



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

Lublin, dnia 23 listopada 2018 r.

RLU-610-503/2016/MW

za p.o.

**Decyzja RLU- 02/2018**

**(wersja bip)**

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5, 6 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko GetBack S.A. z siedzibą we Wrocławiu, od dnia 09.05.2018 r. pod nazwą „GetBack S.A. w restrukturyzacji”

**- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), uznaje się działania GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:

nieprzekazywaniu konsumentom w kierowanej do nich korespondencji, pełnych informacji niezbędnych do szczegółowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego, tj.

- niewskazaniu: w pismach wysyłanych do konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:

a) okresie za jaki zbywca wierzytelności naliczył odsetki i sposobie ich wyliczenia,

b) tytule należności ubocznych,

c) okresie, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym,

- w przypadku wysyłanych do konsumentów Wezwań do zapłaty informacji o: d)

sposobie naliczenia odsetek za zwłokę,

co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez utrudnianie lub uniemożliwianie ustalenia przez konsumenta zasadności i poprawności dochodzonej przez GetBack S.A. w restrukturyzacji należności,

**które to działanie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy**



**konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.) i nakazuje się zaniechania jej stosowania;**

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), uznaje się działania GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:

1. nieprzekazywaniu konsumentom w kierowanej do nich korespondencji pełnych informacji niezbędnych do szczegółowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego, tj.

- niewskazaniu: w pismach wysyłanych do konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:

a) tytule cedowanego zobowiązania,

b) terminie spłaty zobowiązania (daty wymagalności),

c) tytule dochodzonych kosztów,

d) informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela,

- w przypadku wysyłanych do konsumentów Wezwań do zapłaty:

e) informacji o tytule zadłużenia,

f) dacie wymagalności zadłużenia,

g) numerze faktury,

h) dacie wystawienia faktury,

i) źródle doliczonych kosztów,

co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez utrudnianie lub uniemożliwianie ustalenia przez konsumenta zasadności i poprawności dochodzonej przez GetBack S.A. w restrukturyzacji należności;

2. doliczaniu do dochodzonej od konsumentów kwoty zadłużenia kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego, w przypadku braku skierowania sprawy na drogę sądową lub w przypadku, gdy koszty te wynikają z uchylonego nakazu zapłaty, wskutek sprzeciwu złożonego przez pozwanego w postępowaniu upominawczym, co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez zapłatę bezpodstawnie zawyżonej należności;

3. nieinformowaniu konsumentów, wobec których GetBack S.A. prowadzi czynności windykacyjne, o możliwości wniesienia reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia, co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez niezłożenie reklamacji w sytuacji, w której ma do tego podstawy;

4. prowadzeniu wobec konsumentów czynności windykacyjnych, poprzez zlecenie komornikowi sądowemu przesyłania dłużnikom wezwań do zapłaty, pomimo braku wszczęcia postępowania sądowego i uzyskania tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi, co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego



konsumenta dotyczące oceny etapu na jakim znajduje się jego sprawa, w tym poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia;

5. wielokrotnym kierowaniu pozwów przez GetBack S.A. w restrukturyzacji na drogę sądową przeciwko temu samemu konsumentowi, w następstwie doprowadzenia przez GetBack S.A. w restrukturyzacji do umorzenia postępowania sądowego wobec tego konsumenta, przy jednoczesnym prowadzeniu czynności windykacyjnych wobec tego konsumenta, co zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia,

które to działania stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.) i stwierdza się zaniechanie ich stosowania w odniesieniu do opisanych wyżej działań:

Ad II.1. z dniem 26.03.2018 r.;

Ad II.2. z dniem 30.10.2016 r.;

Ad II.3. z dniem 26.01.2017 r.;

Ad II.4. z dniem 01.07.2016 r.; Ad

II.5. z dniem 15.02.2018 r.;

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), uznaje się działanie GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu, polegające na posługiwaniu się w komunikacji z konsumentami (w szczególności, poprzez strony internetowe [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl); [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) oraz kierowane do konsumentów pisma) nazwą „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” na oznaczenie własnej jednostki organizacyjnej oraz sugerowanie, że jest to niezależna od GetBack S.A. w restrukturyzacji instytucja o charakterze publicznym świadcząca pomoc dłużnikom, co wprowadza lub może wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd, co do niezależności i bezstronności tej jednostki, **które to działanie stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 Ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 06.02.2017 r.;**

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), uznaje się działanie GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu, polegające na : stosowaniu wobec konsumentów, w stosunku do których GetBack S.A. w restrukturyzacji prowadzi czynności windykacyjne niedozwolonego nacisku, celem przymuszenia konsumentów do zapłaty długu, poprzez wielokrotne wykonywanie połączeń telefonicznych i wysyłanie wielu wiadomości SMS w ciągu jednego dnia lub dniach bezpośrednio po sobie następujących, **które to działanie stanowi agresywną praktykę rynkową, o**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**której mowa w art. 8 ust. 1 Ustawy  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26**

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17.05.2018 r.;

V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), uznaje się działania GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:

1. wykonywaniu czynności windykacyjnych w postaci połączeń telefonicznych lub wizyt windykatorów terenowych wobec osób nie będących dłużnikami, tj. sąsiadów lub członków rodzin dłużników;
2. nieinformowaniu konsumentów, wobec których prowadzono czynności windykacyjne o przyjętych i stosowanych zasadach dobrych praktyk oraz zasadach etyki obowiązujących w branży windykacyjnej, których GetBack S.A. w restrukturyzacji jest sygnatariuszem i nie poinformowaniu o miejscu, gdzie dłużnik może zapoznać się z treścią tych zasad,

które to działania naruszają dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), w zakresie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, poszanowania godności dłużnika oraz zasady działania w sposób budzący zaufanie, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie ich stosowania w odniesieniu do opisanych wyżej działań:

Ad V.1. z dniem 19.02.2018 r.;

Ad V.2. z dniem 04.01.2017 r.;

VI. Na podstawie art. 26 ust. 3 w związku z art. 27 ust. 4 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.) nakłada się na GetBack S.A. w restrukturyzacji obowiązek umieszczenia w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się nin. Decyzji na koszt GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu oraz utrzymywania na stronie internetowej [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl) w zakładce „Aktualności”, w formie linku, przez okres 2 (dwóch) miesięcy hipertącza tekstowego o treści: „Decyzja Prezesa UOKiK nr RLU 02/2018 z dnia 23.11.2018 r. odsyłającego do pliku w formacie pdf z treścią Decyzji nr RLU-02/2018 z dnia 23.11.2018 r.; termin utrzymywania hipertącza musi być zbieżny z terminem publikacji decyzji.

VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), nakłada się na GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we Wrocławiu :

1. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości 577



**148 zł (słownie: pięćset siedemdziesiąt siedem tysięcy sto czterdzieści osiem złotych),** płatną do budżetu państwa;

2. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II.1. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote),** płatną do budżetu państwa;

3. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II.2. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **480 957 zł (słownie: czterysta osiemdziesiąt tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt siedem złotych),** płatną do budżetu państwa;

4. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II.3. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **312 622 zł (słownie: trzysta dwanaście tysięcy sześćset dwadzieścia dwa złote),** płatną do budżetu państwa;

5. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II.4. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **384 765 zł (słownie: trzysta osiemdziesiąt cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych),** płatną do budżetu państwa;

6. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt II.5. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote)** płatną do budżetu państwa;

7. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt III. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **625 244 zł (słownie: sześćset dwadzieścia pięć tysięcy dwieście czterdzieści cztery złote),** płatną do budżetu państwa;

8. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt IV. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **769 531 zł (słownie: siedemset sześćdziesiąt dziewięć tysięcy pięćset trzydzieści jeden złotych),** płatną do budżetu państwa;

9. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt V.1. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote),** płatną do budżetu państwa;

10. w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt V.2. sentencji niniejszej decyzji, karę pieniężną w wysokości **312 622 zł (słownie: trzysta dwanaście tysięcy sześćset dwadzieścia dwa złote),** płatną do budżetu państwa;

VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2018 r. poz. 798 z późn. zm.), oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2017 r. poz. 1257) w zw. z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, postanawia się obciążyć GetBack S.A. w restrukturyzacji z siedzibą we

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Wrocławiu kosztami niniejszego  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

postępowania w wysokości 257,40 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt siedem złotych 40/100) i zobowiązać Przedsiębiorcę do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

W dniu 18.11.2016 r. - Postanowieniem nr RLU-57/2016 - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również jako: „Prezes Urzędu” lub „Prezes UOKiK”) wszczął z urzędu, postępowanie administracyjne w związku z podejrzeniem stosowania przez GetBack S.A. z siedzibą we Wrocławiu, obecnie GetBack S.A. w restrukturyzacji, zwanej dalej: *GetBack, Spółką lub Przedsiębiorcą*, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 Ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.) - zwanej dalej: *ustawą okik*, w zakresie wskazanym w punkcie I.-V. sentencji niniejszej Decyzji. Przedmiotowe postępowanie poprzedziło prowadzone przez Prezesa Urzędu postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RLU-405-27/2015/MW, wszczęte w związku z licznymi skargami konsumentów, dotyczącymi działań GetBack w zakresie sposobu prowadzenia przez tę Spółkę czynności windykacyjnych wobec osób fizycznych. Dokumenty, które wpłynęły do Prezesa Urzędu w toku tego postępowania, w tym wyjaśnienia GetBack, stanowiły uzasadnioną postawę do wszczęcia postępowania administracyjnego.

Postanowieniem nr RLU-58/2016 z dnia 18.11.2016 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w postępowaniu administracyjnym RLU-610-503/2016/MW pisma, które wpłynęły do Prezesa Urzędu na etapie postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RLU-40527/2015/MW (karty akt : 110-872).

Pismem z dnia 18.11.2016 r., Spółka została zawiadomiona o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W piśmie z dnia 06.02.2017 r., GetBack zaprezentował swoje szczegółowe stanowisko dotyczące zarzutów określonych w punkcie I.-V. sentencji niniejszej Decyzji. Spółka w uwagach wstępnych przedstawiła swoją argumentację, która:

- kwestionowała status osób fizycznych wobec których prowadzi czynności windykacyjne jako konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23.04.1964 r. - Kodeks cywilny, zwanej dalej ustawą k.c., a tym samym kompetencje Prezesa UOKiK do objęcia ich ochroną na podstawie ustawy okik;
- kwestionowała objęcie zbyt daleko idącą ochroną osób fizycznych - dłużników (niezależnie od tego, czy przysługuje im status konsumenta), która może ich wprost zachęcić do tego, by nie spłacać zaciągniętych zobowiązań, co może zaważyć na bezpieczeństwie całego obrotu konsumenckiego.

W razie niepodzielenia przez Prezesa Urzędu jej argumentacji, Spółka oświadczyła, że „gotowa jest dążyć do zakończenia sprawy w sposób konstruktywny, w tym poprzez wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o.k.i k”. Spółka nie przedstawiła jednak w piśmie propozycji zobowiązania, jednocześnie kwestionując zasadność postawionych jej zarzutów.



W piśmie z dnia 15.03.2017 r., Spółka złożyła „wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej” i przedstawiła propozycję zobowiązania, które miało na celu „podjęcie działań zmierzających do zakończenia zarzucanego naruszenia, usunięcia skutków naruszenia oraz zapobieżenia zarzucanym naruszeniom w przyszłości”. Przedstawione propozycje działań zostały rozszerzone w piśmie z dnia 30.10.2017 r. oraz doprecyzowane w pismach z dnia 21.02.2018 r. i 03.04.2018 r.

