenta.

Czynność przyjmowania i wykonywania składanych przez klienta XTB dyspozycji należała do podstawowych zobowiązań domu maklerskiego w chwili podpisania z konsumentem umowy o świadczenie usług brokerskich. Zgodnie z reżimem odpowiedzialności kontraktowej, dom maklerski jest zobowiązany naprawić szkodę wynikłą z niewykonania zobowiązania, jeżeli jest to następstwem okoliczności, za które odpowiada. Zakres takich okoliczności obejmuje przede wszystkim działania i zaniechania własne przedsiębiorcy noszące znamiona winy (tzn. zachowania umyślne lub będące skutkiem niedołożenia należytej staranności), ale również działania lub zaniechania osób, z których pomocą wykonuje zobowiązanie (art. 474 k.c.).

W ocenie Prezesa UOKiK taka sytuacja, jak awaria lub konieczność przeprowadzenia modernizacji oprogramowania nie stanowi okoliczności zwalniającej od odpowiedzialności w przypadku powstania szkody na skutek nienależytego wykonania zobowiązania. Nawet jeśli awaria może być spowodowana przez okoliczności, za które XTB nie ponosi odpowiedzialności, przedsiębiorca może odpowiadać za przerwy w świadczeniu usług, które występują w konsekwencji takiej awarii. W sytuacji prowadzenia działalności gospodarczej, obejmującej świadczenie usług maklerskich w kanale online, przypadki awarii technicznych wymienione w kwestionowanych postanowieniach należało zakwalifikować jako normalne ryzyko gospodarcze, za które odpowiedzialność nie może być przenoszona na konsumenta. Dom maklerski, prowadząc działalność gospodarczą, powinien zatem posiadać odpowiednio rozwiniętą infrastrukturę informatyczno-techniczną, przygotowaną na wystąpienie sytuacji awaryjnych i pozwalającą na nieprzerwane świadczenie usług. Drugie z zakwestionowanych postanowień regulaminu rozszerzało pojęcie „siły wyższej” o okoliczności, które zgodnie z doktryną i orzecznictwem nie spełniały przesłanek uznania ich za siłę wyższą. Tym samym w opinii Prezesa UOKiK zakwestionowana klauzula była w istocie postanowieniem wyłączającym odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkody, jakie mogą powstać na skutek okoliczności, które nie mogą zostać uznane za podstawę do jej wyłączenia. Przypadków awarii systemów informatycznych, sprzętu komputerowego, łącza internetowego lub systemów telekomunikacyjnych nie można określić jako zdarzenie nadzwyczajne, pochodzące z zewnątrz, niezależne od woli uprawnionego, którego nie można przewidzieć ani nie można mu zapobiec przy dołożeniu najwyższego stopnia staranności. XTB, prowadząc działalność gospodarczą opartą na świadczeniu usług brokerskich kanałem internetowym, powinien posiadać odpowiednio rozwiniętą infrastrukturę informatycznotechniczną, przygotowaną na wystąpienie sytuacji awaryjnych, w sposób umożliwiający nieprzerwane świadczenie usług.

Na podstawie kwestionowanego postanowienia klient XTB mógł zostać narażony na straty finansowe, powstałe bezpośrednio na skutek nieprzewidywalnego braku możliwości zrealizowania w danym czasie dyspozycji zakupu bądź sprzedaży określonych instrumentów finansowych.

Brak takiej możliwości mógł być spowodowany wystąpieniem okoliczności, za które dom maklerski ponosi odpowiedzialność. W analizowanym przypadku rażąco naruszenie interesów konsumentów zdaniem Prezesa UOKiK polegało na pozbawieniu konsumentów lub utrudnieniu możliwości dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, gdyż spółka wyłączała odpowiedzialność z tytułu zaistnienia okoliczności, które w świetle obowiązującego prawa nie stanowią podstawy do takiego wyłączenia.

W toku postępowania, na podstawie art. 23c ust. 1 uokik, XTB SA zobowiązała się do przekazania na rachunki klientów kwot objętych odrzuconymi reklamacjami (na podstawie zakwestionowanych klauzul) wraz z odsetkami, jak również zobowiązała się do podjęcia działań mających na celu poinformowanie konsumentów o bezskuteczności tych postanowień. Ponadto spółka zobowiązała się do publikacji oświadczenia informującego o wydanej w sprawie decyzji na swojej stronie internetowej oraz poinformowania konsumentów o utracie mocy obowiązującej zakwestionowanych klauzul abuzywnych.

W ocenie Prezesa UOKiK zaproponowane przez spółkę zobowiązanie nie budziło zastrzeżeń, jego treść była jednoznaczna i precyzyjna oraz zmierzało do usunięcia skutków naruszenia zakazu stosowania klauzul abuzywnych (art. 23a uokik). Realizacja przez XTB zobowiązania pozwoli osiągnąć cele postępowania poprzez zwrot konsumentom, których reklamacje nie zostały uwzględnione z uwagi na postanowienia, co skutkowało wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji zobowiązującej na podstawie art. 23c ust. 1 uokik.

III. Decyzje Prezesa UOKiK w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów dotyczących usług finansowych wydane w 2023 roku

1. Decyzje w sprawach stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych wydał sześć decyzji w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stanowiących nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, przy czym trzy z nich dotyczyły podmiotów sektora usług inwestycyjnych (Aforti Holding SA, Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.; Jakub Leśniewski Total Finance)⁹, dwie sektora pożyczkowego (Dziesiątka Finanse SA, Wonga.pl Sp. z o.o.)¹⁰, a jedna została wydana wobec pośrednika ubezpieczeniowego (Ubea Sp. z o.o.)¹¹. W pięciu decyzjach wydanych w 2023 roku Prezes UOKiK stwierdził stosowanie przez przedsiębiorców funkcjonujących na rynku finansowym nieuczciwych praktyk rynkowych z jednoczesnym zaniechaniem, a w jednym przypadku wydał decyzję zobowiązującą.

Zgodnie z art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. 2023 poz. 845; dalej: upnpr) zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Jak stanowi art. 4 ust. 2 upnpr, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także

⁹ Dec. RWR-6/2023, RŁO-4/2023, RŁO-5/2023.

¹⁰ Ibidem.

¹¹ Dec. RWR-7/2023.

stosowanie sprzecznego z prawem kodeksu dobrych praktyk. Definicję praktyki rynkowej zawiera natomiast art. 2 pkt 4 upnr, uznając za taką działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

W tym kontekście, bez wątplenia działania Ubea, sprowadzające się do zamieszczania na stronach internetowych treści reklamowych odnoszących się do oferowanych usług, mieszczą się w definicji praktyki rynkowej. Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnr za praktykę rynkową uznaje się działanie wprowadzające w błąd, jeżeli w jakikolwiek sposób powoduje ono lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 upnr, „wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji” oraz „rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd”. Przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji (art. 5 ust. 4 upnr). Interpretując zatem pojęcie „praktyki wprowadzającej w błąd”, należy stwierdzić, że jest to każda praktyka, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd konsumenta, do którego jest skierowana lub dociera i która ze względu na swoją zwodniczą naturę może zniekształcić jego zachowanie rynkowe.

W decyzjach wobec Aforti Holding SA¹², Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.¹³, Wealth Empire Organisation Sp. z o.o.¹⁴ oraz Jakub Leśniewski Total Finance¹⁵, Prezes UOKiK zarzucił wskazanym przedsiębiorcom stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych w postaci wprowadzenia konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do bezpieczeństwa środków pieniężnych przekazywanych przedsiębiorcom przez konsumentów oraz gwarancji osiągnięcia zysku, co mogło spowodować podjęcie przez nich decyzji dotyczącej przekazania swoich środków pieniężnych, której inaczej by nie podjęli. Dodatkowo spółce Aforti Holding Prezes UOKiK zarzucił wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez postępowanie się w relacjach z konsumentami wekslem w sposób sprzeczny z jego funkcją, co może zniekształcić zachowanie rynkowe konsumentów przez podjęcie decyzji co do przekazania spółce środków, a przedsiębiorcy Jakub Leśniewski Total Finance zarzucono przekazywanie konsumentom w trakcie zawierania umowy nieprawdziwych informacji dotyczących pojazdu wskazanego w tej umowie. Obie ostatnie praktyki dotyczą wprowadzenia w błąd co do przedmiotu oferowanych inwestycji (weksle inwestycyjne i pojazdy). Wskazane podmioty oferowały inwestycje polegające na: nabyciu przez konsumentów praw do wierzytelności przyszłych, związanych z toczącymi się lub mającymi się rozpocząć postępowaniami sądowymi przeciwko bankom; emitowały swoje własne obligacje korporacyjne bądź inwestycje w postaci nabycia pojazdu i oddaniu go w odpłatny najem. Co do zasady inwestycje te były obarczone wysokim poziomem ryzyka, a praktyki przedsiębiorców polegały na przekazywaniu konsumentom w kierowanych do nich komunikatach zawartych na stronach internetowych nieprawdziwych informacji wskazujących na bezpieczeństwo i brak ryzyka w odniesieniu do

¹² Dec. RWR-6/2023.

¹³ Ibidem.

¹⁴ Dec. RŁO-4/2023.

¹⁵ Dec. RŁO-5/2023.

oferowanych inwestycji. W komunikatach na stronach internetowych podkreślano gwarantowany zysk, gwarancję zwrotu środków czy stabilność inwestycji.

W przypadku inwestycji w przyszłe wierzytelności sugerowano, że sprawy były na zaawansowanym etapie umożliwiającym przewidzenie z dużym prawdopodobieństwem wyniku rozstrzygnięcia sporu, a ocena prawdopodobieństwa pochodziła od konkretnego podmiotu profesjonalnego zaangażowanego w prowadzenie sprawy. Oferowane inwestycje były obciążone ryzykiem związanym z niepewnością co do rozstrzygnięcia sporu z bankami, wobec których zgłaszane były roszczenia. W opinii Prezesa Urzędu ryzyko inwestycyjne w przedmiotowej sprawie związane było zarówno bezpośrednio z przedsiębiorcą, jak i ze znaczącym stopniem niepewności odzyskania przez niego kosztów i innych należności wynikających z finansowanych spraw dochodzenia roszczeń od banków. W chwili zawierania umów inwestycyjnych (z konsumentami) roszczenia te nie miały charakteru zobowiązań wynikających z prawomocnych wyroków sądów czy zawartych ugód. Podkreślenia wymaga fakt, że przedmiotem umowy inwestycyjnej było nabycie prawa do wierzytelności przyszłej, czyli wierzytelności, które nie istnieją jeszcze w chwili dokonywania przelewu wierzytelności. W związku z powyższym, konsument/inwestor ponosił zatem znaczne ryzyko utraty części lub całości zainwestowanych środków. Dlatego dostępne na portalach społecznościowych i stronach internetowych komunikaty o bezpieczeństwie i niewystępowaniu ryzyka braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych Prezes UOKiK uznał za nieprawdziwe. Ryzyko utraty całości lub części zainwestowanych środków istniało, było znaczne co więcej w części przypadku to ryzyko się zmaterializowało.

