



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Warszawa, 28 grudnia 2023 r.

DOZIK-2.610.2.2022.MG

DECYZJA Nr DOZIK 18/2023

Wersja jawna

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 w zw. z ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na nieprzekazywaniu konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt konsumentki informacji do przekazania których obliuguje ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumentkim (Dz. U. z 2022 r. poz. 246) na formularzu informacyjnym, co stanowi naruszenie art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumentkim oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 13 lutego 2020 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez złożenie w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, przez okres 2 (dwóch) miesięcy, na koszt tego przedsiębiorcy, na jego stronach internetowych, które na dzień wydania niniejszej decyzji mieszczą się pod adresami: www.lendon.pl,

lendon.com.pl, www.extraportfel.pl, extraportfel.com.pl oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 28 grudnia 2023 r. nr DOZIK 18/2023 Creamfinance Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie informuje, że stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na nieprzekazywaniu konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt konsumentki informacji do przekazania których obliuguje ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2022 r. poz. 246) na formularzu informacyjnym, co stanowi naruszenie art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zaniechała jej stosowania z dniem 13 lutego 2020 r. Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 18/2023 z dnia 28 grudnia 2023 r. dostępna jest pod adresem www.uokik.gov.pl”, w następujący sposób:

[1] czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),

[2] tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,

[3] w górnej części strony głównej domeny www.lendon.pl, www.lendon.com.pl, www.extraportfel.pl, extraportfel.com.pl, i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej te strony w przyszłości, z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika w danej sesji; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

[4] czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

[5] fragment: „Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 18/2023” będzie stanowić hipertęcze prowadzące do strony internetowej https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_pres.nsf.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w zw. z art. 112 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

- Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów -

nakłada na Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości 632 029 zł (słownie: sześćset trzydzieści dwa tysiące dwadzieścia dziewięć złotych) płatną do budżetu państwa, w zakresie określonym w pkt. I niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 ze zm.), oraz art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2023 r. poz. 775 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, kosztami niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 78, 40 zł (słownie: siedemdziesiąt osiem złotych i czterdzieści groszy) i zobowiązuje Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie



do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził z urzędu postępowanie wyjaśniające w celu wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z działalnością prowadzoną przez Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie lub przedsiębiorców powiązanych ze spółką (sygn. akt: RWA-405-4/15/AŻ).

Wyniki analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego wykazały istnienie podstaw do postawienia Creamfinance Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: „Creamfinance” lub „Spółka”) zarzutu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (DZ.U. z 2023 poz. 1689, dalej: uokik).

W związku z tym, postanowieniem z dnia 1 marca 2022 r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na nieprzekazywaniu konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki informacji do przekazania których obowiązuje ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim (Dz. U. z 2022r. poz. 246, dalej: ukk) na formularzu informacyjnym, co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes UOKiK poinformował przedsiębiorcę o możliwości ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Spółka odnosząc się do zarzutów przedstawionych w Postanowieniu, poinformowała, że zdiagnozowała błąd systemu informatycznego skutkujący nieprzesyłaniem formularza informacyjnego klientom, którzy złożyli wniosek o zawarcie umowy pożyczki za pośrednictwem Spółki. Błąd został wyeliminowany na przełomie 2019 i 2020 r. i od tamtego czasu wszyscy klienci otrzymują przed zawarciem umowy pożyczki za pośrednictwem poczty e-mail formularz informacyjny w formie załączonego pliku PDF.

Jednocześnie Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 uokik. W ramach propozycji zobowiązaniowej zaproponowała przyjęcie zobowiązania w zakresie publikacji oświadczenia o treści: [informacja prawnie chroniona].

W piśmie z dnia 23 marca 2022 r. Spółka wskazała, że świadczy usługi pośrednictwa na rzecz podmiotów: KIM Finance Sp. z o.o., MDP Finance Sp. z o.o., JJK Credit Sp. z o.o. oraz DJK Finance Sp. z o.o. - świadczenie usług pośrednictwa kredytowego odbywa się na podstawie umów o świadczenie usług pośrednictwa finansowego (Spółki JJK Credit Sp. z o.o. i DJK Finance Sp. z o.o. zaprzestały udzielania pożyczek w kwietniu 2020 r. i maju 2020 r.)

W piśmie z dnia 21 lipca 2022 r. Spółka poinformowała, że nie doręczała formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki w okresie od 1 marca 2016 r. do 12 lutego



2020 r. Spółka w tym okresie pośredniczyła w zawarciu [informacja prawnie chroniona] umów pożyczek.

Postanowieniem z dnia 7 listopada 2023 r. zaliczono w poczet materiału dowodowego postępowania DOZIK-2.641.2.2022.MG pismo Creamfinance z dnia 5 lipca 2023 r. złożone w toku postępowania DOZIK-2.641.1.2022.MG.