Pismem z dnia 24.04.2018 r. przedstawiono przedsiębiorcy „Szczegółowe uzasadnienie zarzutów” oraz wyznaczono termin 14 dni na przesłanie Prezesowi Urzędu ewentualnego stanowiska, co do poczynionych ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej. Swoje szczegółowe stanowisko GetBack zajął w piśmie z dnia 18.05.2018 r. wskazując jednocześnie, iż jego aktualna nazwa to „GetBack S.A w restrukturyzacji”. Spółka, co do zasady, podtrzymała swoje stanowisko wyrażone przede wszystkim w piśmie z dnia 06.02.2018 r. oraz przedstawiła kolejne wprowadzone rozwiązania, które miały na celu eliminację zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu działań, a przez to zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Podstawowym zarzutem Spółki wobec przedstawionego jej stanowiska Prezesa UOKiK jest rzekome nieudowodnienie Spółce stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postawione Spółce zarzuty zostały bowiem - w jej ocenie - oparte na pojedynczych skargach konsumentów, niepopartych żadnymi dowodami, z których „nie można wyciągać zbyt daleko idących wniosków, co do określonych praktyk działania Spółki, w szczególności (tylko na tej podstawie) przypisywać jej naruszenie prawa”.

W ocenie Spółki, zarzuty sformułowane przez pojedynczych dłużników (i dotyczące ich konkretnych, jednostkowych przypadków) nie powinny rzutować na ocenę około 2,5 miliona spraw obsługiwanych przez Spółkę. Jej zdaniem, stwierdzenie naruszeń nawet w przypadku kilkudziesięciu konsumentów - dłużników (abstrahując w tym momencie od sygnalizowanych już wcześniej wątpliwości Spółki, co do stwierdzonych praktyk) stanowi wyłącznie absolutnie znikomy procent spraw obsługiwanych przez GetBack. W konsekwencji, ewentualne naruszenia zasad etyki, czy dobrych obyczajów nie może świadczyć o istnieniu określonej praktyki działania w tym zakresie. Przedsiębiorca nie zgodził się ze stwierdzeniem Prezesa UOKiK o stałym i utrwalonym charakterze owych praktyk, stanowiących model jej zachowania.

W piśmie z dnia 10.07.2018 r. podniosła, iż dobrowolnie wprowadziła w życie szereg modyfikacji w wewnętrznych procedurach i zasadach prowadzonej działalności, licząc iż działania takie wyeliminują wszelkie wątpliwości, co do zgodności postępowania Spółki zgodnie z prawem.

W ramach prowadzonego postępowania administracyjnego, Prezes Urzędu wydał również:

- 1) Postanowienie RLU-64/2016 z dnia 13.12.2017 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 2) Postanowienie RLU-65/2016 z dnia 13.12.2017 r. o zaliczeniu w poczet dowodów w prowadzonym postępowaniu administracyjnym skarg konsumentów zamieszczonych w kartach akt 1424-1468;



- 3) Postanowienie RLU- 10/2017 z dnia 22.02.2017 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 4) Postanowienie RLU -27/2017 z dnia 03.07.2017 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 5) Postanowienie RLU - 46/2017 z dnia 12.09.2017 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 6) Postanowienie RLU- 55/2017 z dnia 29.11.2017 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 7) Postanowienie RLU- 2/2018 z dnia 02.02.2018 r. o zaliczeniu w poczet dowodów w postępowaniu administracyjnym RLU-610-503/2016/MW pisma Komisji Nadzoru Finansowego (dalej : KNF) z dnia 01.02.2017 r., karty akt 1619-1620 wraz z załącznikami - karty akt 16211852 oraz skarg konsumentów z dnia 22.05.2017 r.- karty akt 2859-2874, skargi konsumenta zamieszczonej na kartach 2875-2907, 3008 - załączonych do pisma Miejskiego Rzecznika Konsumenta w Warszawie z dnia 04.12.2017 r.
- 8) Postanowienie RLU - 3/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, w zakresie danych osobowych konsumentów składających skargi;
- 9) Postanowienie RLU - 4/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu na wniosek Kruk S.A. we Wrocławiu prawa wglądu do akt sprawy, co dotyczy informacji uznanych za „tajemnicę przedsiębiorcy”;
- 10) Postanowienie RLU - 5/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, co dotyczy informacji uznanych za „tajemnicę przedsiębiorcy”;
- 11) Postanowienie RLU - 6/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, co dotyczy informacji uznanych za „tajemnicę przedsiębiorcy”;
- 12) Postanowienie RLU - 7/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu z urzędu prawa wglądu do akt sprawy, co dotyczy informacji uznanych za „tajemnicę przedsiębiorcy”;
- 13) Postanowienie RLU - 8/2018 z dnia 02.02.2018 r. o ograniczeniu na wniosek Best S.A. w Gdyni prawa wglądu do akt sprawy, co dotyczy informacji uznanych za „tajemnicę przedsiębiorcy”.

Spółka w składanych wyjaśnieniach złożyła wniosek o ochronę informacji zamieszczonych w pismach z dnia 12.01.2017 r., 06.02.2017 r., 15.03.2017 r., 21.02.2018 r., 03.04.2018 r., 18.05.2018 r. (co dotyczy treści wszystkich obowiązujących w Spółce procedur wewnętrznych), jako „tajemnica przedsiębiorcy”. Prezes Urzędu w piśmie z dnia 22.02.2017 r. oraz ponownie w piśmie z dnia 10.05.2018 r. poinformował Spółkę, że wnioskowana przez nią ochrona urzeczywistni się poprzez wydanie Decyzji kończącej postępowanie administracyjne w dwóch wersjach: tj. w wersji niejawnej i w wersji jawnej.

Stosownie do powyższego, przedmiotowa decyzja wydana zostaje w dwóch wersjach - wersja niejawna decyzji zawiera wszystkie ustalenia faktyczne, których powołanie Prezes Urzędu uznał za konieczne i uzasadnione, natomiast w wersji jawnej decyzji zamieszczone zostają ustalenia faktyczne bez informacji stanowiących „tajemnicę przedsiębiorcy.” W aktach sprawy znajdują się również stanowiska:





- Ministerstwa Sprawiedliwości (pismo z 12.12.2016 r.) stanowiące odpowiedź na pismo Prezesa UOKiK z dnia 24.11.2016 r. W piśmie tym przedstawiona jest ocena działań niektórych komorników sądowych polegających na doręczaniu dłużnikom - konsumentom korespondencji autorstwa GetBack na podstawie art. 2 ust. 4 pkt 1 ustawy o komornikach sądowych i egzekucji z dnia 29.08.1997 r.;
- pismo Krajowej Rady Komorniczej (dalej: KRK) z dnia 30.12.2016 r., stanowiące odpowiedź na pismo Prezesa UOKiK z dnia 22.11.2016 r.;
- pismo Rzecznika Finansowego (dalej: RzF) z dnia 09.01.2017 r., stanowiące odpowiedź na pismo Prezesa UOKiK z dnia 24.11.2016 r. W piśmie tym RzF informuje, iż w okresie od października 2015 r. do grudnia 2016 r. wpłynęły do niego 22 skargi na GetBack, które dotyczą:
  - uciążliwego sposobu prowadzenia windykacji, poprzez częste wysyłanie wiadomości SMS i wykonywanie połączeń telefonicznych, telefonicznym kontaktowaniu się w sprawie zadłużenia z osobami postronnymi, w tym zamieszkującymi w sąsiedztwie dłużnika, ponadto informowaniu, że firma windykacyjna może dzwonić bez ograniczeń;
  - braku udzielania informacji o częściach składowych zadłużenia wskazywanego w pismach wysyłanych do dłużników;
  - wysokich odsetek doliczanych do zadłużenia;
  - braku odpowiedzi na pisma kierowane przez dłużników w sprawie np. potwierdzenia spłaty zadłużenia, podniesienia zarzutu przedawnienia, reklamowania żądanej należności;
- pismo KNF z dnia 01.02.2017 r., stanowiące odpowiedź na pismo Prezesa UOKiK z dnia 24.11.2016 r. W piśmie tym KNF stwierdza, iż w okresie od 01.01.2012 r. do 30.01.2017 r. do KNF wpłynęły na GetBack 33 „sygnały” dotyczące działań tej Spółki. KNF do pisma załączył kopie tych skarg oraz kopie wyjaśnień GetBack w tych sprawach;
- pismo Komisji Etyki Konferencji Przedsiębiorców Finansowych w Polsce (dalej : KPF) z dnia 29.01.2018 r., L. Dz. 22/01/2018, w którym Komisja Etyki stwierdziła, iż GetBack obowiązany jest stosować zarówno zasady ogólne zebrane w Księdze pierwszej Zasad Dobrych Praktyk jak i w Księdze trzeciej, gdzie zamieszczone są zasady szczegółowe oraz ustosunkowała się do zakwestionowanych działań przedsiębiorcy w kontekście stosowanych przez KPF zasad etyki;
- pisma 6 przedsiębiorców prowadzących działalność w zakresie windykacji należności od osób fizycznych (konsumentów) na terenie Polski w przedmiocie stosowanych przez nich wewnętrznych zasad i procedur windykacyjnych. Zasady te zostały zebrane w formie tabeli włączonej do akt sprawy;
- pismo Komisji Etyki KPF z dnia 18.05.2018 r. wraz z załącznikiem w postaci Orzeczenia z dnia 12.03.2018 r. w sprawie nr 13/2017, wydanego w sprawie GetBack, stwierdzającego naruszenie przez Spółkę zasad etyki.

Pismem z dnia 04.07.2018 r., Prezes UOKiK zwrócił się do Spółki o przekazanie danych dotyczących:

1. obrotu osiągniętego przez przedsiębiorcę w roku obrotowym 2017, potwierdzonego kserokopią rachunku zysków i strat za rok 2017, wynikającego z opublikowanego, ostatecznego sprawozdania finansowego za rok 2017 oraz zeznanie podatkowe za rok 2017;

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

2. obrotu osiągniętego przez przedsiębiorcę w roku obrotowym 2017 z tytułu działalności polegającej na windykacji należności pieniężnych własnych i zleconych.

W dniu 13.07.2018 r., Spółka złożyła jednostkowe Sprawozdanie finansowe za rok obrotowy 2017 zawierające rachunek zysków i strat za rok 2017 oraz pismo Deloitte Audyt Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie o odstąpieniu od wyrażenia opinii w sprawie zbadania jednostkowego sprawozdania finansowego rocznego. Spółka nie podała natomiast wprost informacji o całkowitym obrocie za rok 2017 oraz o obrocie osiągniętym przez przedsiębiorcę z tytułu działalności polegającej na windykacji należności pieniężnych własnych i zleconych. Spółka wskazała, iż w roku 2017 poniosła stratę w wysokości (...) zł netto. W jej ocenie, nałożenie na Spółkę kary pieniężnej w decyzji, może znacząco wpłynąć na pogorszenie i tak bardzo trudnej sytuacji finansowej GetBack (w tym przyczynić się do utrudnienia zawarcia układu z wierzycielami), a nawet doprowadzić do upadłości Spółki. Zdaniem Spółki, zgodnie z ugruntowanym orzecznictwem, kara pieniężna nie może wpłynąć na pogorszenie sytuacji finansowej i płynność przedsiębiorcy, gdyż z uwagi na represyjno - wychowawczy charakter powinna pozostawać we właściwych proporcjach do potencjału ekonomicznego. W ocenie Spółki, jej potencjał ekonomiczny jest tak słaby, iż nakazuje odstąpić od wymierzenia (wysokiej) kary, bowiem mogłaby ona doprowadzić do upadłości GetBack.