Z kolei przedsięwzięcie oferowane przez Aforti Holding oraz Dziesiątka Finanse miało niezwykle skomplikowany charakter ekonomiczny i prawny. Efektywność inwestycji konsumenta zależała od wielu niezależnych od niego czynników. W takiej sytuacji wyczerpująca ocena charakteru projektu wymagała uwzględnienia wielu aspektów, często wiążących się ze specjalistyczną wiedzą z zakresu prawa oraz finansów. Trudno wymagać, aby przeciętny konsument – którym niekoniecznie będzie osoba mająca na co dzień styczność z zagadnieniami prawno-ekonomicznymi – posiadała wyczerpującą wiedzę dotyczącą cech stosunku wekslowego, sposobu dochodzenia roszczeń z weksla, specyfiki działalności grupy Aforti działającej w obszarze usług finansowych, a także skutków wyłączenia stosowanego przez spółkę papieru wartościowego spod definicji „instrumentu finansowego”. Spółki pozyskiwały finansowanie, oferując konsumentom tzw. weksle inwestycyjne. Weksel wydawany przez jest przez jego wystawcę w celu uzyskania lub zabezpieczenia długu, który zaciąga lub zaciągnął. Jednak spółki nadawały mu inny charakter. Analiza materiału dowodowego wskazała, że podstawowy stosunek prawny zawierany pomiędzy konsumentami a spółkami miał charakter umowy pożyczki, jednak był on „ukrywany” przez przedsiębiorców, którzy wekslowi nadawali funkcję „inwestycyjną”. Weksle wykorzystywane były przez spółki do pozyskania środków pieniężnych w celu finansowania obranej strategii rozwoju grup kapitałowych. W efekcie, pozyskiwanie przez nie środków pieniężnych następowało przy przerzuceniu na konsumentów całości ryzyka kredytowego. Opisany mechanizm powodował, że na spółkach nie ciążyły żadne obowiązki, które co do zasady obowiązują w przypadku pozyskiwania przez przedsiębiorców kapitału od konsumentów poprzez narzędzia wystandaryzowane, dostosowane prawnie i ekonomicznie do takiej roli. Dlatego w opinii Prezesa Urzędu praktyka ta była nieuczciwa, gdyż naruszała ukształtowany na rynku dobry obyczaj pozyskiwania przez przedsiębiorców

kapitału przy wykorzystaniu do tego celu odpowiednich papierów wartościowych. Analiza stanu faktycznego sprawy w toku postępowania wskazała, że weksle wykorzystywane były analogicznie do funkcji i celu obligacji korporacyjnych. Zasadniczą różnicą pomiędzy „oferą wekslową” a obligacjami jest to, iż te ostatnie – w przeciwieństwie do weksli własnych – stanowią instrumenty finansowe i stosuje się do nich przepisy ustawy o obrocie instrumentami finansowymi¹⁶. Istotne jest również, że „oferta wekslowa” została skonstruowana na podobieństwo obligacji korporacyjnych. Posługiwano się przy tym wekslem, to jest papierem wartościowym z zasady utożsamianym z ustanowieniem silnego zabezpieczenia praw wierzyciela. Spółki dawały niesłuszne podstawy do odczytywania przedsięwzięcia jako inicjatywy podobnej pod względem charakteru do inwestycji w instrumenty finansowe, funkcjonujących w reżimie przepisów uoif i uop¹⁷. Konstrukcja oferty miała bowiem na celu zbliżyć oferowany produkt do tych instrumentów, stwarzając w ten sposób pozór zapewnienia ochrony interesów kapitałodawcy właściwy dla rynku kapitałowego. Jednak weksle – w przeciwieństwie do obligacji – nie podlegają uregulowaniom uoif, co w sposób znaczący zmniejszało ich bezpieczeństwo jako instrumentu inwestycyjnego.

Jednocześnie w swoich przekazach marketingowych Aforti Holding i Dziesiątka Finanse zachęcały konsumentów do zaangażowania kapitału w oferowane przedsięwzięcie, zamieszczając w przesyłanych wiadomościach, w sposób bezpośredni, informacje o gwarancji osiągnięcia zysku, co było informacją nieprawdziwą. Spółka, wskazując na możliwość uzyskania przez konsumentów stałego zysku, a przy tym określając w sposób bezwarunkowy jego wysokość, rozpowszechniała nieprawdziwe informacje o gwarancji jego uzyskania.

Z kolei w przypadku przedsiębiorcy Jakub Leśniewski Total Finance, Prezes UOKiK uznał za nieuczciwe praktyki polegające na przekazywaniu konsumentom, w związku z proponowaniem zawarcia umowy na podstawie wzorca: „umowa inwestycyjna”, nieprawdziwych informacji wskazujących na pewny zysk, a tym samym na bezpieczeństwo i niewystępowanie ryzyka w postaci braku zwrotu zainwestowanych środków pieniężnych w odniesieniu do określonej w tej umowie inwestycji polegającej na zakupie pojazdu i oddaniu go w najem w zamian za comiesięczny czynsz. Konsumentom były przedstawiane informacje o możliwości uzyskania znacznego zysku, jeśli zdecydowałiby się na podpisanie umowy. Przedsiębiorca podkreślał, że konsument nie musi się o nic martwić, wszystkim bowiem zajmuje się przedsiębiorca, konsument zaś ma tylko czekać na comiesięczny wpływ i liczyć zyski z najmu pojazdu bądź pojazdów. W ocenie Prezesa UOKiK praktyka mogła wprowadzać konsumentów w błąd, ponieważ informacje udzielane w toku oferowania inwestycji były nieprawdziwe, gdyż konsument otrzymywał od przedsiębiorcy jednoznaczny komunikat wskazujący na bezpieczeństwo inwestycji. W procesie zawierania umowy konsument nie był informowany o tym, że inwestycja może wygenerować straty. Informacja taka nie pojawiała się nawet na wyraźne pytanie konsumenta. W opinii organu ochrony konsumentów prezentowane informacje dotyczące bezpieczeństwa umowy nazywanej „umową inwestycyjną” miały na celu zniwelować obawy konsumentów i skłonić ich do zawarcia umowy, mimo że przedsiębiorca nie wprowadził żadnych mechanizmów, które gwarantowałyby konsumentom brak straty zainwestowanych środków. Ponadto Prezes UOKiK zarzucił przedsiębiorcy, że na etapie zawierania umowy

¹⁶ Ustawa z dn. 29.07.2005 r. o obrocie instrumentami finansowymi (t.j. Dz. U. 2023 poz. 646); dalej: uoif.

¹⁷ Ustawa z dn. 29.07.2005 r. o ofercie publicznej i warunkach wprowadzania instrumentów finansowych do zorganizowanego systemu obrotu oraz o spółkach publicznych (t.j. Dz. U. 2022 poz. 2554); dalej: uop.

wprowadzał konsumentów w błąd m.in. poprzez przekazywanie konsumentom nieprawdziwych informacji identyfikujących pojazd bądź pojazdy, tj. numeru VIN pojazdu, marki pojazdu, jego modelu i roku produkcji. Na fakturze oraz w umowie, która miała zostać podpisana przez konsumenta wskazywano bowiem numer VIN pojazdu, mimo że pojazdy nie zostały jeszcze zakupione, nie były w dyspozycji przedsiębiorcy i nie mogły stać się własnością konsumenta po zawarciu przez niego umowy i wniesieniu opłaty.

Z kolei decyzja nr RWR-7/2023 została wydana wobec Ubea Sp. z o.o. – agenta ubezpieczeniowego prowadzącego działalność przy wykorzystaniu internetowego serwisu pod adresem <https://ubea.pl>, który zajmuje się pośrednictwem w sprzedaży ubezpieczeń, głównie ubezpieczeń OC dla samochodów osobowych zarejestrowanych prywatnie na osoby fizyczne. W materiałach reklamowych, zamieszczanych na Facebooku oraz Google (w tym serwis YouTube, będącym częścią Google) spółka informowała konsumentów, że zaoferuje „na 100%” najtańsze OC. W przeciwnym wypadku konsument otrzyma kwotę 300 zł. Tymczasem, na podstawie otrzymanego sygnału konsumentenckiego oraz analizy informacji w Internecie stwierdzono, że w przypadku znalezienia przez konsumenta tańszej oferty umowy ubezpieczenia OC, spółka nie wypłacała obiecanych 300 zł. Ubea informowała, że gratyfikacja ta nie zostanie wypłacona, ponieważ nie zostały spełnione pozostałe warunki ujęte w „REGULAMINIE PROMOCJI BON 300 ZŁ” (dalej: Regulamin). Dopiero wówczas – po rozmowie lub wymianie e-maili z konsultantem – konsument dowiadywał się, że istnieje Regulamin, który nie był udostępniony konsumentom. Ponadto na stronie internetowej spółki podawano takie informacje, jak np. „Oferty 20 firm w 60 sekund”, na profilu na Facebooku informowano zaś: „1 klik i ... 12 ofert OC/AC”. Konsumenty, chcąc obliczyć za pomocą funkcjonalności porównywarki Ubea oferty ubezpieczeń OC/AC, byli informowani m.in., że „[p]rzy pomocy Ubea.pl poznasz ceny ubezpieczenia” w 13 towarzystwach ubezpieczeniowych. Jednak w toku postępowania Ubea wskazała, że kalkulator online pozwala na bezpośrednie obliczenie na stronie internetowej ofert 6 ubezpieczycieli. Pierwsza z przypisanych spółce praktyk polega na stosowaniu nieuczciwej praktyki, o której mowa w art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 4 upnpr, poprzez rozpowszechnianie na stronach internetowych informacji sugerujących, że wystarczającym dla uzyskania gratyfikacji finansowej w kwocie 300 zł jest obliczenie przez konsumentów – użytkowników serwisu ubea.pl – na tzw. kalkulatorze OC/AC dostępnym pod adresem ubezpieczenia OC auta i przedstawienie tańszej oferty od ubezpieczyciela, niż ta obliczona przez ww. porównywarkę. W toku postępowania ustalono, że do konsumenta kierowany był jednoznaczny i kategoriyczny komunikat, np. „300 zł dla Ciebie, jeśli znajdziesz tańsze OC”. Tak skonstruowana reklama miała istotny wpływ na podejmowanie przez konsumentów decyzji. Z materiału dowodowego wynikało, że konsumenci pod wpływem błędnego przekazu reklamowego inicjowali kontakt ze spółką. W opinii Prezesa Urzędu przeciętny konsument, będący odbiorcą kampanii reklamowej spółki, po zapoznaniu się z informacjami udostępnionymi na stronie internetowej Ubea, miał prawo spodziewać się, iż podane przez spółkę informacje dotyczące „promocji BON na 300 zł” są wystarczające dla otrzymania oferowanej przez nią gratyfikacji. Warunki promocji, w ocenie Prezesa UOKiK zostały tak skonstruowane, by maksymalnie utrudnić otrzymanie promowanej gratyfikacji. O rzeczywistym braku możliwości wypełnienia warunków określonych w Regulaminie świadczy to, że w trakcie trwania kampanii ani razu nie wypłacono konsumentom bonifikaty w wysokości 300 zł. Druga z przypisanych pośrednikowi praktyk polegała na stosowaniu nieuczciwej praktyki