W piśmie z dnia 5 lipca 2023 r. Spółka wskazała, że osiągnęła obrót w wysokości [informacja prawnie chroniona].

Zawiadomieniem z dnia 7 listopada 2023 r. strona została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego im w tym zakresie prawa.

Spółka w dniu 16 listopada 2023 r. złożyła kolejny wniosek o wydanie decyzji, o której mowa w art. 28 uokik oraz wyznaczenie terminu spotkania.

W ramach propozycji zobowiązania Spółka zaproponowała m.in.:

[informacja prawnie chroniona].

W piśmie z dnia 14 grudnia 2023 r. Spółka przedstawiła końcowe stanowisko w sprawie wnosząc o wydanie decyzji o umorzeniu postępowania prowadzonego pod sygnaturą DOZIK-2.610.2.2022 z uwagi na jego bezprzedmiotowość. Jednocześnie argumentując, że:

- obowiązek wysyłania formularza informacyjnego nie wynikał z zawartych umów pośrednictwa,
- wysyłanie formularza informacyjnego po zawarciu umowy pożyczki było zgodne z art. 15 ust. 1 ukk.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje

Creamfinance Poland Sp. z o.o. jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem: 453034. Creamfinance jest wpisana do rejestru pośredników kredytowych prowadzonego przez Komisję Nadzoru Finansowego pod numerem RPK013028. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała finansowa działalność usługowa gdzie indziej nie sklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych i pozostałe formy udzielania kredytów. Jedynym wspólnikiem Creamfinance jest Avafin Holding LTD., a jedynym członkiem zarządu jest prezes - Jerzy Kachnowicz, uprawniony do jej reprezentowania samodzielnie.

[dowód: wydruk z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego k. 1002-1005, wydruk z Rejestru Pośredników Kredytowych i Instytucji Pożyczkowych prowadzonych przez KNF, k. 1006]



Spółka świadczy usługi pośrednictwa na rzecz kredytodawców: KIM Finance Sp. z o.o. (od 2016 r.¹), MDP Finance Sp. z o.o. (od 2016 r.²), JJK Credit Sp. z o.o. (od 2019 r.³) oraz DJK Finance Sp. z o.o. (od 2019 r.⁴)- świadczenie usług pośrednictwa kredytowego odbywa się na podstawie umów o świadczenie usług pośrednictwa finansowego. Spółki JJK Credit Sp. z o.o. i DJK Finance Sp. z o.o. zaprzestały udzielania pożyczek. Spółka JJK Credit Sp. z o.o. zaprzestała udzielania pożyczek w kwietniu 2020 r., natomiast DJK Finance Sp. z o.o. w maju 2020 r.

Z przedstawionych umów pośrednictwa zawartych między Spółką a Kredytodawcami wynika, że w zakresie swoich obowiązków Creamfinance była zobowiązana m.in. do udostępniania osobom zainteresowanym uzyskaniem pożyczki umów, formularzy i innych dokumentów niezbędnych do złożenia wniosku o udzielenie pożyczki oraz do wykonywania innych czynności uzgodnionych z kredytodawcą, niezbędnych do zapewnienia procesu udzielania pożyczek przez Zleceniodawcę. Ponadto, na mocy wspomnianych umów Spółka była zobowiązana do wykonywania przyjętych na siebie zobowiązań w sposób zgodny z postanowieniami Umowy, przepisami powszechnie obowiązującego prawa, jak i zasadami współżycia społecznego

[dowód: pismo Spółki z dnia 23 marca 2022 r. wraz z załącznikami, k. 762-939 , umowa o świadczenie obsługi produktów pożyczkowych zawarta pomiędzy KIM Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. z dnia 29 lutego 2016 r. k. 655-661, umowa o świadczenie obsługi produktów pożyczkowych zawarta między MDP Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o., k. 662-667, Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarta między KIM Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. zawarta w dniu 1 stycznia 2017 r., k. 668-676 , Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarta między MDP Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. zawarta w dniu 1 stycznia 2017 r., k. 677-693, Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarta między KIM Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. zawarta w dniu 1 stycznia 2017 r., k. 668-676, aneks nr 1 do umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarty między Creamfinance Poland Sp. z o.o. a KIM Finance Sp. z o.o. z dnia 30 grudnia 2019 r., k. 721-742, aneks nr 2 do umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarty między Creamfinance Poland Sp. z o.o. a KIM Finance Sp. z o.o. z dnia 1 sierpnia 2020 r., k. 743-744, aneks nr 1 do umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarty między Creamfinance Poland Sp. z o.o. a MDP Finance Sp. z o.o. z dnia 30 grudnia 2019 r., k. 749-750, aneks nr 2 do umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarty między Creamfinance Poland Sp. z o.o. a MDP Finance Sp. z o.o. z dnia 1 sierpnia 2020 r., k. 751-752, Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarta między JJK Credit Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. zawarta w dniu 30 grudnia 2019 r., k. 731-734, aneks nr 1 do umowy o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarty między Creamfinance Poland Sp. z o.o. a JJK Credit Sp. z o.o. z dnia 1 sierpnia 2020 r., k. 735-736,