W kolejnym piśmie z dnia 20.07.2018 r., Spółka złożyła informację dotyczącą wysokości obrotu za rok 2017 wraz z wydrukiem Zeznania CIT - 8 za rok 2017 oraz informację o wysokości obrotu z działalności polegającej na windykacji należności pieniężnych za rok 2017.

Postanowieniem RLU- 22/18 z dnia 02.08.2018 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego niniejszej sprawy, pisma które wpłynęły po poinformowaniu Spółki o zakończeniu zbierania materiału dowodowego pismem z dnia 20.06.2018 r.

Pismem z dnia 02.08.2018 r., Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z przysługującego mu prawa.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Spółka została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0000413997 w dniu 14.03.2012 r., jako GetBack S.A. z siedzibą we Wrocławiu. Nazwa Przedsiębiorcy z dniem 09.05.2018 r. została przekształcona na „GetBack S.A. w restrukturyzacji” w związku z tym, iż w dniu 09.05.2018 r. Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VIII Wydział Gospodarczy dla spraw Upadłościowych i Restrukturyzacyjnych, wydał postanowienie wobec Spółki o otwarciu przyspieszonego postępowania układowego.

Dowód: odpis z KRS GetBack S.A. na dzień 13.08.2015 r., karty akt 128-131, odpis z KRS GetBack S.A. w restrukturyzacji na dzień 23.11.2018r. kart akt 2892 -2900

Spółka prowadzi działalność gospodarczą, polegającą na:

- 1) zarządzaniu portfelami wierzytelności nabytymi przez niestandardizowane sekurytyzacyjne fundusze inwestycyjne zamknięte (wierzycielem jest Fundusz - NS FIZ);

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-



Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

2) świadczeniu usług windykacji należności na zlecenie innych podmiotów (branża bankowa, pożyczkowa, energetyczna, ubezpieczenia);

3) prowadzeniu windykacji wierzytelności nabytych przez GetBack (firma pożyczkowa).

Jak z powyższego wynika, jednym z rodzajów prowadzonej działalności przez Spółkę jest świadczenie usług windykacyjnych na swoją rzecz lub na rzecz innych podmiotów. W ramach tej działalności, zawiera umowy z przedsiębiorcami - wierzycielami pierwotnymi, jak i z cesjonariuszami, którzy zlecają jej dokonywanie czynności faktycznych i prawnych zmierzających do uzyskania od dłużników należności z tytułu niezapłaconych kwot pieniężnych, wynikających z zawieranych umów z klientami. Takimi umowami są między innymi: umowy pożyczek lub kredytów, umowy ubezpieczenia, umowy o dostawę mediów (energia elektryczna, gaz, telekomunikacja), umowy transportu publicznego. Kontrahentami Spółki, na zlecenie których podejmuje działania, są w dużej mierze przedsiębiorcy zawierający masowo umowy z konsumentami. Ponadto, Spółka na podstawie umowy cesji sama nabywa wierzytelności konsumenckie. W takich wypadkach w imieniu własnym i na własną rzecz prowadzi czynności mające na celu odzyskanie wierzytelności pieniężnych. Zatem Spółka, co do zasady, dochodzi roszczeń, które mają swoje źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jej mocodawca lub cedent zawarł z konsumentem. Celem przedsiębiorcy jest odzyskanie długu wierzyciela pierwotnego lub cesjonariusza. W tym zakresie Spółka posiada uprawnienia do restrukturyzacji zadłużenia, w tym rozłożenia go na raty, negocjowania terminów zapłaty, w tym odroczenia płatności oraz umorzenia części należności po spełnieniu przez konsumentów określonych warunków, co oznacza, iż zarządza wierzytelnością w imieniu własnym lub w imieniu swoich kontrahentów.

Prowadząc czynności windykacyjne Spółka część z nich zleca do prowadzenia Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp.k.

Dłużnikami, w stosunku do których Spółka prowadzi działania zmierzające do odzyskania wierzytelności pieniężnych, są zatem zarówno osoby fizyczne, jak i inne podmioty.

Dowód: wyjaśnienia przedsiębiorcy, karty akt 113-123, 125-241;

Działania Spółki w zakresie windykacji wierzytelności zarówno, gdy działa na rzecz własną, jak i na rzecz zleceniodawców, obejmują wszystkie etapy odzyskiwania należności, tj.:

- a) postępowania polubowne w tym restrukturyzację, dopuszczalne na całym etapie obsługi wierzytelności;
- b) przedsądowe postępowanie windykacyjne;
- c) postępowanie sądowe;
- d) postępowanie egzekucyjne;
- e) sprzedaż wierzytelności

oraz inne czynności niewymienione wyżej, mające na celu spłatę przez dłużnika jego zadłużenia.

W dniu 29.09.2012 r., GetBack uzyskał od KNF zezwolenie na zarządzanie wierzytelnościami funduszu sekurytyzacyjnego. Spółka została przyjęta do grona podmiotów rynku kapitałowego objętych nadzorem KNF. Uzyskane

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumen... Tel. (81) 532-35\*31, (81) 532-34\*46  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

zezwoleń umożliwia prowadzenie przez Spółkę czynności zarządzania wierzytelnościami, które są własnością funduszy inwestycyjnych. Działa zatem w imieniu i na rzecz funduszy inwestycyjnych, jak również w imieniu i na własną rzecz - w zakresie wierzytelności nabytych przez GetBack.

Dowód: karta akt 277;

GetBack jest zrzeszony w Polskim Związku Windykacji od 29.11.2012 r. - dalej jako PZW, (nazwa PZW od grudnia 2016 r., zmieniła się na Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami). GetBack okazał Rekomendację PZW wydaną na okres od 01.05.2015 r. do 30.04.2016 r. Rekomendacja „potwierdza zdolność firmy do świadczenia usług zgodnie z zasadami etyki zawodowej i kodeksu honorowego”, co wiąże się ze zobowiązaniem do przestrzegania Zasad Etyki. Zasady Etyki Branży Windykacyjnej dostępne są na stronie <http://polskizwiazekwindykacji.pl/zwiazek/zasady-zwiazku/>.

Dowód: karta akt 281, 754, strona internetowa [www.pzzw.pl](http://www.pzzw.pl);

GetBack jest również zrzeszony od 18.12.2015 r. w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce (dalej jako KPF) i zobowiązał się do przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk KPF (dalej jako ZDP) dostępnych na stronie <https://kpf.pl/etyka/zasady-dobrychpraktyk>.

Dowód: wyjaśnienia Spółki, karty akt 244-245;

Komisja Etyki - dalej jako KE KPF - Orzeczeniem nr 13/2017 z dnia 12 marca 2018r. nałożyła na Spółkę karę zawieszenia prawa do używania logo KPF oraz jakichkolwiek informacji odnoszących się do członkostwa w KPF w materiałach promocyjnych czy informacyjnych na okres 6 miesięcy, zgodnie z § 14 ust.3 lit. c Regulaminu, a ponadto złożyła wniosek do Walnego Zebrania Członków KPF o wykluczenie GetBack z grona Członków KPF. Jak wynika z uzasadnienia ww. orzeczenia: „W wyniku przeprowadzonej szczegółowej analizy dostępnych informacji i dokumentacji Komisja Etyki stwierdziła szczególnie rażące naruszenia ZDP. Jest to już siódme postępowanie, w którym KE stwierdziła naruszenie ZDP przez GetBack. W dwóch postępowaniach w 2015 r. KE odstąpiła od nakładania sankcji, jedynie zobowiązując GetBack do usunięcia przyczyn stwierdzonych naruszeń, w dwóch postępowaniach z 2016 r. KE nałożyła karę upomnienia a w dwóch postępowaniach z 2017 r. KE nałożyła na GetBack karę nagany. W tych sześciu postępowaniach KE stwierdziła naruszenie w zakresie dziesięciu regulacji księgi trzeciej ZDP, a w niniejszym postępowaniu - w zakresie jedenastu regulacji księgi trzeciej ZDP, jeżeli za regulację uznać pojedynczy paragraf, a w przypadku gdy dany paragraf zawiera kilka ustępów lub punktów - odpowiednio pojedynczy punkt lub ustęp. Biorąc pod uwagę że naruszenie dwóch regulacji (§ 56 i 68) zostały stwierdzone zarówno w poprzednich postępowaniach jak i w niniejszym postępowaniu, oznacza to łączne naruszenie aż 19 różnych regulacji, na 43 regulacje księgi trzeciej - czyli naruszenie prawie połowy zasad obowiązujących członków KPF prowadzących działalność w zakresie zarządzania wierzytelnościami. (...) KE stwierdziła, biorąc to także pod uwagę przy ustalaniu wymiaru kary oraz działań dodatkowych sformułowanych w sentencji orzeczenia, że tak znaczna skala naruszeń ZDP przez GetBack stanowi szczególnie rażące naruszenie ZDP (...)”.

Dowód: karty akt 3573-3590

Spółka posiada wewnętrzne procedury postępowania stosowane przy prowadzeniu windykacji. Procedury te w toku prowadzonego postępowania

Urząd Ochrony Konkurencji

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów - Tel (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



administracyjnego ulegały zmianom. Spółka przedłożyła do akt sprawy, jako obowiązujące, następujące akty wewnętrzne:

- 1) Procedurę przygotowywania masowej wysyłki pism do dłużników, zatwierdzoną Uchwałą nr 16/2014 Zarządu GetBack S.A.;
- 2) Procedurę zarządzenia sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A., zatwierdzoną Uchwałą nr 6/2014 Zarządu GetBack S.A.;
- 3) Procedurę prowadzenia rozmów windykacyjnych dla Zespołu Negocjatorów Telefonicznych, ustanowioną Uchwałą Zarządu nr 1/2014 z dnia 07.01.2014 r.;
- 4) Procedurę określającą standardy pracy i niedozwolone praktyki pracowników mobilnych GetBack S.A. z dnia 11.09.2015 r.;
- 5) Procedurę zarządzenia sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A. z dnia 21.09.2015 r.;
- 6) Procedurę przygotowywania masowej wysyłki pism do dłużników z dnia 09.09.2015 r.;
- 7) Instrukcję prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności z dnia 03.11.2016 r., obowiązującą od 26.01.2017 r.;
- 8) Procedurę obsługi skarg i reklamacji w GetBack S.A., zatwierdzoną Uchwałą nr 217/2016 z dnia 19.09.2016 r.;
- 8) Instrukcję do pozywania spraw w Elektronicznym Postępowaniu Upominawczym - wersja z dnia 17.11.2016 r.;

Dowód: karty akt 132-134; 135-166; 1911-1917; 1989-2045; 2047-2070; 2115-2128; 2138-2149; 2151-2161; 2260-2282; 2324-2335;

Do pisma z dnia 21.02.2018 r. Spółka załączyła, poza nowymi wzorcami pism wysyłanych do konsumentów, treść obowiązującej od 19.02.2018 r.:

1. „Instrukcji prowadzenia komunikacji”, wprowadzonej Uchwałą Zarządu GetBack S.A. we Wrocławiu w sprawie uchylenia Decyzji nr 1 z dnia 26.01.2017 r. i zatwierdzenia „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności przez GetBack S.A. nr 82/2018, za wyjątkiem postanowień:

- § 4 ust. 5 lit. g) zdanie drugie i trzecie;
- § 5 ust. 7 lit. f) zdanie drugie i trzecie; - § 6 ust. 7 lit. f) zdanie drugie i trzecie, które to postanowienia miały wejść w życie 15.03.2018 r.;

2. Instrukcję pozywania spraw w Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp. sp.k. wraz z Zarządzeniem nr 1/2018 Komplementariusza Kancelarii Prawnej GetBack Mariusz Brysik spółka komandytowa, która weszła w życie z dniem 15.02.2018 r. i jednocześnie uchyliła dotychczas obowiązującą Instrukcję do pozywania spraw w Elektronicznym Postępowaniu Upominawczym.