(art. 5 ust. 1 oraz ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 upnpr), poprzez wprowadzające w błąd rozpowszechnianie na prowadzonych przez niego stronach internetowych nieprawdziwych informacji wskazujących, że tzw. kalkulator Ubea posiada funkcjonalność, która – w zależności od wersji komunikatu – pozwala na porównanie ofert polis OC/AC 10, 12, 13, 17 czy 20 firm ubezpieczeniowych. Przekazywane przez spółkę informacje były nieprawdziwe, ponieważ kalkulator miał możliwość obliczenia ofert jedynie 6 ubezpieczycieli. Poprzez przekazywanie tych nieprawdziwych informacji spółka naruszyła podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, pozbawiając go informacji co do rzeczywistej liczby ubezpieczycieli, których oferty uwzględnia udostępniona przez Ubea funkcjonalność porównywarki OC.

W ocenie Prezesa Urzędu, we wszystkich z analizowanych sprawach zachodziły przesłanki do wymierzenia kar pieniężnych. Oceniając okoliczności stosowania praktyk, Prezes UOKiK uznał, że miały one charakter długotrwały¹⁸, znaczny zasięg terytorialny, a ich działania miały charakter umyślny i wskazywały na przemyślaną strategię. We wskazanych decyzjach (z wyjątkiem decyzji RWR-7/2023) Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność łagodzącą w postaci dobrowolnego zaniechania praktyki przed wydaniem decyzji.

Natomiast w decyzji DOZIK-9/2023 Prezes UOKiK uprawdopodobnił, że Wonga.pl Sp. z o.o., mogła wprowadzać konsumentów w błąd w treściach przekazów reklamowych. Materiał reklamowy stosowany w ramach promocji „Gwarancja najtańszej szybkiej pożyczki ratalnej online” mógł wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd co do rzeczywistej korzyści wynikającej z promocji, a także jej dostępności. Przekaz reklamowy został tak skonstruowany, by wywołać u konsumenta przekonanie, że jeżeli zdecyduje się na zawarcie umowy ze spółką, otrzyma najtańszy kredyt konsumencki dostępny na rynku. Spółka nie tylko używała nieprawdziwego hasła, ale także w żadnym miejscu nie wskazała, jakie są prawdziwe warunki udzielenia gwarancji. Z Regulaminu, wynikało, że konsument zobowiązany był do monitorowania rynku usług pożyczkowych i weryfikowania czy inny podmiot udziela kredytu konsumenckiego, który spełni warunki promocji. W ocenie Prezesa Urzędu spółka, używając zwrotu „najtańszy”, sugerowała, że w jej ofercie znajduje się oferta kredytu konsumenckiego, którego całkowity koszt jest najniższy w odniesieniu do ofert konkurencyjnych. Użycie tego zwrotu precyzowały dopiero postanowienia regulaminu, z których wynikało, że całkowity koszt kredytu konsumenckiego oferowany przez spółkę może być – o ile konsument przedstawi odpowiednie dokumenty – obniżony o kwotę różnicy pomiędzy całkowitym kosztem pożyczki udzielonym przez spółkę a całkowitym kosztem pożyczki wynikającej z oferty innej instytucji pożyczkowej, a obniżenie całkowitego kosztu pożyczki nie może przekroczyć kwoty naliczonej prowizji na dzień dokonania obniżki. W ocenie Prezesa Urzędu, jeżeli w materiałach informujących o promocji spółka w sposób jednoznaczny poinformowałaby konsumenta, że istotą promocji „Gwarancja najniższej pożyczki ratalnej online”, zgodnie z Regulaminem, jest jedynie możliwość obniżenia całkowitego kosztu kredytu, o ile przedstawiłby formularz informacyjny lub ofertę kredytu konsumenckiego innej instytucji pożyczkowej, to konsument mógłby się nie zdecydować na zawarcie umowy ze spółką. W związku z tym, jej działanie mogło zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta i spowodować podjęcie decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

¹⁸ Z wyjątkiem praktyki opisanej w dec. RŁO-4/2023 – w której Prezes UOKiK nie dopatrył się długotrwałości stosowania praktyki.

W związku z tym, że w toku postępowania spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej (zgodnie z art. 28 uokik), Prezes Urzędu wydał decyzję zobowiązującą. Zgodnie z treścią zobowiązania konsumentom, którzy w okresie trwania akcji promocyjnej „Gwarancja najtańszej szybkiej pożyczki ratalnej online”, tj. od dnia 11 maja 2016 r. do dnia 7 listopada 2016 r. zawarli ze spółką ramową umowę pożyczki jako nowi klienci spółki oraz zaciągnęli jako pierwszą pożyczkę ratalną, przysługiwać miała rekompensata, która miała zostać przekazana na rachunek bankowy w terminie 1 miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu. Dopełnieniem tego zobowiązania miało być opublikowanie odpowiedniego oświadczenia stronie internetowej spółki wraz z przekierowaniem do treści decyzji na stronie internetowej Urzędu.

2. Decyzje w sprawie tzw. ustawowych wakacji kredytowych w odniesieniu do kredytów hipotecznych

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r. wydał trzy decyzje wobec banków, w których stwierdził stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez ograniczenie możliwości składania przez konsumentów wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, zgodnie z art. 73 ust. 5 i ust. 6 ustawy z dnia 7 lipca 2022 r. o finansowaniu społecznościowym dla przedsięwzięć gospodarczych i pomocy kredytobiorcom¹⁹ (ufs). Ustawa ta weszła w życie w dniu 29 lipca 2022 r. i umożliwiła konsumentom zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego udzielonego w walucie polskiej (tzw. wakacje kredytowe). W myśl art. 73 ust. 5 ufs wniosek konsumenta o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego może być złożony w formie pisemnej albo elektronicznej, w tym za pośrednictwem systemu bankowości elektronicznej. Interpretując ten przepis określający wymiar przysługującego konsumentom zawieszenia spłaty kredytu (sumarycznie 8 miesięcy), należy stwierdzić, iż konsument ma ustawowe uprawnienie do złożenia jednego wniosku o zawieszenie spłaty, obejmującego dowolną kombinację okresów wskazanych w art. 73 ust. 3, za pośrednictwem wybranej przez niego formy – papierowej albo elektronicznej, w tym poprzez bankowość elektroniczną. Prezes UOKiK, na podstawie informacji uzyskanych w drodze urzędowego monitoringu, ustalił, że konsumenci, którzy byli klientami dwóch banków (BNP Paribas S.A., Getin Noble Bank) nie posiadali możliwości złożenia wniosku w bankowości elektronicznej. W przypadku Banku Pocztowego, Prezes UOKiK ustalił, że bank od dnia 29 lipca 2022 r. umożliwiał konsumentom składanie wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego poprzez system bankowości elektronicznej, za pośrednictwem predefiniowanego formularza, w którym konsumenci mogli wybrać zawieszenie spłaty maksymalnie na 4 miesiące 2022 roku. Widniejący w systemie informatycznym banku formularz wniosku nie pozwalał wybrać okresów przypadających w 2023 roku. Wybór był możliwy w formie pola do zaznaczenia, tzw. checkboxu. Dodatkowo, w przypadku zawieszenia spłaty na odrębne okresy miesięczne, które nie występowały bezpośrednio po sobie, bank wymagał od konsumentów złożenia odrębnych wniosków osobno dla każdego okresu zawieszenia. Przedmiotowy formularz stanowił dla konsumentów jedyny sposób złożenia wniosku drogą bankowości elektronicznej. Od dnia 18 października 2022 r. bank udostępnił konsumentom możliwość składania wniosków o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego, obejmujących również okresy przypadające na 2023 rok.

¹⁹ Dz. U. 2022 poz. 1488.

W przypadku BNP Paribas, konsumenci nie mieli możliwości złożenia poprzez bankowość elektroniczną wniosku na okres inny niż 1 lub 2 miesiące III kwartału 2022 r., w tym nie było możliwości złożenia jednorazowego wniosku na cały, wskazany ustawą okres. Bank deklarował, że konsumenci mogą złożyć w formie pisemnej wnioski na cały okres określony w ustawie, niemniej jednak ustawa ustanowiła konieczność udostępnienia możliwości złożenia wniosku za pośrednictwem bankowości internetowej.

Z kolei Getin Noble Bank SA²⁰ stosował w okresie od 29 lipca 2022 r. do 15 września 2022 r. w bankowości elektronicznej predefiniowany wniosek, który dawał możliwość zawieszenia spłaty kredytu hipotecznego jedynie na miesiące przypadające w danym kwartale. We wniosku konsument mógł wybrać zawieszenie spłaty na 1 lub 2 miesiące w III kwartale 2022 r. (wybór w formie „checkboxu”). Wnioski w systemie bankowości elektronicznej dla danego kwartału były dostępne dla kredytobiorców na 14 dni przez jego rozpoczęciem. W przedmiotowej sprawie bank od 16 września 2022 r. zaczął udostępniać wnioski o zawieszenie spłaty kredytu hipotecznego na wszystkie dostępne okresy zawieszenia. Uprawnieni konsumenci mogli od tej daty składać takie wnioski zarówno drogą bankowości elektronicznej, jak i na pomocniczych formularzach dostępnych w placówkach bankowych, wobec czego Prezes UOKiK uznał zarzucaną praktykę za zaniechaną.