¹ Umowa o świadczenie usługi obsługi produktów pożyczkowych z dnia 29.02.2016 r.,
Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z dnia 1.01.2017 r. ,

² Umowa o świadczenie usługi obsługi produktów pożyczkowych z dnia 29.02.2016 r.,
Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z dnia 1.01.2017 r. ,

³ Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z dnia 30.12.2019 r.,

⁴ Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego z dnia 30.12.2019 r.,



Umowa o świadczenie usług pośrednictwa finansowego zawarta między DJK Finance Sp. z o.o. a Creamfinance Poland Sp. z o.o. zawarta w dniu 30 grudnia 2019 r., k. 753-756]

Umowy pomiędzy Pożyczkodawcami a konsumentami były umowami zawieranymi na odległość, w drodze oświadczeń i czynności dokonywanych przez konsumentów na następujących platformach pożyczkowych należących do pośrednika kredytowego Creamfinance: www.lendon.pl, www.extraportfel.pl. Działania Spółek obejmowały obszar całego kraju, a klientami Spółek były osoby w różnych przedziałach wiekowych.

Jak wynika ze zgromadzonego materiału dowodowego Spółka doręczała konsumentom Formularz Informacyjny wraz z Ramową Umową Pożyczki oraz Umową Pożyczki jako załącznik do maila informującego konsumenta o otrzymaniu pożyczki. W celu zawarcia umowy pożyczki konsument dokonywał rejestracji i utworzenia "Konta Klienta" na platformie pożyczkowej - lendon.pl lub extraportfel.pl, które były prowadzone 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, jak i przesyłane na adres email 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 refinansowanie⁵, której zaksięgowanie oznaczało zawarcie umowy pożyczki. Po zaksięgowaniu wskazanej prowizji i weryfikacji konsumenta, jak wskazywała Spółka klient otrzymywał maila i sms; do maila dołączano dokumenty- Ramową Umowę Pożyczki, Umowę Pożyczki i Formularz Informacyjny. Z powyższego wynika, że Spółka nie doręcza konsumentom Formularza Informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki.

Spółka nie doręczała formularza informacyjnego w okresie od 1 marca 2016 r. do 12 lutego 2020 r. W tym samym czasie pośredniczyła w zawarciu [informacja prawnie chroniona] umów pożyczek.

Spółka począwszy od 12 lutego 2020 r. doręcza formularz informacyjny na trwałym nośniku, który stanowi załącznik do maila potwierdzającego rejestrację w „Strefie Klienta”.

[dowód: pismo Spółki z dnia 25 kwietnia 2018 r. wraz z załącznikami, k. 11-133, pismo Spółki z dnia 20 września 2021 r. wraz z załącznikami, k.703-734, pismo Spółki z dnia 21 lipca 2022 r. wraz z załącznikami, k.956-1075]

⁵ „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.” §12 ust. 1 Ramowej Umowy Pożyczki





Wita [REDACTED]

Dziękujemy za rejestrację! Pamiętaj, że możesz śledzić proces aplikacji na swoim koncie w [Strefie klienta Extraportfel.pl](#)

Hasło do logowania to:

Twój wniosek jest właśnie rozpatrywany, a stosowną informację wyślemy na Twój adres e-mail oraz za pomocą SMSa.

Wnioskowana kwota pożyczki: **1100.00 zł**

Wnioskowany termin pożyczki: **30 dni**

Koszt pożyczki: **307.12 zł**

Więcej informacji dotyczących pożyczki, o którą wnioskujesz, znajduje się w formularzu informacyjnym załączonym do e-maila.

Informujemy, że pracujemy w dni robocze od 8.00 do 22.00 oraz w soboty i niedziele w godz. 09:00-18:00.

W przypadku dodatkowych pytań, prosimy o kontakt z infolinią tel. 22 388-66-66

Pozdrawiamy,
Zespół Extraportfel.pl

Adres korespondencyjny: Al. Jerozolimskie 134, 02-305 Warszawa, [extraportfel.pl](#) / 22 388-66-66

Attachments (1 files, 151.10 KB)

EUROPEJSKI FORMULARZIN...

Mając na względzie powyższe ustalenia faktyczne, Prezes UOKiK zważył co następuje:

Interes publiczny

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu prowadzona jest w interesie publicznym. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu⁶.

W opinii Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy za pośrednictwem serwisów prowadzonych przez Spółkę wnioskowali o zawarcie umowy pożyczki. Praktyka Creamfinance nie dotyczyła interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna.

⁶ Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90.

Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Creamfinance ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocena zachowania Spółki w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz.U. z 2023 r. poz. 221 e zm., dalej: „Pp”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy - Prawo przedsiębiorców jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (art. 3 Pp). Creamfinance Poland Sp. z o.o. jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000453034. Z odpisu z KRS wynika, że Creamfinance Poland Sp. z o.o. prowadzi działalność w zakresie m.in. pozostałych form udzielania kredytów (PKD 64.92.Z). Działalność Creamfinance Poland ma zatem charakter zorganizowany, ciągły i zarobkowy. Nie ulega zatem wątpliwości, że Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Creamfinance przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą być oceniane w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.



Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów⁷. Rozważenia, przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie, jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami.

Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim kredytodawca lub pośrednik kredytowy przekazuje konsumentowi dane, o których mowa w art. 13 ust. 1, na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego, którego wzór określa załącznik nr 1 do ustawy. Przepis art. 13 ust. 1 ww. ustawy stanowi natomiast, iż kredytodawca lub pośrednik kredytowy przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki jest zobowiązany podać konsumentowi, na trwałym nośniku informacje dotyczące, m.in.: rodzaju kredytu, czasu obowiązywania umowy, całkowitej kwoty kredytu, stopy oprocentowania kredytu, warunków stosowania tej stopy oprocentowania oraz, jeżeli są dostępne, wszelkich indeksów lub stóp referencyjnych mających 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 całkowitej kwoty do zapłaty przez konsumenta.

Celem przywołanych wyżej przepisów ustawy o kredycie konsumenckim jest zapewnienie konsumentowi dostępu do informacji, które pozwolą mu na wybranie oferty najkorzystniejszej dla siebie. Przepisy te formułują obowiązek kredytodawcy/pośrednika kredytowego w sposób ściśle określony, statuując również odpowiednią formę przekazania wymaganych informacji, nie pozostawiając marginesu swobody w tym zakresie. Informacje te powinny zostać doręczone konsumentowi z odpowiednim wyprzedzeniem przed

⁷ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07



zawarciem umowy, bowiem dzięki ich otrzymaniu konsument ma mieć możliwość m.in. porównania ofert kredytowych⁸.

Z materiału zgromadzonego w toku postępowania, wynika że w okresie od 1 marca 2016 r. do 12 lutego 2020 r. Creamfinance nie doręczała konsumentom formularza informacyjnego przed zawarciem umowy pożyczki, natomiast na mocy zawartych z kredytodawcami umów była zobowiązana do udostępniania osobom zainteresowanym uzyskaniem pożyczki umów, formularzy i innych dokumentów niezbędnych do złożenia wniosku o udzielenie pożyczki.

Przekazanie konsumentowi formularza informacyjnego przez pożyczkodawcę lub pośrednika kredytowego jest elementem niezbędnym przed zawarciem umowy pożyczki. Wzór formularza został objęty maksymalną harmonizacją w celu zapewnienia we wszystkich państwach członkowskich względnej jednolitości nie tylko co do treści, ale również formy przekazu informacji przed zawarciem umowy. Informacje zawarte w formularzu mają być dzięki temu wyrażone w sposób jak najbardziej przejrzysty i precyzyjny, tak aby konsument miał możliwość dokładnego zapoznania się ze wszystkimi warunkami umowy⁹.

Jak wynika z powyższego, głównym założeniem przedkontraktowego przekazania konsumentowi danych na formularzu informacyjnym jest, oprócz stworzenia konsumentowi warunków do porównania ofert kredytowych, umożliwienie mu dokładnego zapoznania się z warunkami pożyczki. Daje to konsumentom możliwość sformułowania ewentualnych wątpliwości oraz ich wyjaśnienia przez pożyczkodawcę przed zawarciem umowy pożyczki. Brak przesyłania formularza uniemożliwia zarówno porównanie ofert różnych pożyczkodawców, jak i wszechstronne poinformowanie konsumentów i wyjaśnienie ewentualnych wątpliwości.

W tym miejscu należy również podkreślić, że 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 najbardziej przejrzysty, jak i ewentualnego wyjaśniania powstałych wątpliwości, mając również na względzie szczególnie charakter oraz skomplikowanie umów kredytu konsumenckiego. Jest to gwarancja, że otrzyma pożyczkę na zasadach, o których wcześniej wiedział, które rozumie, i na które się godzi.

Mając powyższe na uwadze, stwierdzić należy, iż Spółka nie wypełniała ustawowego obowiązku przekazywania konsumentom na trwałym nośniku formularza informacyjnego przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki, stąd należy stwierdzić, iż opisywane działanie Creamfinance było sprzeczne z art. 14 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów oznacza zatem

⁸ Raport UOKiK *Oplaty stosowane przez instytucje parabankowe*, Warszawa, czerwiec 2013, str. 17.