Dowód: karty akt 3270-3349;

Natomiast do pisma z dnia 18.05.2018 r., Spółka załączyła, jako obowiązującą, zmienioną Instrukcję prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A. - przyjętą uchwałą Spółki z dnia 17.05.2018 r.



Dowód : karty akt 3478-3512;

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka wysyłała do konsumentów w toku procedury windykacyjnej pisma na podstawie kilkudziesięciu szablonów opracowanych przez nią w zależności od etapu windykacji.

Dowód : karty akt 167-240;

Obrót osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku obrotowym 2017, rozumiany jako suma przychodów ze sprzedaży produktów i usług oraz pozostałych przychodów operacyjnych oraz przychodów finansowych wyniósł (...) złotych polskich (słownie: ).

Dowód : karta akt 3868;

Obrót Spółki osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym 2017 r. z tytułu działalności polegającej na windykacji należności pieniężnych własnych i zleconych wynosi (...) (słownie: ) a zatem (...) % wobec całego obrotu Spółki za 2017 r.

Dowód: karty akt 3868-3882;

#### Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt I. i II.1. sentencji decyzji.

#### Ustalenia w zakresie treści pism wysyłanych do konsumentów

Ustalenia dokonane przez Prezesa UOKiK w zakresie treści pism kierowanych przez GetBack do konsumentów w toku procedury windykacyjnej wskazują, iż pierwszym pismem wysylnym do dłużników była informacja o dokonaniu cesji wierzytelności.

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka nie przekazywała dłużnikom w ww. piśmie o cesji wierzytelności wszystkich informacji koniecznych dla identyfikacji zobowiązania. W pismach tych Spółka nie zamieszczała jednej lub kilku informacji jednocześnie dotyczących:

- tytułu cedowanego zobowiązania i jego podstawy faktycznej, lub
- terminu spłaty zobowiązania (daty wymagalności), lub
- sposobu naliczenia odsetek za zwłokę, w tym okresu za jaki odsetki zostały naliczone, lub
- tytułu dochodzonych obok kwoty głównej kosztów dodatkowych, lub
- okresu, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym,
- a ponadto informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela, przy czym powyższy brak występował w każdym piśmie.

#### Przykładowe pisma o cesji wierzytelności:

(a) w Zawiadomieniu o przelewie wierzytelności z dnia 25.01.2013 r. informacja o tytule cedowanego zobowiązania jest następująca: „wszelkie prawa i roszczenia PGE Obrót S.A. z tytułu umów kompleksowych oraz umów sprzedaży energii elektrycznej obejmujące należności główne oraz roszczenia o odsetki ustawowe”, zaś pomimo informacji iż „szczegółowe zestawienie dokumentów finansowych z których wynika zobowiązanie znajduje się na odwrocie niniejszego pisma”, w miejscu oznaczonym „wykaz nieopłaconych faktur i not” zamieszczono

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

oznaczenie „br”  
Konsumentów – Tel: (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

W piśmie brakuje informacji o okresach, za jaki faktura została wystawiona, co dotyczy wierzytelności PGE Obrót S.A., tj. o charakterze ciągłym, ponadto brakuje informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę, pomimo zamieszczenia żądania zapłaty odsetek w wysokości 32,90 zł, brakuje również informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela,

Dowód: Zawiadomienie o przelewie wierzytelności z dnia 25.01.2013 r., karty akt 881-882;

(b) w Zawiadomieniu o cesji wierzytelności z dnia 04.11.2014 r. nie ma informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela, jak również informacji o tytule powstania należności ubocznych, sposobie naliczania odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone.

Dowód: Zawiadomienie o przelewie wierzytelności z dnia 04.11.2014 r., karty akt 950-951;

(c) w Zawiadomieniu o cesji wierzytelności z dnia 09.10.2015 r. nie ma informacji o tytule cedowanego zobowiązania, terminie spłaty zobowiązania (dacie wymagalności) sposobie naliczenia odsetek i okresie za jaki zostały naliczone, prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela,

Dowód: Zawiadomienie o cesji wierzytelności z dnia 09.10.2015 r., karta akt 1306;

Pomocniczo powołać się również należy na fakt, iż Komisja Etyki KPF w orzeczeniu z dnia 07.01.2016 wydanym w indywidualnej sprawie nr 20/2015, potwierdziła dokonanie przez GetBack naruszenia, które polegało na braku dokładnego opisu wierzytelności w pierwszym wezwaniu do zapłaty, a mianowicie w pismach z dnia 15.06.2015 r. o dokonaniu cesji brakowało: numeru faktur, daty wystawienia faktur oraz okresu za jakie faktury zostały wystawione (ponieważ opisywały one wierzytelności o charakterze ciągłym).

Dowód: karty akt 2675-2677

Ustalenia Prezesa UOKiK wskazują, że również w kolejnych pismach wysyłanych do dłużników, tj. „Wezwaniach do zapłaty” nie ma pełnych informacji dotyczących zadłużenia.

Przykładowo:

(d) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 18.08.2015 r. nie ma informacji o tytule zadłużenia, numerze faktury, dacie wystawienia faktury, dacie wymagalności, sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone;

Dowód: Wezwanie do zapłaty z dnia 18.08.2015 r., karty akt 891-892;

(e) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 14.08.2015 r. nie ma informacji o tytule zadłużenia, dacie wymagalności zadłużenia, numerze faktury, dacie wystawienia faktury, sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone;

Dowód: Wezwanie do zapłaty z dnia 14.08.2015 r., karta akt 904;

(f) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 14.09.2015 r. nie ma informacji o tytule zadłużenia, dacie wymagalności zadłużenia, numerze faktury, dacie wystawienia faktury, sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone;

Dowód: pismo z dnia 14.09.2015 r., karta akt 925-926;



(g) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 12.10.2015 r. poza tym, że nie ma informacji o okresie za jaki zostały naliczone odsetki w wysokości 544,94 zł, nie ma również informacji o źródle dochodzonych kosztów w wysokości 367,01 zł;

Dowód: pismo z dnia 12.10.2015 r., karta akt 1048;

(h) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 27.07.2015 r. nie ma informacji o tytule roszczenia, dacie wymagalności dochodzonej kwoty, nie ma również informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone w wysokości 7,12 zł;

Dowód: Wezwanie do zapłaty z dnia 27.07.2015 r., karta akt 1095;

(i) w pismach wysyłanych do dłużnika nie ma żadnej informacji identyfikującej zadłużenie, poza informacją: „produkt pożyczka fktgr3”, nie ma informacji o dacie wymagalności dochodzonej kwoty, nie ma również informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone, ani z jakiego tytułu zostały naliczone koszt;

Dowód: pisma z dnia 06.11.2014 r., 27.11.2014 r., 12.01.2015 r., 29.01.2015 r., 19.02.2015 r., 08.04.2015 r., 21.04.2015 r., 05.05.2015 r., karty akt 1150-1191;

(j) w piśmie z dnia 26.08.2016 r. nie ma informacji dotyczącej sposobu i tytułu naliczenia „kosztów postępowania” w wysokości 30 zł ani też informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone w wysokości 6,48 zł;

Dowód: Wezwanie do zapłaty z dnia 26.08.2016 r., karty akt 1341-1342;

(k) w piśmie z dnia 27.07.2015 r. wzywającym do uaktualnienia danych osobowych nie ma informacji o tytule długu (poza wskazaniem nr ULP/482605/06/2013), dacie jego wymagalności, sposobie naliczenia i okresie za jaki zostały naliczone odsetki,

Dowód: pismo z dnia 27.07.2015 r., karty akt 1095-1097;

(l) w piśmie z dnia 02.02.2016 r., informującym o skierowaniu sprawy do sądu, dotyczącym należności z tytułu świadczenia usług telekomunikacyjnych (świadczenia ciągłe), nie ma informacji o okresach za jakie faktury zostały wystawione, sposobie naliczenia i okresie za jaki zostały naliczone odsetki,

Dowód: pismo z dnia 27.07.2015 r., karty akt 1106-1017;

(ł) w piśmie (bez daty) informującym o zmianie podmiotu zarządzającego wierzytelnością wynikającą z odsetek nie ma informacji o sposobie i terminie, za jaki odsetki zostały naliczone oraz okresach, za jakie faktury zostały wystawione;

Dowód: pismo, karty akt 1817-1818;

(m) w piśmie z dnia 30.08.2016 r. GetBack dochodzi długu kupionego od innej firmy windykacyjnej, tj. Centrum Obsługi Wierzytelności COW „Cross” sp. z o.o. i wskazuje jako tytuł wierzytelności „nr dokumentu 23.95226-99/TF” z mało prawdopodobną datą wystawienia: 1900.01.01. i terminem zapłaty 1900.01.15., przy braku jakichkolwiek wyjaśnień dotyczących naliczonych odsetek w kwocie 1 648 zł. W piśmie z dnia 04.10.2016 r. dotyczącym tej samej wierzytelności zamieszczone są takie same dane jak w piśmie wcześniejszym, z tym, że odsetki wynoszą już 1653,24 zł. Natomiast w piśmie z dnia 10.02.2017 r., jako tytuł zadłużenia wskazano: „z tytułu zobowiązań wobec Centrum Obsługi Wierzytelności COW „Cross” sp. z o.o.” - bez wskazania z czego te zobowiązania wynikają, bez daty powstania zobowiązania i bez daty ich wymagalności, natomiast kwota 1622 zł



została wskazana, jako „tytułem naliczonych odsetek przez Zbywcę”, zaś kwota 49,73 zł, jako „naliczone przez fundusz odsetki za opóźnienie od 05.05.2016 r.”