Zaznaczyć trzeba, że praktyki wskazanych banków odbiegały od większości kredytodawców, którzy w tożsamym czasie zapewnili technologiczne rozwiązania umożliwiające złożenie wniosku na dowolny lub pełen okres. Z uwagi na to Prezes UOKiK uznał stopień naruszenia jako umiarkowany, a okres stosowania praktyki za krótkotrwały. Ustalając kary pieniężne, Prezes UOKiK uznał za okoliczność zaniechanie stosowania praktyki w toku postępowania, jak również efektywną współpracę banków na etapie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w postaci oferowania wyjaśnień wykraczających poza zakres wezwań i inicjowanie organizacji spotkania roboczego w celu wypracowania korzystnego dla konsumentów rozwiązania.

3. Decyzje w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone

Zgodnie z tabelą 3 Prezes UOKiK w 2023 r. wydał dwie decyzje wobec banków (Deutsche Bank Polska SA, Raiffeisen Bank International AG) w sprawie wprowadzenia w błąd co do jednostronnej zmiany postanowień umownych uznanych za niedozwolone. Deutsche Bank Polska SA wprowadzał w błąd konsumentów, przysyłając im informacje o jednostronnych zmianach postanowień dotyczących Tabeli opłat i prowizji (dalej: TPiO), w sytuacji gdy nie był uprawniony do takich zmian, ponieważ spełniają one cechy postanowień niedozwolonych²¹. Konsumenci, w opinii Prezesa UOKiK, mogli nie mieć świadomości abuzowości pierwotnych postanowień umowy, gdyż po otrzymaniu od banku informacji o zmianie TPiO mogli przyjąć, że taka zmiana jest dopuszczalna. Tym samym nie byli w stanie skorzystać ani z zarzutu niezwiązania postanowieniem abuzywnym, ani też nie posiadali wiedzy, że bank takich postanowień nie może zmienić. Jak wskazano w decyzji Prezesa UOKiK, przesłanie do konsumentów informacji co do możliwości jednostronnej zmiany TPiO w związku z zamiarem wprowadzenia do dokumentów postanowień

²⁰ Obecny następcą prawnym we wskazanym zakresie jest Velo Bank SA.

²¹ Postanowienia te zostały uznane za niedozwolone klauzule umowne w decyzji Prezesa UOKiK z dnia 3 sierpnia 2018 r., zob. dec. nr DOZIK-9/2020.

umownych odnoszących się do zmiany sposobu lub wysokości pobieranych opłat, uznanych przez Prezesa UOKiK za niedozwolone, stanowiło przekazanie konsumentom nieprawdziwej informacji. Istotne w tej decyzji było to, że przedsiębiorca nie jest uprawniony do takiej jednostronnej zmiany wykonywanych umów. Może to negatywnie wpłynąć na ochronę przysługującą konsumentom z tytułu art. 3851 § 1 k.c. Co do zasady zmiana abuzywnego postanowienia umownego nie jest dopuszczalna, chyba że zrobi to sąd, na podstawie przepisu krajowego o charakterze dyspozytywnym i to wyłącznie w przypadku, gdy wyeliminowanie niedozwolonego postanowienia umownego zobowiązywałoby sąd do unieważnienia umowy jako całości, narażając tym samym konsumenta na szczególnie szkodliwe skutki²². W opinii Prezesa UOKiK, przedsiębiorca w ramach samokontroli nie jest upoważniony do dokonania jednostronnej modyfikacji umów o charakterze ciągłym zawartych w oparciu o wzorzec umowy, w którym znajduje się klauzula abuzywna poprzez zastąpienie ją inną. W konsekwencji zmianę postanowień obejmującą zmianę przez bank stawek za wydawanie zaświadczeń w Tabeli prowizji i opłat należy uznać nieuprawnioną. Bezpośrednim skutkiem jednostronnej zmiany postanowień uznanych za niedozwolone było pobieranie nowych opłat od konsumentów. Poza stwierdzeniem przez Prezesa UOKiK stosowania przez Deutsche Bank praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, uznał on za konieczne przywrócenie stanu pomiędzy stronami umów kredytu i pożyczek do stanu sprzed zmiany TPIO i pozostawienie skutku niewiążącego charakteru postanowień niedozwolonych stwierdzonych decyzją DOZIK poprzez zwrot pobranych z tego tytułu opłat.

W odniesieniu do decyzji RBG 2/2023 wydanej wobec Raiffeisen Bank International AG, dotyczyła ona wprowadzenia konsumentów w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji co do zmiany warunków umów kredytów hipotecznych indeksowanych lub denominowanych do franka szwajcarskiego (CHF) o zamiarze jednostronnej zmiany numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek. Bank wysyłał do swoich klientów (konsumentów), z którymi miał zawarte umowy o kredyt hipoteczny lub o pożyczkę hipoteczną (zarówno w PLN, jak i indeksowany lub denominowany do walut obcych) informację o skutkach planowanej częściowej fuzji z BGŻ BNP Paribas w postaci informacji o jednostronnej zmianie numerów rachunków bankowych do obsługi ww. kredytów i pożyczek w związku z planowanymi przekształceniami podmiotowymi. W ocenie Prezesa UOKiK, bank nie był uprawniony do takiej jednostronnej zmiany wykonywanych kontraktów, gdyż stanowiło to niedopuszczalną ingerencję w warunki umowne wbrew treści samych umów. Umowy zawierane z konsumentami nie zawierały postanowienia (tj. klauzuli modyfikacyjnej), które uprawniałyby bank do jednostronnej zmiany umowy o kredyt hipoteczny w zakresie zmiany numeru rachunku przypisanego do obsługiwanego kredytu hipotecznego. W ocenie Prezesa UOKiK taka sytuacja jest niedopuszczalna również w warunkach przekształceń podmiotowych. Nie istnieją żadne regulacje prawne dające przedsiębiorcy możliwość jednostronnej zmiany warunków umowy, nawet jeśli wynikają one z przekształceń podmiotowych u danego przedsiębiorcy. Samo przekształcenie podmiotowe jest bowiem regulowane przepisami w zakresie sukcesji praw i obowiązków i pomimo tego że dla konsumenta zmienia się strona umowy, pozostałe warunki powinny pozostać takie same. Nie ma w takiej sytuacji żadnego uszczerbku na prawach konsumenta. Jednakże w sytuacji, gdy zmiana taka pociąga za sobą dalsze modyfikacje i ingeruje już w warunki zawartej z konsumentem umowy, bez żadnych

²² Wyr. TSUE z dn. 3.10.2019 r. w sprawie C-260/18 (*Dziubak*), pkt 48.

podstaw prawnych, a wręcz wbrew treści zawartej z konsumentem umowy, to taką sytuację należy uznać za niedopuszczalną. Takiej jednostronnej zmiany nie można uznać za prawidłowo przeprowadzoną. W decyzji Prezes UOKiK podkreślił, że konsumenta nie mogą dotyczyć negatywne zmiany przekształceń podmiotowych u przedsiębiorcy, z którym jest on związany umową. Należy pamiętać, że wszelkie zmiany umowy, w szczególności jednostronne zmiany, i ich skutki powinny być oceniane przede wszystkim z perspektywy konsumentów, gdyż mają oni słabszą pozycję negocjacyjną w przypadku zawieranej umowy z bankiem. W odniesieniu do wymiaru kary Prezes UOKiK uznał stopień naruszenia za średni, a działanie banku za świadome (a co za tym idzie umyślne), gdyż same postanowienia zawartych z konsumentami umów o kredyt hipoteczny nie pozwalały jej stronom na jednostronną skuteczną zmianę tej umowy. Wzięto również pod uwagę uprzednie naruszenia²³, jak również krótkotrwały okres stosowania praktyki.

4. Decyzja w sprawie przyjęcia oferty ubezpieczeniowej bez aktywnej zgody konsumenta

Prezes UOKiK wydał jedną decyzję dotyczącą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec Compensa TUnŻ Życie SA, która wysyłała do konsumentów posiadających ubezpieczenie na życie wraz z korespondencją rocznicową pisma zawierające propozycję objęcia dodatkowym ubezpieczeniem. W przypadku braku reakcji konsumenta na otrzymane pismo i braku zawiadomienia ubezpieczyciela, że nie chce skorzystać z dodatkowej ochrony, ubezpieczyciel uznawał, że wyraził on zgodę na rozszerzenie zakresu ubezpieczenia i naliczał wyższą składkę ubezpieczeniową. Przed skutkiem tym nie chroniło konsumenta zapłacenie składki w dotychczasowej wysokości. Compensa wysyłała wówczas wezwanie do zapłaty brakującej części składki i dopiero reakcja konsumenta na otrzymane wezwanie powodowała, że anulowano wprowadzoną zmianę. W opinii Prezesa UOKiK praktyka ta mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów, gdyż przerzucała na nich obowiązek podejmowania działań w celu niedopuszczenia do podwyższenia składki ubezpieczeniowej w związku z objęciem go ubezpieczeniem z tytułu dodatkowego ryzyka. Wzrost zobowiązania finansowego i rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej powinny być rezultatem świadomie i swobodnie podjętej przez konsumenta decyzji. Zasady uczciwości wymagają, aby przedsiębiorca zapewnił konsumentowi możliwość dokonania wyboru poprzez działanie, a nie zaniechanie. Wzrost zobowiązania finansowego i rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej powinno być rezultatem świadomie i swobodnie podjętej przez konsumenta decyzji. Skala praktyki była znaczna, gdyż pisma o treści wskazanej w decyzji wysyłane były od połowy 2017 r. w każdą rocznicę ubezpieczenia. Ubezpieczyciel już na początkowym etapie toczącego się postępowania w sprawie podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów złożył propozycję zobowiązania do zaniechania stosowania praktyki oraz do wskazania w pisemnej i elektronicznej korespondencji z konsumentami zawierającej ofertę rozszerzenia zakresu ochrony ubezpieczeniowej w sposób wyraźny i jednoznaczny, że do zmiany umowy konieczne jest aktywne działanie konsumenta. Mogło ono polegać bądź to na opłaceniu przez konsumenta składki co najmniej w nowej zaproponowanej w ofercie wysokości bądź to przez zawiadomienie ubezpieczyciela o zgodzie na rozszerzenie ochrony ubezpieczeniowej. W konsekwencji do zmiany obowiązującej umowy nie dojdzie w sytuacji braku reakcji ze strony konsumenta. W ramach usunięcia skutków praktyki Compensa TUnŻ zobowiązała się do powiadomienia konsumentów

²³ Dec. RBG-8/2020; dec. RBG-5/2019; dec. DDK-24/2026; dec. DDK-2/2014 oraz DDK-3/2013.

o decyzji Prezesa UOKiK i o możliwości złożenia przez nich wniosków o anulowanie zmian w umowach. Zobowiązanie przewiduje powiadomienie wszystkich konsumentów, których umowy ubezpieczenia zostały zmienione na skutek zakwestionowanej praktyki. Konsumentom otrzymano możliwość uzyskania przez nich rekompensaty w postaci zwrotu zapłaconej dodatkowej części składki bądź zaliczenia jej na poczet składek należnych w kolejnych okresach.