⁹ Z. Ofiarski, *Ustawa o kredycie konsumenckim - Komentarz*, Lex 2014.



narażenie na uszczerbek interesów pewnej grupy lub wszystkich konsumentów poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Ochrona zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne w tym znaczeniu, że mogą dotknąć każdego konsumenta będącego lub mogącego być potencjalnie kontrahentem przedsiębiorcy.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalnie daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach.

Sąd Najwyższy wskazał, że sformułowanie „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy¹⁰.

Prezes Urzędu w niniejszej sprawie wziął pod uwagę działanie Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Zbiorowy interes realizuje się poprzez fakt, że potencjalnie każdy konsument zainteresowany złożeniem wniosku o pożyczkę za pośrednictwem portalu internetowego był narażony na działanie Creamfinance. Konsument, zainteresowany uzyskaniem finansowania, mógł zawnioskować o umowę pożyczki przez stronę extraportfel.pl bądź london.pl, jednak nie miał możliwości porównania ofert z innymi pożyczkodawcami, nie otrzymywał bowiem formularza informacyjnego.

Działanie Creamfinance odnosiło się bowiem do każdego z tych konsumentów zainteresowanych zawarciem umowy pożyczki, który wskutek stosowanej przez Spółkę praktyki nie otrzymywał formularza informacyjnego. Oczywistym jest zatem, że sprzeczne z prawem zachowanie Creamfinance nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy czy indywidualny ani też grupy takich osób, lecz narusza ono uprawnienia szerokiego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

¹⁰Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.



Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Określenie stałego czy zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest przy tym ani możliwe, ani zasadne. Pod pojęciem naruszenia zbiorowego interesu konsumentów należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak i prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności. Jak podniósł Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 15 lutego 2017 r., sygn. akt VI ACa 1918/15: „Pojęcie interesów konsumenta należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp.” Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W świetle przedstawionych powyżej okoliczności nie ulega wątpliwości, że kwestionowane zachowanie Spółki było dla konsumentów szkodliwe i godziło w ich chronione prawem interesy gospodarcze.

W ocenie Prezesa UOKiK, Creamfinance stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na nieprzekazywaniu konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem drugiej i kolejnej umowy o kredyt konsumentki informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim na formularzu informacyjnym dotyczącym kredytu konsumenckiego wbrew dyspozycji art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim, co narusza przepis art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zaniechanie praktyki opisanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji

Zgodnie z art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki opisanej w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji w dniu 13 lutego 2020 r. od momentu kiedy konsumenci otrzymywali formularz informacyjny przed zawarciem umowy pożyczki.

Nieprzyjęcie zobowiązania przedsiębiorcy w zakresie praktyki opisanej w punkcie I sentencji decyzji

W tym miejscu Prezes UOKiK pragnie odnieść się do wniosków przedsiębiorcy w zakresie zobowiązania się do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków jego działania określonego w pkt I sentencji decyzji. W toku postępowania Spółka złożyła wniosek o wydanie przez Prezesa UOKiK decyzji w trybie art. 28 ust. 1 uokik.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a



przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Z treści ww. przepisu wynika, że przyjęcie przez Prezesa UOKiK propozycji przedłożonych przez przedsiębiorcę leży w zakresie uznania administracyjnego. Należy jednocześnie zwrócić uwagę, że celem tzw. „decyzji zobowiązującej” jest doprowadzenie do zakończenia naruszenia i usunięcia jego skutków. W decyzji zobowiązującej mogą być wymienione tylko takie zobowiązania, których wykonania podjął się sam przedsiębiorca, a Prezes UOKiK nie może wskazać w tego rodzaju decyzji zobowiązania, którego przedsiębiorca nie zaakceptował¹¹.

W pierwszej kolejności należy zauważyć, iż art. 28 ww. ustawy ma zastosowanie w przypadku, kiedy zostały spełnione łącznie następujące przesłanki:

- 1) uprawdopodobnienie w trakcie postępowania stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów;
- 2) złożenie wniosku przez przedsiębiorcę do zobowiązania się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- 3) uznanie przez Prezesa UOKiK za celowe nałożenie obowiązku wykonania przedłożonych przez przedsiębiorcę zobowiązań.

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów „ (...) Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań”. Z powyższego wynika, iż decyzja wydana w trybie art. 28 ust. 1 ww. ustawy jest decyzją o charakterze uznaniowym, w związku z czym Prezes UOKiK nie ma obowiązku wydania decyzji zobowiązującej w każdym przypadku, gdy wniesie o to przedsiębiorca. Przepis ten nie nakłada na organ ochrony konsumentów obowiązku wydania decyzji zobowiązującej, a jedynie stwarza mu prawną możliwość wydania takiej decyzji.