Dowód:, skarga z dnia 01.03.2017 r., karty akt 2460-2473;

(n) w „Ostatecznym wezwaniu do zapłaty” z dnia 11.04.2017 r. należność główna to kwota 1 636,88 zł z powołaniem na tytuł zadłużenia, nr dokumentu i datę jego zawarcia, ale bez daty wymagalności roszczenia. Informacja o naliczonych przez Fundusz odsetkach za opóźnienie w kwocie 37,43 zł wyjaśnia, iż: „fundusz od daty cesji nalicza od kapitału nabytej wierzytelności odsetki ustawowe za opóźnienie zgodnie z obowiązującymi przepisami”; Dowód: skarga konsumenta z załącznikami z dnia 15.07.2017 r., karty akt 2534-2541;

(o) w piśmie z dnia 04.11.2016 r. „zrób pierwszy krok do zawarcia ugody” nie ma żadnej (poza kwotą 6249,20 zł) informacji o sposobie i terminie za jaki odsetki zostały naliczone, oraz żadnej informacji o tytule kosztów w wysokości 3 687,46 zł;

Dowód: pismo z dnia 04.11.2016 r., karty akt 1530-1531;

**W toku postępowania administracyjnego, GetBack deklarował wprowadzenie zmian w pismach wysyłanych do konsumentów, na dowód czego, do wyjaśnień z dnia 06.02.2017 r. oraz z dnia 15.03.2017 r. Spółka załączyła przykładowe pisma wysyłane do konsumentów. Pisma te były przedmiotem analizy Prezesa UOKiK, w wyniku której dokonano następujących ustaleń:**

- w pismach stanowiących załączniki nr 2 do wyjaśnień z dnia 06.02.2017 r., zatytułowanych - „Zrób pierwszy krok” oraz „Pożegnaj swój dług przed wakacjami” z dnia 08.05.2015 r., nie ma informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę;

Dowód: Pisma „Zrób pierwszy krok” oraz „Pożegnaj swój dług przed wakacjami” z dnia 08.05.2015 r., karty akt 1906-1909;

- w załączniku nr 4 do wyjaśnień z dnia 06.02.2017 r. oraz załączniku 2 i 3 do pisma z dnia 15.03.2017 r. zawarte są przykładowe **pisma wysyłane do konsumentów**. W pierwszym z nich, z dnia 09.01.2017 r., Spółka informuje dłużnika o nabyciu wierzytelności. Brakuje w nim informacji dotyczących: nazwy wierzyciela pierwotnego, daty wymagalności zadłużenia, jakiegokolwiek informacji o źródle doliczonych kosztów w wysokości 5 406 zł, natomiast, co do sposobu naliczenia odsetek za zwłokę, to zamieszczona jest informacja (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: karty akt 1919-1920 i 2307-2321;

**Z treści pism wysyłanych do konsumentów po wprowadzeniu nowej, obowiązującej od dnia 19.02.2018 r. (moc obowiązująca jej niektórych postanowień - od dnia 15.03.2018 r.) „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.”, tj. :**

- Zawiadomienia o cesji wierzytelności z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie wierzyciela z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie danych podmiotu zarządzającego wierzytelnościami z dnia 28.03.2018 r.;
- pismo bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;



- pismo bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.; - pismo bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.; wynika, iż zamieszczone są tam następujące informacje (przykładowo) :

„- Zawiadomienie o cesji wierzytelności” z dnia 26.03.2018 r. wskazuje saldo zadłużenia na (...).

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**Kolejne pisma kierowane do konsumentów (zachęcające do współpracy w celu ustalenia harmonogramu spłat) zawierają takie same informacje, jak pismo informujące o cesji wierzytelności.**

Dowód: karty akt 3359-3372;

**W aktach sprawy nie ma natomiast pism wysyłanych do konsumentów po 17.05.2018 r., które odzwierciedlałyby zmiany wprowadzone „Instrukcją prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.” wprowadzoną uchwałą Zarządu Spółki z dnia 17.05.2018 r., która ograniczała zakres informacji przekazywanych konsumentom w stosunku do poprzednio obowiązujących regulacji.**

#### **Ustalenia w zakresie treści szablonów stosowanych przez GetBack**

Prezes Urzędu ustalił, iż treść pism kierowanych do dłużników opracowywana była w oparciu o obowiązujące w Spółce szablony.

Analiza treści szablonów stosowanych przez GetBack, a załączonych do akt sprawy przy piśmie z dnia 18.08.2015 r., wskazuje, iż nie uwzględniono w nich możliwości zamieszczenia informacji o:

- okresach, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym,
- przysługujących dłużnikowi prawach, wynikających z obowiązujących przepisów w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych.

Szablon (wzór) „Wezwania do zapłaty” (karta akt 173) zawiera miejsce przeznaczone na zamieszczenie informacji o: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: wzorce pism, karty akt 167-241;

Taki sam sposób zamieszczania informacji o zadłużeniu wynika z analizy szablonów pism stanowiących załącznik nr 1 i 2 do wyjaśnień Spółki z dnia 06.02.2017 r. o nazwie: „Twoje noworoczne Postanowienie” i „Noworoczne Postanowienie”- bez daty wraz z „Propozycją spłaty zadłużenia” oraz „Monit A, Monit B, Monit C i Monit D - Informacje, wysyłane jako kolejne pisma w sprawie. Wynika z nich, iż zarówno we wzorach pism załączonych do pisma Spółki z dnia 29.07.2015 r., jak i we wzorach pism: „Twoje noworoczne Postanowienie” oraz „Noworoczne Postanowienie” nie ma miejsca na zamieszczenie daty wymagalności zadłużenia, oraz informacji o sposobie naliczenia odsetek za zwłokę, w tym okresie za jaki zostały naliczone (w tych ostatnich pismach wskazane jest (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Pisma „Twoje noworoczne Postanowienie” - data wysyłki 02.12.2014 r., „Noworoczne Postanowienie”- bez daty wraz z „Propozycją spłaty zadłużenia” (dowód:



karty akt 1878-1893) oraz „Monit A, Monit B, Monit C i Monit D (karty akt 1896-1906);

Natomiast załączniki 2 i 3 do pisma Spółki z dnia 15.03.2017 r. zawierają wzór pisma o nazwie: „Prośba o kontakt z wizytówką doradcy” (dowód: karty akt 2307-2311) oraz przykładowe pismo z dnia 09.03.2017 r. „Informacja o Decyzji Dyrektora Departamentu Windykacji Polubownej” - 09.03.2017 r.,

Dowód: karty akt 2317-2321;

Przykładowa informacja identyfikująca wiarytelność przedstawiona została w następujący sposób: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

W informacji zamieszczonej w formie tabeli zamieszczono następujące, przykładowe dane: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Załącznik nr 2 i 3 do pisma z dnia 15.03.2017 r. „Prośba o kontakt z wizytówką doradcy”, karty akt 2307-2314 i 2317-2321;

Natomiast załącznik nr 9 do pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r. (karta akt 1986) zawiera wzór informujący o cesji, jaki przygotował po zmianach GetBack. W piśmie tym wyjaśnienie odnośnie kosztów i odsetek jest takie samo jak w przypadku pism opisanych wyżej, przy czym zamieszczona jest tam również informacja dotycząca (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Zawiadomienie o cesji wiarytelności z dnia 11.04.2017 r., karta akt 2444; załącznik nr 9 do pisma z dnia 06.02.2017 r., karta akt 1986;

Przedmiotem analizy były również **wzory pism wysyłanych przez Spółkę do konsumentów** załączonych do pisma z dnia 19.02.2018 r. o nazwie :

1. wzory pism ”Prop\_GB\_1Pismo odsetki i ugoda z infografiką A-D”;
- 2.wzory pism ”Prop\_GB\_4 Z nami warto rozmawiać A-D”; 3. wzory pisma ”WDZ\_GB\_49 Wezwanie do zapłaty AC”;
4. wzór pisma ”Egz\_AA\_5Wpłaty - dłużnik i mieszane\_D”;
5. wzory pism: „Prop\_GB\_2 - Krok do ugody A-D”;
6. wzory pism: „WDZ\_GB\_9 Wezwanie do zapłat AC”.

Analiza ww. wzorów, w oparciu o które, wysyłane były kolejne pisma w sprawie, wskazuje na następujące, przykładowe informacje kierowane do dłużnika dotyczące (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: wzór pisma „Jak porazić sobie z problemem zadłużenia” z dnia 13.02.2018 r., karty akt 3314-3320;

**Spółka nie przedstawiła nowych wzorów pism wysyłanych do konsumentów po 17.05.2018 r., które miałyby odzwierciedlać zmiany wprowadzone „Instrukcją prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wiarytelności w GetBack S.A.” wprowadzoną uchwałą Zarządu Spółki z dnia 17.05.2018 r.**



## Ustalenia w zakresie obowiązujących w Spółce regulacji wewnętrznych

Prezes UOKiK dokonał również ustaleń dotyczących obowiązujących w Spółce regulacji wewnętrznych (procedur), przedstawiając poniżej, wynikające z tych regulacji obowiązki Spółki, dotyczące treści pism wysyłanych do konsumentów w toku procedury windykacyjnej.

1. Obowiązująca w GetBack od dnia 21.01.2014 r., zmieniona z dniem 21.09.2015 r., „Procedura Zarządzania Sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A.”, w Dziale XXIV regulowała „Proces windykacji pisemnej” stanowiąc, iż Spółka wysyła do dłużników następujące rodzaje pism: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Jak wynika z przyjętej procedury wewnętrznej XXIII pkt 8.2.: „pierwsze pismo do Dłużnika (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**Zatem, obowiązująca w Spółce od 21.01.2014 r. procedura wewnętrzna nie przewidywała zamieszczenia w pismach wysyłanych do dłużników informacji o źródle doliczonych kosztów, sposobie naliczenia odsetek, w tym, terminie za jaki odsetki zostały naliczone oraz informacji o prawach dłużnika z zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela.**

Dowód: karty akt 246-280;

2. Obowiązująca „Procedura przygotowania masowej wysyłki pism do Dłużników” (w wersji z dnia 25.03.2014 r. i w wersji z dnia 09.10.2015 r. - nie zawierała żadnych regulacji dotyczących treści pism wysyłanych do dłużników.

Dowód: karty akt 1911-1917;

3. W toku postępowania administracyjnego zakończonych niniejszą decyzją, Spółka przedłożyła zmienione regulacje wewnętrzne obowiązujące od dnia 26.01.2017 r. w postaci „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r.:

§ 4 pkt 5 dotyczył (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., karty akt 1927-1947;

Jak wynika z analizy ww. „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., wprowadzonej z dniem 26.01.2017 r., przewidywała ona obowiązek zamieszczania w pierwszym piśmie wysłanym do dłużnika informacji (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

4. Spółka z dniem 19.02.2018 r. uchyliła ww. Instrukcję i wprowadziła nową „Instrukcję prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”, w której w § 4 ust. 5 dotyczącym „Korespondencji”, zostały dokonane zmiany w odniesieniu do (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: wyjaśnienia Spółki z dnia 21.02.2018 r. wraz z załącznikami, karty akt 3270-3307;

W piśmie z dnia 18.05.2018 r. Spółka wskazała, iż nie udało się zastosować w praktyce części zaplanowanych zmian - stosownie do „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

wierzytelności” z dnia 19.02.2018 r.  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

bowiem: „*ich wprowadzenie okazało się niezwykle trudne do stosowania w praktyce, do tego stopnia, że wręcz ich stosowanie mogło doprowadzić do znaczącego utrudnienia lub uniemożliwienia prowadzenia działalności gospodarczej. Chodzi tu o zapisy ww. Instrukcji, które dotyczą w szczególności zakresu informacji przekazywanych dłużnikom w prowadzonej z nimi korespondencji opisane w § 4 ust. 5, § 5 ust. 7 Instrukcji*”.

5. Ostatecznie zatem, określone w niej zasady komunikacji z dłużnikami, w zakresie wysyłanej korespondencji, zostały wprowadzone w wersji, przyjętej uchwałą Zarządu Spółki z dnia 17.05.2018 r.