5. Decyzja w sprawie braku właściwego nadzoru nad agentami wprowadzającymi w błąd

Prezes UOKiK wydał także jedną decyzję (DOZIK-10/2023) dotyczącą stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec PJM Forever Sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Chorzowie (dawniej: Goldberg and Sons Sp. z o.o.) – pośrednika ubezpieczeniowego polegających na: świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego, zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym²⁴, bez sprawowania kontroli nad współpracującymi ze spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 tej ustawy. Polegały one przede wszystkim na pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, w sposób wprowadzający konsumentów w błąd. Praktyka stanowiła naruszenie obowiązków wynikających z art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, co jednocześnie godziło w zbiorowe interesy konsumentów, stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 uokik. Z treści skarg konsumentów zgromadzonych przez Prezesa UOKiK wynikało, że współpracownicy spółki Goldberg and Sons stosowali kilka schematów postępowania opierających się na udzielaniu konsumentom informacji niezgodnych z rzeczywistością bądź zaniechaniu przekazania informacji na temat okoliczności mogących mieć istotne znaczenie dla podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferowanych produktów ubezpieczeniowych. Pierwszym z nich było zachęcanie do rozwiązania umów ubezpieczeniowych, których konsument był stroną, bez udzielania informacji o konieczności poniesienia opłat likwidacyjnych (bądź wprost zaprzeczanie o istnieniu takiej konieczności). Drugim było podawanie niezgodnej z prawdą informacji o wysokości składki ubezpieczeniowej. Konsumentom byli nieświadomi wprowadzenia w błąd, pomimo opłacania składki w niższej niż wymagana wysokości, ponieważ brakująca kwota pobierana była z konta „dodatkowego” (prowadząc do pomniejszenia wysokości ulokowanego kapitału). Trzeci zabieg sprowadzał się do opóźnienia w przekazywaniu ogólnych warunków ubezpieczenia i innych dokumentów przez okres przekraczający termin na odstąpienie od umowy (z reguły wynoszący 45 dni), uniemożliwiając tym samym weryfikację wykonania ustaleń podjętych w rozmowie z agentem i sprawdzenia rzeczywistych warunków polisy. Czwarty polegał na niezgodnym z rzeczywistością powoływaniu się na współpracę z Komisją Nadzoru Finansowego (np. twierdzeniu, że doradca na zlecenie Komisji weryfikuje zgodność z prawem zawartych wcześniej przez konsumenta umów). Wprawdzie pośrednik ubezpieczeniowy prowadził postępowanie wyjaśniające wobec agentów w sytuacji powzięcia informacji o wystąpieniu nieprawidłowości, jednak w ocenie Prezesa UOKiK sposób prowadzenia postępowań, jak i konsekwencje nie świadczyły o sprawowaniu dostatecznego nadzoru nad nimi. Były one wszczynane jedynie w sytuacji złożenia przez konsumenta reklamacji, która następnie została uznana za zasadną

²⁴ Ustawa z dn. 22.05.2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (t.j. Dz. U. 2016 poz. 2077), uchylona przez obecnie obowiązującą w tym zakresie ustawę z dn. 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1111).

przez towarzystwo ubezpieczeniowe. Środki stosowane wobec agentów miały w zdecydowanej większości charakter „miękki” – polegały m.in. na udzieleniu upomnienia lub nagany. Nie stosowano żadnego systemu kontroli ani oceny jakości działalności agentów i tym samym organizacja wewnętrzna przedsiębiorstwa nie była przystosowana do sprawowania należytego nadzoru nad czynnościami współpracowników przy skali prowadzonej działalności. Regularne czynności kontrolne sprawował zarząd i Komisja ds. rozpatrywania reklamacji, natomiast kierownicy terenowi, co do zasady, nie podejmowali czynności nadzorczych. Mając na uwadze ogólnopolską działalność spółki, taka struktura i podział obowiązków również nie sprzyjały sprawowaniu efektywnego nadzoru nad czynnościami podejmowanymi w kontaktach z klientami.

Z dniem 1 stycznia 2018 r. spółka zaprzestała działalności w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego i nie została zawarta żadna umowa ubezpieczeniowa za pośrednictwem spółki ani jej współpracowników. W związku z tym Prezes UOKiK zdecydował o zastosowaniu wobec spółki środka usunięcia trwających skutków przypisanej jej praktyki w postaci zamieszczenia stosownego komunikatu o wydanej decyzji na prowadzonej przez spółkę stronie internetowej. W ocenie Prezesa Urzędu środek ten miał pozwolić na zrealizowanie przede wszystkim celów informacyjnych decyzji zarówno wobec konsumentów będących stronami zawartych przy udziale agentów spółki umów, osób, które mogły zapoznać się z ofertą spółki, jak i wszystkich zainteresowanych.

6. Decyzje w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w zakresie kredytu konsumenckiego w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim

Zgodnie z tabelą 3, spośród 20 decyzji tzw. zik-owych wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych, największą grupę (8) stanowiły decyzje dotyczące naruszeń przez kredytodawców ustawy o kredycie konsumenckim. Wskazuje to, że rynek kredytów konsumenckich wciąż pozostaje źródłem największych nieprawidłowości na konsumenckim rynku usług finansowych, jak również że dla Prezesa UOKiK prawidłowe funkcjonowanie rynku usług pożyczkowych jest niesłychanie istotne. W zakresie wskazanych decyzji można wyróżnić cztery zasadnicze obszary naruszeń, które dotyczą: przekazywania informacji przedkontraktowych, rolowania zadłużenia, przekroczenia limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego w okresie obowiązywania tzw. ustawy covidowej oraz wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego²⁵.

Decyzje dotyczące przekroczenia pozaodsetkowych kosztów kredytu w okresie obowiązywania „ustawy covidowej” zostały wydane wobec Money Trade Group Sp. z o.o.²⁶ oraz Everest Finance SA²⁷. Prezes UOKiK zakwestionował w nich pobieranie od konsumentów pozaodsetkowych kosztów z tytułu udzielanych umów pożyczki w wysokości przewyższającej maksymalną wysokość pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego określoną w obowiązującej do dnia 30 czerwca 2021 r. „ustawie covidowej”²⁸. W decyzji RKT-4/2023 r. zakwestionował również

²⁵ Przy czym zaznaczyć trzeba, że decyzje dotyczące naruszeń w zakresie uprawnienia konsumenta do wcześniejszej spłaty kredytu są finalizacją działań, które Prezes UOKiK podejmował w latach 2020–2022, kiedy przeprowadzono postępowania i wydano większość decyzji w takich sprawach.

²⁶ Dec. RKT-4/2023.

²⁷ Dec. DOZIK-6/2023.

²⁸ Ustawa z dn. 2.03.2020 r. o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych (Dz. U. 2020 poz. 374, ze zm.).

pobieranie, w związku z zawartymi umowami kredytu konsumenckiego, zawyżonych odsetek umownych, przekraczających wysokość odsetek maksymalnych, o których mowa w art. 359 § 2¹ k.c. Regulacja dotycząca maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu zawarta została w art. 36a–36d ukk²⁹. W związku z pandemią COVID-19 ustawodawca zdecydował się na czasowe obniżenie maksymalnych pozaodsetkowych kosztów kredytu. Stosowne regulacje – art. 8d–8f zostały wprowadzone do wspomnianej ustawy na podstawie ustawy z dnia 31 marca 2020 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw³⁰. Pierwotnie, zgodnie z art. 36 ust. 3 „ustawy covidowej” art. 8d–8f traciły moc po upływie 365 dni od dnia wejścia w życie ustawy zmienianej – tj. z dniem 8 marca 2021 roku. Zgodnie z art. 31zc ust. 1 tej ustawy – w brzmieniu nadanym ustawą z dnia 31 marca 2020 r. – po upływie terminu, o którym mowa w art. 36 ust. 3, kredytodawca, o którym mowa w art. 8d–8f, może za pozostały okres obowiązywania umowy pobierać pozaodsetkowe koszty kredytu w wysokości określonej przepisami ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim. Jednakże z uwagi na przedłużający się stan epidemii ustawą z dnia 21 stycznia 2021 r.³¹, doprecyzowano lub przedłużono wiele rozwiązań zawartych w „ustawie covidowej”, w tym także te dotyczące ograniczenia kosztów pozaodsetkowych kredytu konsumenckiego. Zmieniono m.in. brzmienie art. 36 „ustawy covidowej”, w ten sposób, że z ust. 3 wykreślono słowa „art. 8d–8f” oraz dodano ustęp 3a o treści „przepisy art. 8d–8f tracą moc z dniem 30 czerwca 2021 roku”. Ostatecznie przepisy „ustawy covidowej” dotyczące obniżenia pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego obowiązywały w okresie od dnia 31 marca 2020 r. do 30 czerwca 2021 roku.

Zgodnie z art. 8f „ustawy covidowej” naruszenie przepisów, o których mowa w art. 8d i art. 8e ww. ustawy, może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 uokik. Z analizy zawartych umów dokonanej przez Prezesa UOKiK w toku postępowania wynika, że wskazani kredytodawcy zawyżali, w całym okresie kredytowania, pozaodsetkowe koszty kredytu poprzez nieuwzględnianie regulacji związanych z ograniczeniem pozaodsetkowych kosztów w okresie obowiązywania regulacji z „ustawy covidowej” oraz ukk. Zgodnie z art. 31zc ust. 1 „ustawy covidowej” po upływie terminu, o którym mowa w art. 36 ust. 3a, kredytodawca może za pozostały okres obowiązywania umowy pobierać pozaodsetkowe koszty kredytu w wysokości określonej przepisami ustawy o kredycie konsumenckim. W ocenie Prezesa Urzędu użyte w ww. przepisie wyrażenie „może pobierać” należy interpretować literalnie, a to oznacza, że w wypadku umów zawartych na czas przekraczający okres obowiązywania obniżonych limitów z „ustawy covidowej” kredytodawca był zobligowany uwzględniać koszty pozaodsetkowe w różnej wysokości. Przedsiębiorca stał na stanowisku, że w zakresie wysokości odsetek oraz maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu oraz że harmonogram pożyczek uwzględniał obniżenie kosztów przewidziane w „ustawie covidowej”. Wszystkie umowy zawarte po wejściu w życie ustawy miały natychmiast obniżane koszty pożyczki do wysokości przyjętej w tej ustawie. Przedsiębiorca wskazał, że koszty w obniżonej wysokości były utrzymane przez cały okres obowiązywania „ustawy covidowej” i dopiero w chwili, kiedy przestała ona obowiązywać, koszty wracały do pierwotnej

²⁹ Ustawa z dn. 12.05.2011 r. o kredycie konsumenckim (t.j. Dz. U. 2023 poz. 1028); dalej: ukk.