Biorąc pod uwagę, że praktyka jest zaniechana, przedmiotem zobowiązania winny być skutki jej stosowania. Zakwestionowana w niniejszym postępowaniu praktyka dotyczy niewywiązywania się przez Spółkę z obowiązków informacyjnych, wymaganych przepisami ukk na etapie przedkontraktowym, a prezentowane działania nie prowadzą do usunięcia najbardziej dotkliwych skutków praktyki w stosunku do konsumentów, którym nie zostały przekazane na trwałym nośniku formularze informacyjne dotyczące kredytu konsumenckiego przed zawarciem umowy pożyczki, tym samym rzeczzone propozycje nie zabezpieczają dostatecznie interesów konsumentów. Biorąc pod uwagę powyższe należy wskazać, że żadne z zaproponowanych rozwiązań nie zmierza do realnego usunięcia skutków praktyki. Spółka nie przedstawiła propozycji usunięcia skutków kwestionowanych działań, którymi zostali dotknięci konsumenci. Ponadto, biorąc pod uwagę charakter naruszenia trudno mówić o jego uprawdopodobnieniu, podczas gdy z materiału dowodowego wprost wynika, że Spółka nie

¹¹ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 22 marca 2017 r., sygn. akt VI ACa 981/14; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 30 marca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1311/11.



wywiązywała się z obowiązków wynikających z art. 13 ukk w związku z czym Prezes Urzędu nie uznał za możliwe wydanie w niniejszej sprawie decyzji zobowiązującej.

Odniesienie się do stanowiska Spółek z dnia 13 grudnia 2023 r.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że w ocenie Prezesa UOKiK na mocy umów pośrednictwa Spółka była zobowiązana m.in. do udostępniania osobom zainteresowanym uzyskaniem pożyczki umów, formularzy i innych dokumentów niezbędnych do złożenia wniosku o udzielenie pożyczki. O świadomości tego obowiązku świadczy praktyka Spółki - zarówno umowy, jak i przesyłane w późniejszym czasie formularze informacyjne były doręczane konsumentom przez Creamfinance Poland Sp. z o.o. Ponadto, na mocy przedstawionych umów o współpracy Spółka miała obowiązek działać zgodnie z przepisami powszechnie obowiązującego prawa. Równocześnie należy podkreślić, że wymienione enumeratywnie obowiązki Spółki nie wyczerpywały jej zadań, bowiem była również zobowiązana do wykonywania innych czynności uzgodnionych z kredytodawcą niezbędnych do zapewnienia prawidłowego procesu udzielania pożyczek.

Ponadto, na marginesie należy wskazać, że wbrew twierdzeniom Petnomocnika Spółki, art. 13 ukk nakłada wprost obowiązek podania formularza informacyjnego na kredytodawcę lub pośrednika kredytowego (nie czyniąc przy tym gradacji po stronie zobowiązanego). Należy również podkreślić, że Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/48/WE (dalej: „Dyrektywa”), na którą powołuje się Spółka, podkreśla: „W celu umożliwienia konsumentom podejmowania decyzji przy pełnej znajomości faktów powinni oni przed zawarciem umowy o kredyt otrzymać odpowiednie informacje na temat warunków i kosztów kredytu oraz swoich zobowiązań, które konsument może zabrać ze sobą i je rozważyć”. W świetle powyższego wykładnia art.5 Dyrektywy jako konstatającego obowiązek pośrednika nie jako bezwzględny, ale ograniczony do „stosownych przypadków”, rozumianych jako odnoszących się do uprawnienia i umocowania pośrednika kredytowego wynikającego wyłącznie z łączącej go z kredytodawcą umowy wydaje się być sprzeczny z celami Dyrektywy.

Spółka podnosi, że przesłanie formularza po zawarciu umowy pożyczki było zgodne z art. 15 ust. 1 ukk. Nie sposób zgodzić się z takim twierdzeniem mając na względzie to, że co prawda art. 15 ukk pozwala na przekazanie formularza informacyjnego kredytu konsumenckiego niezwłocznie po zawarciu umowy o kredyt konsumencki w wypadku gdyby umowa była zawierana na wniosek konsumenta na odległość, a środek porozumiewania się na odległość nie pozwala na przekazanie formularza informacyjnego, jednakże okoliczność ta musi mieć charakter obiektywny wynikający z systemowych ograniczeń środka porozumiewania się na odległość, a jak wynika z akt postępowania Spółka miała możliwość przekazywania konsumentom dokumentów na trwałym nośniku za pomocą poczty elektronicznej, z czego korzystała przekazując konsumentom informację o rejestracji i złożeniu wniosku o pożyczkę. Nie ma przy tym również znaczenia, że cały proces wnioskowania o pożyczkę trwał kilka minut, co nie może wyłączać nakładanych ustawą obowiązków.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji.

Ad II Obowiązek złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia



zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Istotą opisywanej w niniejszej decyzji praktyki jest nieprzedkładanie konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt konsumencki informacji, o których mowa w art. 13 ust. 1 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim.