Jak wynika z porównania Instrukcji wprowadzonej od 17.05.2018 r. w stosunku do tej obowiązującej od dnia 19.02.2018 r., to najpełniej obowiązek informacyjny został uregulowany w Instrukcji z dnia 19.02.2018 r.

W dokumencie obowiązującym od dnia 17.05.2018 r., Spółka zakres informacji przekazywanych konsumentom w pismach dotyczących wierzytelności - (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Zgodnie z § 4 pkt 6: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Jak z powyższego wynika, Spółka ponownie w Instrukcji wprowadzonej od 17.05.2018 r. (w stosunku do poprzednio obowiązującej Instrukcji z dnia 19.02.2018 r.) zrezygnowała z (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Natomiast, w zakresie informacji dotyczącej (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Zatem, jak wynika z treści Instrukcji jw., na etapie przed wydaniem prawomocnego orzeczenia, Spółka nie przewidziała obowiązku podawania konsumentom informacji o:

- okresie za jaki odsetki zostały naliczone przez zbywcę oraz o sposobie ich wyliczenia;
- tytule należności ubocznych;
- sposobie wyliczenia odsetek ustawowych, do których uprawniony jest Wierzyciel - (np. poprzez wskazanie, iż Wierzyciel Aktualny od daty cesji nalicza od kapitału nabytej wierzytelności odsetki ustawowe za opóźnienie w zapłacie zgodnie obowiązującymi przepisami).

Ponadto Spółka w nowej Instrukcji zrezygnowała z zapisu iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Natomiast, w zakresie informacji dotyczącej specyfikacji składników dochodzonej wierzytelności stwierdzonej prawomocnym orzeczeniem sądu (lub innego organu powołanego do rozpatrywania spraw danego rodzaju, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem), Spółka podając informację o wysokości wierzytelności głównej, jest obowiązana wskazać: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Z powyższego wynika, że Spółka nie przewidziała obowiązku wskazywania okresu, za jaki odsetki zostały naliczone oraz sposobu ich wyliczenia.



Ustalając datę początkową i końcową stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes UOKiK uwzględnić musi fakt, iż obejmuje on kilka różnych rodzajów informacji dotyczących dochodzonej wierzytelności. Ponieważ najwcześniejsze pismo przedsiębiorcy skierowane do konsumenta (Zawiadomienie o przelewie wierzytelności, dowód: karta akt 882), w którym stwierdzono zaniechanie zamieszczenia przez przedsiębiorcę informacji dotyczących sposobu naliczenia odsetek za zwłokę, numerach dochodzonych faktur lub not odsetkowych, informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela, a nadto o okresach, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym, nosi datę 25.01.2013 r., datę tą uznano jako początek stosowania opisanych wyżej działań (zaniechań informacyjnych Spółki w stosunku do konsumentów), o których mowa w I. i II. pkt 1 sentencji decyzji.

Odnosnie ustalenia daty zaprzestania stosowania zakwestionowanych działań, wskazać należy, iż wprowadzone przez GetBack znaczące zmiany do „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” (w wersji obowiązującej od 26.01.2017 r. i od dnia 19.02.2018 r., <moc obowiązująca niektórych jej postanowień - od dnia 15.03.2018 r.> nie znalazły pełnego odzwierciedlenia w treści pism wysyłanych do konsumentów. Wprowadzone obowiązująca od dnia 19.02.2018 r., <moc obowiązująca niektórych jej postanowień - od dnia 15.03.2018 r.> „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”, zmierzała do eliminacji wszystkich braków, bowiem przewidziano w niej obowiązek podawania (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). to jednak w tym zakresie jej regulacje nie zostały trwale wprowadzone do praktyki GetBack.

Jak bowiem wynika z treści pism wysyłanych przez GetBack do konsumentów po 19.02.2018 r., (które to pisma są ostatnimi pismami w aktach sprawy wysyłanymi do konsumentów - Zawiadomienia o cesji wierzytelności z dnia 26.03.2018 r., Zawiadomienia o zmianie wierzyciela z dnia 26.03.2018 r., Zawiadomienia o zmianie danych podmiotu zarządzającego wierzytelnościami z dnia 28.03.2018 r., trzy pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r. - GetBack w pismach tych zamieścił wszystkie konieczne informacje dotyczące wierzytelności dłużnika, tym samym usuwając zakwestionowane przez Prezesa UOKiK braki informacyjne.

Jednakże, jak wynika z pisma GetBack z dnia 18.05.2018 r. Spółka sama zrezygnowała z przesyłania konsumentom tak szerokiego zakresu informacji, czego formalnym wyrazem były wprowadzone przez Spółkę z dniem 17.05.2018 r. zmiany do Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności.

Analizując zakres wprowadzonych zmian, Prezes UOKiK ustalił, iż (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Natomiast na etapie dysponowania przez Spółkę prawomocnym orzeczeniem sądu (i zrównanym z nim orzeczeniem innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem), a zatem w pismach informujących o cesji wierzytelności wysyłanych jako pierwsze w sprawie oraz w kolejnych wezwaniach do zapłaty, określony w Instrukcji obowiązek informacyjny wymieniał: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Z powyższego wynika, że Spółka nie przewidziała na tym etapie windykacji obowiązku wskazywania okresu, za jaki odsetki zostały naliczone oraz sposobu ich wyliczenia, które to dane **kompensovane są treścią**

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**zapadłego, prawomocnego**  
Konsumentów - 1el. (81) 532-35-51, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



orzeczenia sądu (i zrównanym z nim orzeczeniem innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem).

Zatem zasadne jest stwierdzenie, iż w zakresie ww. informacji GetBack zaprzestał stosowania praktyki jw. z dniem 26.03.2018 r. (data ostatniego pisma wysłanego do konsumenta znajdującego się aktach sprawy, Dowód: pisma z dnia 26.03.2018 r., karty akt 3359-3372.

Wg poczynionych ustaleń, Spółka złożyła oświadczenie, iż rezygnuje z podawania konsumentom niektórych informacji, co dotyczy :

1. w pismach informujących konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:
  - okresie za jaki odsetki zostały naliczone przez zbywcę oraz o sposobie ich wyliczenia;
  - tytule należności ubocznych;
  - sposobu wyliczenia odsetek ustawowych, do których uprawniony jest Wierzyciel;
2. w przypadku wysłanych do konsumentów kolejnych Wezwań do zapłaty Spółka zrezygnowała z podawania informacji o:
  - sposobie naliczenia odsetek za zwłokę.

Zatem, zasadne jest przyjęcie faktu (w oparciu o oświadczenie Spółki o niemożliwości wprowadzenia w życie wszystkich regulacji przewidzianych obowiązującą od dnia 19.02.2018 r. (moc obowiązująca niektórych postanowień - od dnia 15.03.2018 r.) „Instrukcją prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”), iż Spółka nie zaprzestała naruszania obowiązku informacyjnego wobec konsumentów w ww. zakresie.

#### Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt II.2. sentencji decyzji:

Prezes Urzędu ustalił, iż GetBack doliczał do dochodzonej od konsumentów kwoty zadłużenia koszty postępowania sądowego, w tym koszty zastępstwa procesowego, w przypadku braku skierowania sprawy na drogę sądową lub w przypadku, gdy koszty te wynikały z uchylonego nakazu zapłaty, wskutek sprzeciwu złożonego przez pozwanego w postępowaniu upominawczym.

Przykładowo:

(a) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 29.11.2014 r. (dowód: karta akt 1466) kierowanym do dłużnika żądanie zapłaty obejmuje kwotę 717 zł „tytułem kosztów procesu”. Prezes UOKiK ustalił, iż w ww. dacie GetBack nie posiadał tytułu egzekucyjnego wydanego przeciwko dłużnikowi, który prawomocnie zasądzałby na rzecz Spółki kwotę 717 zł, tytułem kosztów procesu, bowiem wyrok zaoczny został przez sąd wydany dopiero 18.12.2014 r. i został skutecznie zaskarżony;

Dowód: skarga konsumenta z dnia 26.01.2015 r., karty akt 1460-1468;

(b) w Wezwaniu do zapłaty z dnia 15.08.2015 r. (dowód: karta akt 1012) kierowanym do dłużnika, żądanie zapłaty uzasadnione jest pozyskaniem przez wierzyciela tytułu egzekucyjnego, a ponadto żądanie zapłaty obejmuje kwotę 3 688,94 zł „*tytułem kosztów,*

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

w tym kosztów postępowania sądowego przyznanych przez sąd w tytule egzekucyjnym”. Prezes UOKiK ustalił, iż w ww. dacie GetBack nie posiadał tytułu egzekucyjnego wydanego przeciwko konsumentowi, który prawomocnie zasądzałby na rzecz Spółki kwotę 3 688,94 zł, tytułem kosztów postępowania sądowego, bowiem nakaz zapłaty wydany przez Sąd Rejonowy Lublin - Zachód w Lublinie VI Wydział Cywilny został zaskarżony sprzeciwem z dnia 03.09.2015 r. i utracił moc;

Dowód: skarga konsumenta, karty akt 964-1023;

(c) w Wezwaniu do zapłaty kierowanym do dłużnika z dnia 13.01.2015 r. GetBack żąda kwoty 717 zł, tytułem kosztów z odnośnikiem oznaczonym „\*” z informacją, iż kwota 717 zł, doliczona do salda zadłużenia tytułem kosztów to: „koszty wskazane w piśmie uwzględniają uiszczoną opłatę sądową od pozwu oraz koszty zastępstwa procesowego w wysokości stawki minimalnej wnioskowanej w pozwie, które mogą zostać przyznane powodowi w sytuacji wydania przez sąd prawomocnego nakazu zapłaty. W przypadku wątpliwości odnośnie salda zadłużenia prosimy o kontakt”, Informacja wyjaśniająca znaczenie odnośnika „\*” zamieszczona jest na samym dole strony, pod jej zasadniczą treścią;

Dowód: karty akt 743-744;

(d) w Propozycji Porozumienia kierowanej do dłużnika GetBack (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: karty akt 2181-2182;

(e) ustalenia poczynione przez Prezesa UOKiK wskazują, iż w kolejnym piśmie wysłanym do dłużnika w dacie 02.12.2014 r. informacja o: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). Dowód: pismo Twoje noworoczne postanowienie, karty akt 1878-1882;

**Ustalono również, iż w toku postępowania administracyjnego zakończonego niniejszą decyzją, GetBack zmienił treść szablonów, według których przygotowywane były pisma, co miało przełożenie na zmianę treści korespondencji wysyłanej do konsumentów. Informacja o kosztach postępowania została przeniesiona z dołu strony do środka pisma, co skutkowało, że przedstawiała się w następujący sposób: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).**

Dowód : karty akt 1899-1900

Jakkolwiek Spółka nie przedstawiła informacji, od kiedy przedmiotowe wzorce zostały wprowadzone w życie, to jednak z załączonego do pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r., oświadczenia wynika, że **pisma wysyłane są do konsumentów według przedstawionego wyżej wzoru od października 2016 r.**

Dowód: pismo Spółki z dnia 06.02.2017 r., karty akt 1853-1876; wzór pisma do dłużnika, karty akt 1949-1952, 1962-1963;

Stosowanie w praktyce przez GetBack ww. wzoru potwierdza pismo wysłane do dłużnika „Propozycja specjalna” z dnia 11.09.2017 r., w którym zamieszczono informację, iż: **„Jednocześnie wskazujemy, że w niniejszej sprawie został skierowany pozew do właściwego Sądu. W przypadku wydania przez sąd tytułu egzekucyjnego saldo zadłużenia może zostać powiększone o kwotę 317 zł tytułem uiszczonej opłaty sądowej od pozwu oraz kosztów zastępstwa procesowego w**

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów - Tel. (81) 532-55-31, (81) 532-54-46  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



wnioskowanej w pozwie”. Jednocześnie saldo zadłużenia nie jest powiększone o kwotę ww. kosztów.