³⁰ Dz. U. 2020 poz. 568; dalej także: „ustawa z dnia 31 marca 2020 r.”.

³¹ Ustawa z dn. 21.01.2021 r. o zmianie ustawy o szczególnych rozwiązaniach związanych z zapobieganiem, przeciwdziałaniem i zwalczaniem COVID-19, innych chorób zakaźnych oraz wywołanych nimi sytuacji kryzysowych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. 2021 poz. 159).

wysokości. Jednocześnie, zgodnie z art. 359 § 2 k.c., jeżeli wysokość odsetek nie jest w inny sposób określona, należą się odsetki ustawowe w wysokości równej sumie stopy referencyjnej Narodowego Banku Polskiego i 3,5 punktów procentowych. Natomiast z zawieranych przez Money Trade Group Sp. z o.o. umów kredytu konsumenckiego wynikało, że zastrzegane przez nią odsetki były co do zasady dwa razy wyższe od dopuszczalnego ustawowego limitu. Zdaniem Prezesa Urzędu kredytodawcy umyślnie naruszyli przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z naruszeniem przepisów ustawy o kredycie konsumenckim, ustalając takie zasady udzielania kredytów konsumenckich, aby czerpać z tej działalności jak największe korzyści, kosztem konsumentów kredytobiorców. W przypadku Money Trade Group Sp. z o.o. świadczyć o tym mogło m.in. wydłużenie okresu, na jaki zawierane były umowy kredytu konsumenckiego.

Decyzja DOZIK-13/2023 została z kolei podjęta wobec spółki Everest Finanse SA, która prowadzi działalność w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich, jak również jako pośrednik przy udzielaniu tzw. leasingu konsumenckiego, natomiast spółką udzielającą finansowania była spółka z tej samej grupy kapitałowej Everest Finanse Sp. z o.o. Sp. k. Na podstawie umowy leasingu konsumenckiego zwrotnego oraz zawartej do niej umowy sprzedaży finansujący odkupował od konsumenta przedmiot gospodarstwa domowego (przykładowo – w postaci lodówki, pralki, telewizora bądź telefonu komórkowego), a następnie udostępniał go konsumentowi do używania lub używania i pobierania pożytków, a konsument zobowiązany był do spłaty rat leasingowych przez okres wskazany w umowie. Po zakończeniu umowy konsument miał możliwość wykupu przedmiotu leasingu (ale nie miał takiego obowiązku). W czasie wizyty doradcy u konsumenta zawierane były następujące umowy: aneks do umowy pożyczki, umowa leasingu konsumenckiego zwrotnego, umowa sprzedaży do umowy leasingu konsumenckiego zwrotnego. Koszty związane z finansowaniem w formie leasingu konsumenckiego zwrotnego były dużo wyższe niż koszty pozaodsetkowe, związane z finansowaniem (uzyskiwanym przy tym w dużo wyższej kwocie) kredytem konsumenckim. Z umów leasingu konsumenckiego zwrotnego wynikały bowiem bardzo wysokie koszty (pobierane następnie przez spółkę, łącznie z ratami z tytułu umowy pożyczki) z tytułu użytkowania przez konsumentów sprzętów domowych, a które (obiektywnie) nie przedstawiały z reguły znacznej wartości. Spółka nie weryfikowała czy konsument jest właścicielem sprzętu będącego przedmiotem leasingu ani kiedy, za jaką cenę i w jakim stanie (nowy/używany) go nabył. Everest Finanse SA pośredniczyła w zawieraniu umów leasingu konsumenckiego zwrotnego i zawierała z konsumentami (podczas tej samej wizyty doradcy klienta) umowy kredytu konsumenckiego (aneksy do umowy pożyczki) w okresie obowiązywania obniżonego limitu pozaodsetkowych kosztów kredytu konsumenckiego na podstawie przepisów „ustawy covidowej”, której przepisy opisano powyżej w części dotyczącej decyzji RKT-4/2023. Prezes UOKiK uznał, że oferowanie finansowania w modelu łączonym, przy wykorzystaniu leasingu konsumenckiego zwrotnego (gdzie stroną umowy był podmiot powiązany z pożyczkodawcą) stanowiło działanie zmierzające do uniknięcia konsekwencji zmian przepisów w warunkach zagrożenia epidemicznego/stanu epidemii. W ocenie Prezesa Urzędu było to działanie umyślne, zmierzające do ominięcia obowiązujących przepisów prawa i stanowiło bardzo poważne i znaczne ich naruszenie.

Dwie decyzje wydane przez Prezesa UOKiK w 2023 r.³² wobec Creamfinance Poland Sp. z o.o. oraz Money Trade Group Sp. z o.o. dotyczyły naruszeń zbiorowych interesów konsumentów

³² Dec. RKT-4/2023 oraz dec. DOZIK-18/2023.

w zakresie przekazywania konsumentom informacji dotyczących zawartych umów kredytu konsumenckiego. Naruszenia dotyczyły przekazywania przed zawarciem umowy formularza informacyjnego³³ oraz zaniechaniu informowania konsumentów o stopie oprocentowania kredytu konsumenckiego³⁴.

Decyzja DOZIK-18/2023 dotyczyła firmy Creamfinance Poland Sp. z o.o., która doręczała konsumentom formularz informacyjny wraz z ramową umową pożyczki oraz umową pożyczki jako załącznik do e-maila informującego konsumenta o otrzymaniu pożyczki. W celu zawarcia umowy pożyczki konsument dokonywał rejestracji i utworzenia „konta klienta” na platformie pożyczkowej – london.pl lub extraportfel.pl, prowadzonej przez spółkę. W procesie rejestracji zawierana była ramowa umowa pożyczki, a konsument dokonywał weryfikacji swojej tożsamości za pomocą przelewu weryfikacyjnego przy użyciu systemu Instator. Wraz z zakończeniem rejestracji dochodziło do zawarcia ramowej umowy pożyczki. Po złożeniu wniosku i pozytywnej ocenie zdolności kredytowej, ramowa umowa pożyczki, formularz informacyjny i umowa pożyczki były udostępniane pożyczkobiorcy w serwisach prowadzonych przez spółkę i przesyłane na adres e-mail pożyczkobiorcy. Za chwilę zawarcia umowy pożyczki uznawano przesłanie pożyczkobiorcy informacji o udzieleniu pożyczki. W przypadku pożyczki refinansującej pierwszym etapem było zawarcie ramowej umowy pożyczki z kredytodawcą oferującym pożyczki refinansujące, następnie złożenie wniosku za pośrednictwem serwisu pożyczkowego (w serwisie klient wybierał okres o jaki „zmienia termin spłaty” pożyczki) oraz zaakceptowanie ramowej umowy pożyczki oraz umowy pożyczki. Warunkiem koniecznym „aktywowania wniosku” i zawarcia umowy była uprzednia wpłata prowizji za refinansowanie³⁵, której zaksięgowanie oznaczało zawarcie umowy pożyczki. Po zaksięgowaniu wskazanej prowizji i weryfikacji konsumenta, jak wskazywała spółka, klient otrzymywał e-maila i SMS; do maila dołączano dokumenty – ramową umowę pożyczki, umowę pożyczki i formularz informacyjny. Z materiału zgromadzonego w toku postępowania wynikało, że w okresie od 1 marca 2016 r. do 12 lutego 2020 r. Creamfinance nie doręczała konsumentom formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki, co stanowiło naruszenie art. 14 ust. 1 ukk., zgodnie z którym konsumentowi muszą być przekazane dane wskazane w art. 13 ust. 1 ukk³⁶ na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do tej ustawy. Celem tych przepisów jest zapewnienie konsumentowi dostępu do informacji, które pozwolą mu na wybranie oferty najkorzystniejszej dla siebie, stworzenie warunków do porównania ofert kredytowych, umożliwienie mu dokładnego zapoznania się z warunkami pożyczki. Przedstawienie formularza informacyjnego wraz z umową pożyczki jest spóźnione i tym samym nie realizuje powyższych celów przedstawienia formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki. Konsument przed zawarciem umowy pożyczki powinien wiedzieć na jakich warunkach do niej przystępuje, mieć możliwość porównania tych warunków w sposób jak

³³ Dec. DOZIK-18/2023.

³⁴ Dec. RKT-4/2023.

³⁵ „W ramach udzielenia pożyczki refinansującej, po otrzymaniu od Pożyczkobiorcy Prowizji za udzielenie pożyczki refinansującej zgodnie z Tabelą Opłat, Pożyczkodawca dokona przelewu Kwoty Pożyczki na rzecz pożyczkodawcy względem, którego Pożyczkobiorca ma zobowiązanie”; zob. § 12 ust. 1 Ramowej Umowy Pożyczki – źródło: uzasadnienie decyzji DOZIK-18/2023, s. 6.

³⁶ Kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku informacji dotyczących, m.in.: rodzaj kredytu, czas obowiązywania umowy, całkowitą kwotę kredytu, stopę oprocentowania kredytu, warunki stosowania tej stopy oprocentowania oraz, jeżeli są dostępne, wszelkie indeksy lub stopy referencyjne mające zastosowanie do pierwotnej stopy oprocentowania kredytu, a także okresy, warunki i procedury zmian 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, czy całkowitą kwotę do zapłaty przez konsumenta.

najbardziej przejrzysty, jak i ewentualnego wyjaśnienia powstałych wątpliwości, mając również na względzie szczególnie charakter oraz skomplikowanie umów kredytu konsumenckiego. Spółka Creamfinance nie wypełniała ustawowego obowiązku przekazywania konsumentom na trwałym nośniku formularza informacyjnego przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki, stąd jej działanie było sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ukk. Natomiast charakter stosowanej praktyki, jej szkodliwość i negatywne skutki w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, przemawiały za nałożeniem Creamfinance kary pieniężnej.

Druga z decyzji (RKT-4/2023) została wydana wobec Money Trade Group Sp. z o.o., Prezes UOKiK, zarzucił temu podmiotowi naruszanie obowiązku udzielania konsumentom w umowach kredytu konsumenckiego rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez: zaniechanie informowania konsumentów o stopie oprocentowania kredytu oraz stopie oprocentowania zadłużenia przeterminowanego, a także nieprzekazywanie konsumentowi formularza informacyjnego, co było niezgodne odpowiednio z art. 30 ust. 1 pkt 6 i 11 oraz art. 13 ust. 1 ukk.