W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. Przedsiębiorca powinien, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Spółkę oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk. Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Obowiązek publikacji decyzji na stronie internetowej przez odpowiednio długi okres, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

W tym stanie rzeczy, należało orzec jak w punkcie II decyzji.

Nalożenie przez Prezesa Urzędu kary pieniężnej (pkt III rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik). Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Okoliczności sprawy takie jak: charakter stosowanej praktyki, jej szkodliwość i negatywne skutki w sferze ekonomicznych interesów konsumentów, jakie ona wywołuje, przemawiają za zasadnością nałożenia w tym przypadku kary pieniężnej. Nie bez znaczenia pozostaje fakt, że stosowanie zakwestionowanej praktyki miało miejsce w stosunku do szerokiego grona konsumentów. Kwestionowana praktyka stosowana była wobec konsumentów jako słabszych



uczestników obrotu, znajdujących się nierzadko w trudnej sytuacji finansowej, zmuszonych do korzystania z pożyczki. Działania Pośrednika uniemożliwiały konsumentom podjęcie w pełni świadomej decyzji dotyczącej zobowiązania finansowego, w tym odpowiedniego porównania ofert kredytowych. Również długi okres stosowania praktyki przemawiają za nałożeniem kary. Tym samym Prezes UOKiK działając w ramach uznania administracyjnego uznał nałożenie na Creamfinance kary pieniężnej za celowe.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzenie kary pieniężnej zasadne jest także z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający Spółkę od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna). Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku finansowego, że tego typu działania nie mogą być podejmowane pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). W ocenie Prezesa kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania, uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Nieumyślność naruszenia

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik w przypadku praktyki określonej w pkt. I sentencji decyzji. Co prawda, w niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Spółka celowo przed zawarciem umów o kredyt konsumencki nie przedstawiała konsumentom wymaganych informacji na formularzu informacyjnym. Niemniej jednak, podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa, a takie działania Pośrednika można rozpatrywać w kategorii niedbalstwa. Wskazać należy również, że Spółka w znacznym stopniu opiera swoją działalność na wykorzystaniu rozwiązań technologicznych, informatycznych, w tym poprzez prowadzenie serwisów internetowych służących do zawierania umów pożyczek. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Spółki było efektem niedołożenia przez nią należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego na rynku finansowym. Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności Prezes Urzędu uznał, że naruszenie dokonane przez Spółkę, określone w pkt. I sentencji niniejszej decyzji, nie było umyślne.

Zasady kalkulacji kary

Stosownie do przepisu art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót potwierdzony rachunkiem zysków i strat Spółki osiągnięty w 2022 r., który wyniósł



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

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia niniejszej decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Creamfinance polegało na nieprzekazywaniu konsumentom na trwałym nośniku przed zawarciem umowy o kredyt konsumentki informacji do przekazania których obliguje ustawa z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim na formularzu informacyjnym, co stanowi naruszenie art. 14 ust. 1 w zw. z art. 13 ust. 1 ustawy o kredycie konsumenckim. Kwestionowana praktyka Creamfinance ujawniała się na etapie przedkontraktowym. Jednak należy zauważyć, że jej skutki mogły wystąpić także na etapie zawierania umowy. Przekazanie bowiem formularza informacyjnego z opóźnieniem, wraz z mailem potwierdzającym zawarcie umowy pożyczki mogło wpływać na poziom wiedzy konsumenta o warunkach pożyczki w momencie zawierania umowy - zwłaszcza w warunkach szybkiego jej zawierania (tzw. chwilówka).

Uprzednie naruszenie

Należy wskazać, że zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia m.in. jakiegokolwiek uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu nie wydał w stosunku do Creamfinance decyzji w związku z naruszeniem przepisów ustawy.

Okres stosowania

Creamfinance stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w pkt. I sentencji decyzji, w okresie od dnia 1 marca 2016 r. do 12 lutego 2020 r. W związku z powyższym niemal 4 letni okres stosowania praktyki należy ocenić jako długotrwały.

Stopień i skutki rynkowe naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu uwzględnił, że stosowane przez Spółkę praktyki naruszały interesy konsumentów. Działania Creamfinance zostały uznane za sprzeczne z obowiązującymi przepisami prawa - przedsiębiorca bezpośrednio naruszał prawa konsumentów do informacji poprzez obiektywnie bezprawne działania. W zakresie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w sentencji decyzji, Prezes Urzędu przy nakładaniu kary uwzględnił okoliczność, że kwestionowana praktyka była stosowana przez Przedsiębiorcę jako profesjonalistę wobec konsumentów jako słabszych uczestników obrotu, niejednokrotnie znajdujących się w trudnej, bądź nawet przymusowej