Dowód: pismo z dnia 11.09.2017 r., karty akt 2607-2608;

**Natomiast w przypadku dysponowania przez Spółkę tytułem wykonawczym informacja o kosztach jest następująca: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).**

Dowód: wzór pisma do dłużnika, karty akt 964-1965;

Prezes UOKiK ustalił ponadto, iż Spółka dopiero w przyjętej „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r. stosowanej od dnia 26.01.2017 r., w § 4 ust 5 lit. k) zamieściła zapis, iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności z dnia 03.11.2016 r., karta akt 1933;

**Ww. regulacja została powtórzona w wprowadzonej z dniem 19.02.2018 r. „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.” (która uchylila Instrukcję z dnia z dnia 03.11.2016 r.), a następnie w Instrukcji wprowadzonej od 17.05.2018 r.**

Dowód: karty akt 3275-3307;

Analiza pism wysyłanych przez GetBack do konsumentów, opracowanych według wymogów ww. Instrukcji, tj.

- Zawiadomienia o cesji wierzytelności z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie wierzyciela z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie danych podmiotu zarządzającego wierzytelnościami z dnia 28.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.

wskazują, iż do salda zadłużenia nie są naliczane koszty postępowania sądowego, również wtedy, gdy Spółka skierowała już przeciwko konsumentowi pozew do sądu. W takiej sytuacji w piśmie zamieszczana jest następująca informacja: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: karty akt 3359-3372;

Ustalając okres stosowania ww. praktyki, Prezes Urzędu wziął pod uwagę datę najwcześniejszego pisma wysłanego przez Spółkę do konsumenta, tj. 02.12.2014 r., w którym do kwoty głównej zadłużenia doliczono koszty sądowe, pomimo braku prawomocnego orzeczenia sądowego.

Dowód: pismo z dnia 02.12.2014 r., karty akt 1878-1882;

**Natomiast data zaniechania stosowania praktyki jw., została ustalona na podstawie oświadczenia Spółki, tj. „w październiku 2016 r.”, co następnie pozytywnie zweryfikowano treścią pism wysyłanych przez przedsiębiorcę do konsumentów. Zatem,**



z uwagi na to, że żadne z pism znajdujących się w aktach sprawy, w których bezpodstawnie doliczono do kwoty zadłużenia głównego koszty procesu, nie nosi daty późniejszej niż 30.10.2016 r., przyjęto za datę zaniechania stosowania ww. działań - 30.10.2016 r.

**Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt II.3. sentencji decyzji:**

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka nie informowała konsumentów o możliwości wniesienia reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia. Analiza treści pism przedsiębiorcy wysyłanych do konsumentów wskazuje, iż zamieszczana była w ich ramach jedynie informacja o możliwości „*kontaktu w sprawie weryfikacji zadłużenia*”. Dodatkowo, przedmiotowe pisma zawierały komunikat: „*jeżeli masz dodatkowe pytania zachęcamy do kontaktu.*” Pisma wskazują też numer telefonu oraz adres mailowy, pod którym można uzyskać informacje. Informacja o możliwości wniesienia reklamacji nie była również zamieszczana na stronie internetowej Spółki.

Dowód: pismo z dnia 25.01.2013 r., karty akt 881-882; pismo z dnia 14.08.2015 r., karty akt 904-905; pismo z dnia 14.09.2015 r., karty akt 925-926; pismo z dnia 05.04.2016 r., karty akt 2551-2552;

Obowiązku informacyjnego jw., nie przewidywały również żadne wewnętrzne procedury obowiązujące w Spółce.

Dowód: wyjaśnienia GetBack z dnia 09.03.2016 r., karty akt 740-742;

Ustalając datę początkową stosowania przez Spółkę zakwestionowanej praktyki, wskazać należy, iż była ona stosowana od początku działalności Spółki, a zatem od 14.03.2012 r. (dowód: wydruk z KRS, karty akt 128-131).

W zakresie zaniechania stosowania praktyki jw., wskazać należy, iż do wyjaśnień złożonych pismem z dnia 06.02.2017 r., Spółka załączyła „Instrukcję prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” stosowaną od dnia 26.01.2017 r., gdzie w pkt 4 wymieniającym informacje, które należy zamieścić w wysyłanym do dłużnika piśmie o cesji wierzytelności oraz w pierwszym wezwaniu do zapłaty kierowanym do dłużnika, dodano punkt oznaczony lit. m) o treści: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka wprowadziła również nowy wzór pism wysyłanych do dłużników, w których informuje ich o możliwości wniesienia reklamacji, terminie jej rozpatrzenia i o sposobie jej zgłoszenia w formie komunikatu zamieszczanego w pismach o treści takiej samej jak w „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” (oświadczenie Spółki w piśmie z dnia 06.02.2017 r.,

Dowód: Instrukcja, karty akt 1927-1956; Wzór pisma, karty akt 2168-2169;

Stwierdzono również, iż w piśmie wysłanym do dłużnika z dnia 11.09.2017 r. GetBack zamieścił informację: „*Informujemy, że na każdym etapie postępowania ma Pan możliwość złożenia reklamacji. Wszelkie reklamacje dotyczące Pana zadłużenia bądź prowadzonych przez GetBack działań windykacyjnych prosimy zgłaszać telefonicznie pod nr 71 7710285 (koszt wg stawki operatora), elektronicznie na adres reklamacje@getbacksa.pl bądź listownie na adres GetBack S.A. Dział Reklamacji ul. Powstańców Śląskich 2-4 , 53-333 Wrocław.* **Czas udzielenia**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**odpowiedzi na zgłoszoną przez Konsumentów** – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

*Panią/Pana/Państwa reklamację wynosi 21 dni kalendarzowych od daty jej wpływu do GetBack S.A.”*

Dowód: pismo z dnia 11.09.2017 r., karty akt 2607-2608;

Zmiany implementowane zostały również chronologicznie - do wprowadzonej z dniem 19.02.2018 r. „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.” (która uchylila Instrukcję z dnia 03.11.2016 r.) oraz „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.” z dnia 17.05.2018 r. (która uchylila Instrukcję z dnia 19.02.2018 r.), a ponadto do nowych wzorów pism wysyłanych do dłużników po 19.02.2018 r., w których zamieszczono informację o treści: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: wzór pisma z dnia 13.02.2018 r., karty akt 3314-3316;

Informacja o tej samej treści, jest zamieszczona w pismach wysyłanych do konsumentów, załączonych przez Spółkę do jej wyjaśnień z dnia 03.04.2018 r.

- Zawiadomienia o cesji wierzytelności z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie wierzyciela z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie danych podmiotu zarządzającego wierzytelnościami z dnia 28.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;

Dowód: karty akt 3359-3372;

**Biorąc zatem pod uwagę oświadczenie Spółki z dnia 06.02.2017 r., o zaniechaniu stosowania praktyki, co zostało pozytywnie zweryfikowane treścią pism wysyłanych do konsumentów po tej dacie, a ponadto treścią nowej „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” stosowanej od dnia 26.01.2017 r., Prezes UOKiK ustalił, iż data zaniechania stosowania opisanych wyżej działań to 26.01.2017 r.**

Prezes UOKiK ustalił, że Zasady Etyki Branży windykacyjnej członków PZW w Części IV regulują proces „reklamacji dłużnika” wskazując jako zasadę iż: „przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest do udzielania rzetelnych informacji dłużnikowi o przysługujących mu prawach oraz zapewnia ich ochronę zgodnie z literą prawa. Przedsiębiorstwo windykacyjne ma obowiązek rozpatrywać każdą reklamację wniesioną przez dłużnika (...)”.

Dowód : karta akt 762-

§ 65 ZDP członków KPF Zasad, KPF (*Zasady Dobrych Praktyk*, dalej jako: ZDP), stanowią, iż „Przedsiębiorstwo windykacyjne w czasie pierwszego kontaktu z dłużnikiem informuje go o (...) możliwości wniesienia reklamacji, a na jego żądanie udziela dalszych informacji o trybie wnoszenia i rozpatrywania reklamacji”.

Dowód : karta akt 790



Prezes UOKiK ustalił, iż Komisja Etyki KPF wydała w dniu 12.03.2018 r. orzeczenie w indywidualnej sprawie nr 13/2017, w którym uznała, że GetBack naruszył § 65 ZDP, poprzez niepoinformowanie o możliwości wniesienia reklamacji w trakcie pierwszego kontaktu z dłużnikiem. Dokumentem tym było Zawiadomienie o cesji wierzytelności z dnia 04.08.2015 r. przesłane konsumentowi jako pierwsze pismo w sprawie.

Dowód : karty akt 3574-3590

#### Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt II.4. sentencji decyzji:

Prezes UOKiK ustalił, iż w toku czynności windykacyjnych prowadzonych przez GetBack konsumenci otrzymywali od komornika sądowego, działającego na wniosek GetBack, pismo pt. „Doręczenie”. Forma graficzna pisma komornika jest podobna do pism wysyłanych przez komornika w sądowym postępowaniu egzekucyjnym: pismo opatrzone jest w nagłówku danymi komornika oraz adresem kancelarii, ponadto umieszczona jest na nim sygnatura sprawy (przykładowo: Kmn xx/15) oraz pouczenie o możliwości zaskarżenia czynności komornika. „Doręczenie” opatrzone jest urzędową pieczęcią okrągłą z Godłem Rzeczypospolitej Polskiej. W treści pisma, komornik informuje konsumenta, że „w sprawie prowadzonej na wniosek (w tym miejscu wpisane są dane wierzyciela - przyp. Prezes UOKiK) o doręczenie osobie (dane konsumenta - przyp. Prezes UOKiK) stosownie do dyspozycji z art. 2 ust. 4 pkt 1 ustawy z dnia 29.08.1997 o komornikach sądowych i egzekucji, w załączeniu doręcza pismo wnioskodawcy. Wszystkie wpłaty proszę dokonywać na konto wierzyciela podane w załączniku (które stanowi Wezwanie do zapłaty wystawione przez GetBack - przyp. Prezes UOKiK). Wszystkie informacje dostępne są pod numerem telefonu wnioskodawcy” - (podany numer telefonu do GetBack - przyp. Prezes UOKiK)”. Wskazany w piśmie pt. „Doręczenie” - numer konta bankowego, jest tym samym numerem konta, które zamieszczone jest w Wezwaniu do zapłaty. Ponadto komornik sądowy przesyła dłużnikowi Postanowienie o ustaleniu kosztów postępowania na kwotę 33,08 zł, który to koszt „został pokryty przez wnioskodawcę w całości”. Wskazane postanowienie o kosztach również opatrzone jest urzędową pieczęcią okrągłą z Godłem Rzeczypospolitej Polskiej.