Umowy pożyczki określały wyłącznie sposób ustalenia stopy oprocentowania kredytu, a nie ile wynosi stopa oprocentowania. W ocenie Prezesa UOKiK informacja o stopie oprocentowania kredytu jest na tyle istotna, iż w każdym przypadku powinna zostać uwzględniona w umowie kredytu konsumenckiego, aby rozwiązać wszelkie wątpliwości co do należnych przedsiębiorcy opłat z tytułu udzielonej pożyczki. Ponadto, zgodnie z art. 30 ust. 1 pkt 11 ukk, umowa o kredyt konsumencki powinna zawierać informację na temat rocznej stopy oprocentowania zadłużenia przeterminowanego. Tymczasem taka informacja nie znalazła się w analizowanych umowach pożyczki, które określały wyłącznie sposób ustalenia takiego oprocentowania. Jak ustalono w toku postępowania, Money Trade Group Sp. z o.o. przed zawarciem umowy nie przekazywała konsumentom formularza informacyjnego, co miała obowiązek zrobić na podstawie art. 13 ust. 1 ukk. Spółka po dokonaniu oceny zdolności kredytowej przekazywała konsumentom projekt umowy kredytu konsumenckiego. Zastrzeżenie odsetek od zadłużenia przeterminowanego jest bowiem praktyką powszechnie stosowaną na rynku kredytów konsumenckich. Nieuwzględnienie tego parametru może utrudniać konsumentom racjonalną ocenę oferty przedsiębiorcy i porównanie jej z innymi ofertami na rynku, a także wprowadzać ich w błąd na etapie realizacji umowy. W decyzji RKT-4/2023 Prezes Urzędu uznał, iż w okolicznościach sprawy istniały podstawy do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej z tytułu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W 2023 roku Prezes Urzędu wciąż prowadził działania i wydawał decyzje w sprawach naruszeń art. 49 ukk³⁷, które polegały na nieobniżaniu całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego o proporcjonalną wartość pobranej prowizji, która dotyczyła okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy o kredyt konsumencki w przypadku przedterminowej spłaty całości lub części kredytu. Prowadzone postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i wydawane decyzje dotyczyły przede wszystkim spółdzielczych kas oszczędnościowo-kredytowych³⁸ oraz podmiotów sektora pożyczkowego³⁹.

³⁷ Zgodnie z art. 49 ust. 1 ukk, „W przypadku spłaty całości kredytu przed terminem określonym w umowie, całkowity koszt kredytu ulega obniżeniu o te koszty, które dotyczą okresu, o który skrócono czas obowiązywania umowy, chociażby konsument poniósł je przed tą spłatą”. Ponadto, stosownie do art. 49 ust. 2 ukk: „W przypadku spłaty części kredytu przed terminem określonym w umowie, ust. 1 stosuje się odpowiednio”.

³⁸ Dec. RWR-5/2023 SKOK „Boże Dary”, RWR-12/2023 SKOK „Słask”.

³⁹ Dec. RŁO-1/2023 Dziesiątka Finance SA.

Warto wspomnieć, że art. 49 ust. 1 ukk, budził wiele kontrowersji, a Prezes UOKiK przedstawił w tej sprawie stanowisko z dnia 16 maja 2016 r., zgodnie z którym należy go rozumieć w ten sposób, że w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego następuje obniżenie wszystkich możliwych kosztów składających się na całkowity koszt takiego kredytu, niezależnie od ich charakteru i niezależnie od tego, kiedy koszty te zostały faktycznie poniesione przez kredytobiorcę, z tym że redukcja ta ma charakter proporcjonalny, tj. odnosi się do okresu od dnia faktycznej spłaty kredytu do dnia ostatecznej spłaty określonej w umowie – stanowiąc jedyne ograniczenie redukcji kosztu kredytu związanego z jego wcześniejszą spłatą (Rutkowska-Tomaszewska, 2016; Rutkowska-Tomaszewska, 2017). W opinii Prezesa Urzędu art. 49 ust. 1 ukk nie wyłącza przedmiotowo możliwości obniżenia żadnego z rodzajów kosztów określonych w art. 5 pkt 6 tej ustawy. Dlatego nie jest uzasadniony pogląd, według którego ustawodawca na potrzeby tego przepisu wprowadza dwie kategorie kosztów: te, których wysokość lub powstanie zależy od okresu, na jaki udzielono kredytobiorcy kredytu oraz te, które nie są zależne od tego okresu. Stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie wykładni art. 49 ust. 1 ukk, zostało potwierdzone przez Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej (wyrok z dnia 11 września 2019 r., sygn. akt C-383/18 (*Lexitor*)), który wskazał, że art. 16 ust. 1 dyrektywy 2008/48⁴⁰ należy interpretować w ten sposób, że prawo konsumenta do obniżki całkowitego kosztu kredytu w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu obejmuje wszystkie koszty, które zostały nałożone na konsumenta. Tym samym obniżka całkowitego kosztu kredytu obejmuje również koszty, których wysokość nie jest zależna od okresu obowiązywania umowy.

Przed ogłoszeniem wyroku TSUE w sprawie C-383/18 przedsiębiorcy wskazani w analizowanych decyzjach (zarówno SKOK-i, jak i Dziesiątka Finanse Sp. z o.o.) nie zwracały odpowiedniej części prowizji w związku z wcześniejszą spłatą kredytu konsumenckiego, a pobierana prowizja w ogóle nie była traktowana jako pozaodsetkowy koszt kredytu podlegający zwrotowi, gdyż w ich opinii jako koszt niezwiązany z czasem obowiązywania kredytu nie podlega proporcjonalnemu zwrotowi w przypadku wcześniejszej spłaty kredytu konsumenckiego. Następnie, już po wyroku⁴¹, SKOK-i przyjęły jako zasadę, że zgodnie z wyrokiem TSUE oraz stanowiskiem Prezesa UOKiK zwrot prowizji powinien następować na podstawie zawieranych ugód, a podstawą do ich zawarcia był wniosek członka o rozliczenie pożyczki spłaconej przed terminem. SKOK-i proponowały wówczas zawarcie ugody i zwrot prowizji w wysokości od 25 do 100% obliczonej kwoty, a każdy wniosek konsumenta o rozliczenie kosztów kredytu SKOK-i traktowały jako wniosek o zawarcie ugody. Działania SKOK-ów w zakresie rozliczania kwot zwrotu, w opinii Prezesa UOKiK, były sprzeczne z brzmieniem zarówno art. 49 ukk, jak i art. 16 ust. 1 dyrektywy 2008/48. Prezes UOKiK za nieprawidłowe uznał również praktyki wskazanych SKOK-ów stosowane od 2020 roku. Kredytodawcy uznaniowo stosowali korzystniejszą dla siebie metodę obliczania kwoty zwrotu lub obniżali wartości kwot zwrotu obliczonych metodą linową. Takie działania Prezes Urzędu uznał za niezgodne z art. 49 ust. 1 ukk, a w konsekwencji za bezprawne. W toku postępowania ustalono, iż SKOK-i w odniesieniu do umów o kredyt konsumencki spłaconych przed terminem, począwszy od dnia 23 listopada 2022 r. (SKOK „Boże Dary”) i 16 sierpnia 2023 r. (SKOK „Śląsk”) zaprzestały stosowania wskazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Prezesa

⁴⁰ Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2008/48/WE z dn. 23.04.2008 r. w sprawie umowy o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę Rady 87/102/EWG (Dz. Urz. L 133/66 z 22.5.2008), uchylona obecnie przez dyrektywę Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2023/2225 z dn. 18.10.2023 r. w sprawie umów o kredyt konsumencki oraz uchylająca dyrektywę 2008/48/WE (Dz. Urz. L 2225 z 30.10.2023).

⁴¹ SKOK „Śląsk” od 1.10.2019 r., a SKOK „Boże Dary” od 13.01.2020 roku.

Urzędu zachodziły przesłanki do wymierzania kar pieniężnych, gdyż wywoływały one poważne skutki w sferze interesów konsumentów. Za okoliczność łagodzącą uznano zaniechanie zarzuconej praktyki oraz fakt, iż po dacie wydania wyroku TSUE (11 września 2019 r.) SKOK-i zaczęły stopniowo zmieniać politykę dotyczącą zasad postępowania i obliczania zwrotu pozaodsetkowych kosztów kredytu. Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowań oba SKOK-i podjęły działania w kierunku wyeliminowania kwestionowanych w toku postępowań praktyk. Z kolei Dziesiątka Finanse Sp. z o.o. w toku postępowania nie zaprzestała stosowania kwestionowanej praktyki, wobec czego Prezes UOKiK nakazał spółce w decyzji RŁO-6/2023 zaprzestanie jej stosowania. Szacując wysokość sankcji Prezes UOKiK nie znalazł żadnych okoliczności łagodzących, natomiast wziął pod uwagę umyślność działania i długotrwały okres stosowania przez spółkę praktyki.

W odniesieniu do praktyki polegającej na rolowaniu zadłużenia, Prezes UOKiK wydał trzy decyzje (DOZIK-19/2023, RGD-13/2023 oraz RKT-4/2023) odpowiednio wobec Creamfinance Poland Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., KIM Finnace Sp. z o.o., Szybka Gotówka Sp. z o.o. oraz Money Trade Group Sp. z o.o. Przy czym tzw. rolowanie kredytów odnosi się do praktyki polegającej na udzielaniu naprzemiennie przez kilku powiązanych kredytodawców, najczęściej z wykorzystaniem pośrednika, kolejnych pożyczek gotówkowych przeznaczonych przede wszystkim na spłatę poprzednich pożyczek konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w art. 36 a ukk.

W decyzjach DOZIK-19/2023, RGD-13/2023 oraz w decyzji RKT-4/2023 Prezes UOKiK stwierdził, że kredytodawcy i pośrednicy kredytowi obchodzili art. 36c w związku z art. 36a ukk poprzez naprzemiennie udzielanie konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty pożyczki, kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobieraniu z tego tytułu przez ww. przedsiębiorców od konsumentów prowizji bez uwzględnienia ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu określonych w ukk, co naruszało zbiorowe interesy konsumentów.