sytuacji. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że zastosowanie wskazanej praktyki jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów. Prezes Urzędu wziął przy tym pod uwagę, iż kwestionowana praktyka wywołuje negatywne skutki w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Szkodliwość stwierdzonej praktyki wiąże się z naruszeniem prawa konsumenta do uzyskania, jeszcze przed zawarciem umowy, kompleksowej informacji na temat wszelkich kosztów związanych z udzieleniem kredytu umożliwiającej mu podjęcie świadomej decyzji, przy pełnej znajomości faktów dotyczących warunków, kosztów kredytu oraz swoich zobowiązań co do zaciągnięcia zobowiązania finansowego. Ponadto, praktyka Spółki wywierała negatywne skutki w zakresie interesów ekonomicznych konsumentów poprzez pozbawienie ich możliwości porównania i w konsekwencji wyboru najbardziej korzystnej z ich punktu widzenia oferty, konsument winien mieć możliwość rozważenia ofert kredytowych. Praktyka miała również negatywny wpływ na decyzyjność konsumentów wpływając na ich świadomość i odbierając im możliwość wyjaśnienia powstałych wątpliwości. Zdaniem Prezesa UOKiK skutki rynkowe omawianego naruszenia mają szeroki zakres, bowiem kwestionowana praktyka miała zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowę pożyczki za pośrednictwem Spółki, jak również tych, którzy byli zainteresowani jej zawarciem jednak ostatecznie jej nie zawarli. Wskazać należy, że Spółka zawarła [informacja prawnie chroniona] umów pożyczki w ciągu okresu stosowania praktyki, należy mieć również na względzie że umowy były zawierane w sposób masowy za pośrednictwem środków porozumiewania się na odległość. Nie bez znaczenia pozostaje również szeroki zasięg terytorialny stosowania praktyki, obejmujący obszar całego kraju. W ocenie Prezesa Urzędu ze względu na powyższe stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy należy uznać za umiarkowany.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na [informacja prawnie chroniona]% obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. Creamfinance osiągnął w 2022 r. obrót w wysokości [informacja prawnie chroniona] zł (słownie: [informacja prawnie chroniona]), a zatem kwota bazowa kary wynosi [informacja prawnie chroniona] zł.

Okoliczności łagodzące i obciążające

Zgodnie z przepisem art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d uokik, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszenia oraz okoliczności wymienione w art. 111 ust 4 pkt 1 lit. c i d, tj. dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.



W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu zidentyfikował okoliczność łagodzącą, za którą należy uznać dobrowolne zaprzestanie stosowania praktyki przez wszczęciem postępowania. Omawiana okoliczność łagodząca w postaci dobrowolnego zaprzestania stosowania praktyki uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu złagodzenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona] %.

Prezes Urzędu za okoliczność obciążającą uznał znaczny zasięg terytorialny naruszenia, obejmujący terytorium całego kraju. Wskazać należy, że z oferty usług finansowych świadczonych przez Creamfinance mógł potencjalnie skorzystać każdy konsument bez względu na miejsce zamieszkania. Omawiana okoliczność obciążająca w postaci znacznego zasięgu terytorialnego naruszenia uzasadnia w ocenie Prezesa Urzędu podwyższenie kwoty bazowej o [informacja prawnie chroniona] %.

Obliczenie kary

Za orzeczoną praktykę, Prezes Urzędu postanowił ustalić karę w wymiarze [informacja prawnie chroniona]% obrotu, osiągniętego przez Creamfinance w roku 2022, co daje kwotę 632 029 zł (sześćset trzydzieści dwa tysiące dwadzieścia dziewięć złotych), jednocześnie, kara w tej wysokości jest niższa od wymiaru maksymalnego kary określonego przepisem art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt III sentencji decyzji.

Należoną karę pieniężną Creamfinance Poland Sp. z o.o. obowiązana jest wpłacić do budżetu państwa na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr: **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Ad IV Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

W świetle natomiast art. 263 § 1 k.p.a., do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a., jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku organ ochrony konsumentów w punkcie I sentencji decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK ze stroną.

W związku z powyższym, postanowiono obciążyć ww. przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **78,40 zł** (słownie: siedemdziesiąt osiem złotych i czterdzieści groszy).



Z uwagi na powyższe orzeczono jak w pkt IV sentencji decyzji.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca zobowiązany jest wpłacić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa** na nr: **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550) od niniejszej decyzji przysługuje Stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479³² Kodeksu postępowania cywilnego, stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144) odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, natomiast zażalenie na jego postanowienie podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z up. PREZESA

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów

Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. Creamfinance Poland Sp. z o.o.

zastępowana przez:
[informacja prawnie chroniona]

adres do doręczeń:
Creamfinance Poland Sp. z o.o.
[informacja prawnie chroniona]
ul. Bukowińska 22 B
02-703 Warszawa

2. aa

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

pl. Powstańców Warszawy 1 < 00-950 Warszawa



tel. +48 22 556 04 24 < faks +48 22 827 67 41

dozik@uokik.gov.pl < www.uokik.gov.pl