W decyzjach DOZIK-19/2023 i RGD-13/2023 sposób działania był analogiczny: kredytodawcy należący do jednej grupy kapitałowej (powiązani zarówno osobowo, jak i kapitałowo⁴²) udzielali konsumentom za pośrednictwem pośrednika kredytowego pożyczek na podstawie umów ramowych, których postanowienia przewidywały możliwość ich refinansowania w przypadku problemów ze spłatą. Pożyczkodawcy udzielali pożyczek za pośrednictwem tych samych pośredników kredytowych (Creamfinance Poland Sp. z o.o. oraz Szybka Gotówka Sp. z o.o.), z którymi zawarli umowy o współpracy w zakresie udzielania pożyczek konsumenckich. Umowy pomiędzy pożyczkodawcami a konsumentami były umowami zawieranymi na odległość, w drodze oświadczeń i czynności dokonywanych przez konsumentów za pośrednictwem platform pożyczkowych należących do pośredników kredytowych. Pożyczkodawcy, w przypadku wystąpienia problemów ze spłatą pożyczki w pierwotnym terminie, co do zasady proponowali swoim klientom refinansowanie pożyczek zamiast przedłużania terminu ich spłaty. Pierwsze rozwiązanie powodowało finalnie wzrost zadłużenia kredytobiorców, natomiast drugie mogłoby faktycznie skutkować poprawą sytuacji kredytobiorców. Wskazane w decyzjach przykłady dotyczyły sytuacji nawet kilkunastokrotnego „autorefinansowania” w okresie 1,5 roku, w tym czasie należności konsumentki wzrosły

⁴² Dec. DOZIK-19/2023.

około 10-krotnie⁴³. Przedsiębiorcy, którym postawiono zarzuty w toku postępowania utrzymywali, że nie udzielają pożyczek refinansujących na spłatę poprzedniej pożyczki udzielonej temu samemu konsumentowi, jednak taką możliwość dawały postanowienia umów ramowych zawieranych przez powiązanych z nimi pośredników. Wskazane działania pożyczkodawców zmierzały do obejścia przepisów ukk, a konkretnie jej art. 36c w związku z art. 36a. Pożyczkodawcy udzielali naprzemiennie konsumentom, którzy nie dokonali pełnej spłaty pożyczki, kolejnych pożyczek gotówkowych na spłatę poprzedniej pożyczki w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszej z pożyczek oraz pobierali z tego tytułu prowizje bez uwzględnienia określonych w ukk ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu. Konsument nie miał wpływu na wybór pożyczkodawcy refinansującego, a oferta pożyczki refinansującej nigdy nie pochodziła od pierwotnego pożyczkodawcy, gdyż w umowie ramowej była konieczność zaznaczenia checkboxu, który uprawniał pośrednika prowadzącego platformę do wyszukania nowego pożyczkodawcy. W rezultacie konsument, który nie spłacił pierwszej pożyczki w terminie dowiadywał się o kolejnej umowie (refinansującej), na której – jako pożyczkodawca – wskazywany był inny podmiot niż pierwotny pożyczkodawca. Odbывало się to jednak dopiero w momencie otrzymania potwierdzenia zawarcia kolejnej umowy (refinansującej).

Warto zaznaczyć, że art. 36c ukk wprowadzono w celu wyeliminowania tzw. rolowania kredytu, czyli zadłużania się konsumenta, aby spłacić poprzednie zobowiązania, a przepis ten miał zapobiegać próbom obchodzenia przez kredytodawców ograniczeń wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu wprowadzonych przez art. 36a ukk poprzez udzielanie kredytobiorcom nowych kredytów na spłatę wcześniejszych i obciążanie kredytobiorców wysokimi skumulowanymi kosztami. Dodatkowo należy zwrócić uwagę, że w dniu 18 grudnia 2022 r. weszły w życie przepisy ustawy o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie⁴⁴ (dalej: ustawa antylichwiarska), które zmieniły treść art. 36c ukk. Zgodnie z nową regulacją, wskazane w tym przepisie parametry obliczeń w przypadku udzielania kolejnych kredytów (całkowita kwota kredytu oraz pozaodsetkowe koszty kredytu) będą dotyczyły kolejnych kredytów udzielanych w okresie 120 dni od dnia wypłaty pierwszego z kredytów, tych udzielanych zarówno przez pierwotnego kredytodawcę, jak i przez podmioty z nim powiązane.

W przypadku decyzji DOZIK-19/2023 Prezes UOKiK wydał decyzję stwierdzającą stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i jednocześnie stwierdził zaniechanie jej stosowania. Natomiast w decyzji RGD-13/2023 stwierdził jej stosowanie i nakazał zaprzestanie jej stosowania. W obu przypadkach Prezes UOKiK nakazał usunięcie skutków kwestionowanych praktyk poprzez poinformowanie o wydaniu decyzji i wskazanie odnośnika do jej treści wszystkim konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań przedsiębiorców, by mieli możliwość podjęcia decyzji o dochodzeniu swoich indywidualnych roszczeń na drodze cywilnoprawnej. Ponadto, informacja ta, ze względu na zamieszczenie jej na stronach internetowych pośrednika, na koszt pożyczkodawców, pozwoliłaby również na zapoznanie się z jej treścią potencjalnym przyszłym klientom. W obu decyzjach Prezes UOKiK zdecydował o nałożeniu kar na przedsiębiorców stosujących wskazane praktyki. W decyzji RGD-13/2023 Prezes UOKiK nie zidentyfikował żadnych okoliczności łagodzących, uznając, że miały one charakter umyślny, cechowały się szerokim zakresem i długotrwałym okresem ich stosowania, a przedsiębiorcy (pośrednik i kredytodawcy)

⁴³ Dec. RGD-13/2023, s. 24.

⁴⁴ Ustawa z dn. 6.10.2022 r. o zmianie ustaw w celu przeciwdziałania lichwie (Dz. U. 2022 poz. 2339).

odnieśli znaczne korzyści ze stosowania kwestionowanych praktyk. Podobnie zostały ocenione okoliczności stosowania praktyki w decyzji DOZIK-19/2023, przy czym okolicznością łagodzącą było tutaj dobrowolne zaprzestanie stosowania praktyki przed wszczęciem postępowania.

Oddzielnie natomiast należy wskazać decyzję RKT-4/2023, gdyż dotyczyła ona umów udzielanych przez jeden podmiot Money Trade Group Sp. z o.o. W tym przypadku naruszenie dotyczyło kolejnych umów zawieranych przed i po wejściu w życie przepisów wprowadzonych „ustawą covidową”. Zastrzegane przez przedsiębiorcę pozaodsetkowe koszty kredytu w każdej pierwotnie zawartej umowie były równe maksymalnej wysokości pozaodsetkowych kosztów kredytu obliczonych na podstawie ukk – zgodnie z art. 36a ust. 2 ukk, spółka zawyżała pozaodsetkowe koszty kredytu w sytuacji, gdy okres spłaty kredytu przypadał po okresie obowiązywania obniżonych limitów określonych w „ustawie covidowej”.

IV. Podsumowanie

Analiza decyzji wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 roku w sprawach nadużyć instytucji finansowych wobec konsumentów pozwala stwierdzić, że działania tego organu były skierowane na obszary istotne z punktu widzenia interesów konsumentów, w których występowały naruszenia. Wśród 24 decyzji Prezesa UOKiK wydanych w 2023 r. w sprawach antykonsumenckich praktyk rynkowych na rynku usług finansowych, dominowały decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (aż 20), cztery pozostałe dotyczyły niedozwolonych klauzul umownych. Natomiast spośród tzw. decyzji zik-owych wydanych przez Prezesa UOKiK w 2023 r., w odniesieniu do rynku usług finansowych, największą grupę (8) stanowiły decyzje dotyczące naruszeń przez kredytodawców ustawy o kredycie konsumenckim, a zaraz za nimi drugą kategorią decyzji istotnych były te odnoszące się do nieuczciwych praktyk rynkowych wprowadzających w błąd (6). W skali nadużyć wobec konsumentów, biorąc pod uwagę rodzaj sektora finansowego, w których one zostały stwierdzone w decyzjach Prezesa UOKiK, największą liczbę stanowi sektor pożyczkowy, a zaraz po nim – sektor bankowy. Biorąc natomiast pod uwagę przedmiot nadużyć, bez wątpienia rynek konsumenckich usług kredytowych, a zwłaszcza kredytów konsumenckich wciąż pozostaje źródłem największych nieprawidłowości wobec konsumentów na rynku usług finansowych.

Jak wynika z dokonanego przeglądu decyzji, rynek finansowy jest tym sektorem gospodarki, w którym ich skala nie słabnie, a skutki, w tym także finansowe, są niezwykle szkodliwe dla wszystkich uczestników tego rynku, szczególnie tych dotkniętych niewłaściwymi praktykami.

Prezes UOKiK, stwierdzając w wydawanych decyzjach różne formy tychże nadużyć, a tym samym w ramach sprawowanego przez niego nadzoru nad praktykami rynkowymi instytucji finansowych wobec konsumentów, skorzystał także z dodatkowych instrumentów wzmacniających ich skuteczność, a mianowicie – nakładania kar pieniężnych, wydawania decyzji zobowiązujących, wskazywania w nich środków usunięcia trwających skutków naruszeń.

Bez wątpienia wydawane przez Prezesa UOKiK decyzje w sprawach zakazanych antykonsumenckich praktyk rynkowych są istotnym, choć nie jedynym, elementem procesu egzekwowania prawa ochrony konsumenta na rynku finansowym w Polsce i przyczyniania się do kształtowania dyscypliny rynkowej na nim.

Bibliografia

- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2017). Wynagrodzenie kredytodawcy związane z procesem kredytowania a regulacja prawna obniżenia całkowitego kosztu kredytu konsumenckiego w przypadku jego przedterminowej spłaty jako przejaw ochrony interesów ekonomicznych konsumenta. W E. Rutkowska-Tomaszewska (red.), *Ochrona klienta na rynku usług finansowych w świetle aktualnych problemów i regulacji prawnych*. Wydawnictwo C.H. Beck.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2016). Redukcja kosztów kredytu konsumenckiego a przedterminowa jego spłata w świetle art. 49 Ustawy o kredycie konsumenckim. *Studia Prawno-Ekonomiczne*, C, 163–180. <https://journals.ltn.lodz.pl/index.php/Studia-Prawno-Ekonomiczne/issue/view/111/117>
- Rutkowska-Tomaszewska, E. (2020). Misselling i inne nadużycia instytucji finansowych wobec konsumentów na rynku usług finansowych. W A. Jurkowska-Zeidler i in. (red.), *Manipulacje i oszustwa na rynku finansowym: perspektywa konsumenta, wykrywanie, przeciwdziałanie, zapobieganie* (s. 31–60). Wydawnictwo Naukowe PWN.
- Rutkowska-Tomaszewska, E. i Choptiany, W. (2020). Supervision of the Polish Financial Supervision Authority over non-domestic entities on the consumer credit market in Poland and borrower protection. *Przegląd Ustawodawstwa Gospodarczego*, (8), 26–35. <https://doi.org/0000-0002-8710-5870>