„Wezwania do zapłaty” przesyłane były konsumentom zarówno na wniosek Spółki, jak i jej zleceniobiorcy, tj. Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp.k.”

Pisma takie wysyłane były do konsumentów, pomimo, iż nie była prowadzona przeciwko nim, na tym etapie, egzekucja sądowa.

Przykładowo:

- (a) doręczenie za pośrednictwem komornika sądowego dłużnikowi - konsumentowi pisma z dnia 24.08.2015 r., wzywającego do dokonania zapłaty;
- (b) doręczenie za pośrednictwem komornika sądowego dłużnikowi - konsumentowi pisma z dnia 24.08.2015 r., wzywającego do dokonania zapłaty;
- (c) doręczenie za pośrednictwem komornika sądowego dłużnikowi - konsumentowi pisma z dnia 24.08.2015 r., wzywającego do dokonania zapłaty;
- (d) doręczenie za pośrednictwem komornika sądowego dłużnikowi - konsumentowi pisma z dnia 15.08.2015 r. wzywającego do dokonania zapłaty;



Najwcześniejsze pismo zatytułowane „Wezwanie do zapłaty”, wysłane do konsumenta za pośrednictwem komornika sądowego, nosi datę 15.08.2015 r. zatem Prezes Urzędu przyjął, iż przedmiotowa praktyka była stosowana od 15.08.2015 r.

Dowód: pisma z dnia 15.08.2015 r., z dnia 24.08.2015 r., karty akt 902-903, 929-930, 956957, 1011-1012;

Z treści art. 2 ust. 4 pkt 1 Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 1309) wynika, iż „Komornik, poza zadaniami określonymi w ust. 3, ma prawo:

- doręczania zawiadomień sądowych, obwieszczeń, protestów i zażaleń oraz innych dokumentów za potwierdzeniem odbioru i oznaczeniem daty. Ww. ustawę derogowano na podstawie art. 305 Ustawy z dnia 22.03.2018 r. o komornikach sądowych (Dz.U.2018.771).

Według ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK, konsumenci w swoich skargach wskazywali, że działania przedsiębiorcy, polegające na zleceniu komornikowi sądowemu przesyłania wezwań do zapłaty, pomimo braku wszczęcia postępowania sądowego i uzyskania tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko danemu dłużnikowi - tego typu działania utożsamiano z presją i zastraszaniem - wzbudzają w nich poczucie zagrożenia wskutek podejrzania, że wierzyciel uzyskał tytuł wykonawczy, konsekwencją czego jest rzekomo prowadzona wobec konsumenta - egzekucja komornicza. Przykładowo, ze skarg konsumentów:

a) „(...) działanie Komornika i GetBack miało za zadanie wywołać u mnie zastraszanie oraz obawę przed zajęciem komorniczym mojego majątku”;

b) „GetBack próbował straszyć moją osobę nawet poprzez doręczenie wezwania do zapłaty (gdy sprawa była już na drodze postępowania sądowego) przez komornika sądowego, na którym to wezwaniu komornik posłużył się pieczęcią z godłem państwa”;

c) „stosowane przez Spółkę opisane wyżej praktyki mogłyby doprowadzić do sytuacji, w której konsumenci, na skutek presji firmy GetBack pozbawieni zostali możliwości autonomicznego i racjonalnego, swobodnego podjęcia decyzji o konsekwencjach określonego ich zachowania (tj. podjęcia decyzji o dokonaniu zapłaty). W konsekwencji mogli oni np. dokonać zapłaty długu nieistniejącego lub też długu w stosunku do którego nastąpiło przedawnienie roszczenia, a której to zapłaty nie dokonaliby w sytuacji braku presji i nacisku Spółki”;

d) „Wspomnieć tutaj należy, że wezwanie w sposób jednoznaczny wprowadza dłużnika w błąd, bowiem wynika z niego, że wierzyciel uzyskał tytuł wykonawczy, na mocy którego wzywa do pilnego uregulowania zadłużenia. W żadnym miejscu nie wspomniano, czy tenże tytuł egzekucyjny jest wyrokiem, nakazem zapłaty czy też ugodą. Nie wskazano także by był on prawomocny. Niewątpliwie prowadzi to dłużnika w błąd i może wywołać u niego mylne przekonanie, że został pozbawiony możliwości odwoływania się”.

Dowód: skargi konsumentów z dnia 11.09.2015 r., karty akt 897-899; z dnia 28.09.2015 r., karty akt 923-924; z dnia 09.10.2015 r., karty akt 954-955; z dnia 03.11.2015 r., karty akt 964-967;

**Prezes UOKiK ustalił, iż GetBack w czerwcu 2016 r. zaprzestał kierowania wniosków do komornika sądowego o wysyłanie konsumentom Wezwań do zapłaty w sytuacji, gdy nie uzyskano tytułu**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**wykonawczego. Z analizy skarg Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48 532-08-26**

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



kwestionujących ww. działania, jakie przekazała do akt niniejszej sprawy Rada Izby Komorniczej w Łodzi (w okręgu której ma siedzibę kancelaria komornicza, która w zakresie opisanym powyżej prowadziła z GetBack współpracę), wynika, iż żadna skarga w zakwestionowanym powyżej zakresie na GetBack nie wpłynęła po czerwcu 2016 r.

Dowód: wyjaśnienia GetBack z dnia 06.02.2017 r., karta akt 1865; pismo Rady Izby Komorniczej w Łodzi z dnia 11.01.2016 r. - karta akt 755;

**Przyjęto zatem, że Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 01.07.2016 r.**

Ponadto Prezes UOKiK ustalił, iż wprost z treści § 24 ust. 2 pkt 6 ZDP członków PZW wynika, że praktyką niedozwoloną jest „podszywanie się pod urzędników państwowych i sugerowanie, że dokumenty zostały przesłane przez sąd”.

Dowód: karta akt 763;

Natomiast § 75 pkt 5 ZDP stanowi, iż „Przedsiębiorstwo windykacyjne oraz osoby działające w jego imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane jest przysyłanie lub używanie dokumentów, pism, ubiorów lub narzędzi wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakiegokolwiek urząd państwowy, lub zawierających informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone”

Dowód: karta akt 792

W aktach sprawy znajduje się również pismo Krajowej Rady Komorniczej kierowane do Prezesa UOKiK z dnia 30 grudnia 2016r. w którym organ ten ustosunkował się do opisanych wyżej działań GetBack. Ze stanowiska Krajowej Rady Komorniczej wynika, iż (...) „brak jest jakichkolwiek podstaw prawnych do przyjęcia, że z treści art. 2 ust.4 pkt 1 u.k.s.e. wyprowadzić można wniosek, by przepis ten uprawniał komornika do pośredniczenia w doręczaniu korespondencji , tj. do kierowania na wniosek jakiegokolwiek podmiotu, pism do adresata za pośrednictwem operatora pocztowego. Omawiany przepis określa możliwość dokonywania przez komornika określonych czynności, a nie do asygnowania swoim urzędem prywatnych pisma kierowanych do dłużników za pośrednictwem poczty. Takie działanie komornika uznać należy za pozbawione podstaw prawnych (...)”.

Dowód: karty akt 1412- 1414

W aktach sprawy znajduje się również stanowisko Ministerstwa Sprawiedliwości kierowane do Prezesa UOKiK z dnia 20.12.2016 r. w którym przedstawiono ocenę praktyki doręczania „wezwań do zapłaty” za pośrednictwem komornika, wskazując, iż działania takie mogą wprowadzać dłużników w błąd, co do charakteru czynności i być ukierunkowane na przymuszenie go do spełnienia spornego świadczenia.

Dowód: karty akt 1404-1405

#### **Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt II.5. sentencji decyzji:**

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka w procesie windykacji należności pieniężnych kierowała wielokrotnie, przeciwko tym samym dłużnikom/konsumentom, pozwy do sądu, pomimo, iż obowiązująca od 17.04.2016 r. „Instrukcja do pozywania spraw w elektronicznym

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

postępowaniu Upominawczym” zawierała zapis: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

W następstwie skutecznego zaskarżenia przez pozwanego nakazu zapłaty wydanego przez sąd, tracił on moc, zaś przewodniczący wyznaczał w sprawie rozprawę oraz zarządził doręczenie powodowi sprzeciwu wraz z wezwaniem na rozprawę (art. 505 § 1 kpc). Następnie dochodziło do umorzenia przez sąd prowadzonego postępowania, np. z powodu niezpełnienia przez GetBack braków formalnych albo cofnięcia pozwu bez zrzeczenia się roszczenia. Po upływie pewnego okresu, przedsiębiorca ponawiał złożenie pozwu przeciwko temu samemu dłużnikowi, co skutkowało powtórzeniem takiej samej (lub podobnej) sekwencji działań.

Ustalono, iż GetBack w okresie 01.01.2014 r.- 01.09.2016 r. uzyskał łącznie (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Natomiast w tym samym okresie, z powodu niezpełnienia braków formalnych przez GetBack zostało przez sąd umorzonych: po raz pierwszy (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).postępowania sądowych wszczętych na skutek pozwu GetBack o zapłatę (w tym (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy) pozwów o roszczenia na rzecz Spółki) i (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy) pozwów o roszczenia dochodzone przez przedsiębiorcę na rzecz Funduszy.

Następnie, po umorzeniu, GetBack ponownie skierował do sądu (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). pozwu (w tym (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). pozwów z roszczeniami na rzecz Spółki i (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). na rzecz Funduszy), co stanowi (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). postępowań umorzonych po raz pierwszy.

Z tej liczby pozwów (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). postępowań sądowych zostało ponownie umorzonych wobec niezpełnienia braków formalnych przez GetBack (w tym, były to wszystkie pozwu z roszczeniami na rzecz Funduszy), co stanowi (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). pozwów.

Spółka, z ww. liczby dwukrotnie umorzonych postępowań sądowych ponownie skierowała do sądów (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). pozwów, co oznacza, iż kierowała te pozwu po raz trzeci. Na datę wszczęcia postępowania administracyjnego z ww. liczby (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). po raz trzeci skierowanych do sądu pozwów:

- (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). sprawy były w toku,
- w (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy) sprawach uzyskano nieprawomocny nakaz zapłaty,
- w (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy) przypadkach nastąpiło umorzenie postępowania/zwrot pozwu/odrzućcie pozwu,
- w (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). sprawach uzyskano tytuł wykonawczy.

Dowód: wyjaśnienia GetBack z dnia 22.09.2016 r., karty akt 830-832;

Według ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK, działania takie były odbierane przez dłużników-konsumentów, jako nękanie (pomimo procedowania sprawy w sądzie, Spółka nie zawieszała prowadzenia czynności windykacyjnych w postaci wysyłania pism - wezwań do zapłaty, SMS-ów oraz inicjowania rozmów telefonicznych). W niektórych



przypadkach, Spółka informowała konsumenta w piśmie, iż przygotowała już i kieruje przeciwko niemu kolejny pozew do sądu o wydanie nakazu zapłaty. W takich przypadkach konsumenci skarżyli się na nieuczciwość działań Spółki w dochodzeniu wierzytelności, poprzez niemożność skutecznego podniesienia zarzutu przedawnienia roszczenia oraz uzyskania prawomocnego orzeczenia rozstrzygającego ostatecznie kwestię spornego roszczenia, latami żyjąc w niepewności i narażeniu na eskalowane przez GetBack czynności windykacyjne, podejmowane pomimo toczącej się w sądzie sprawy o zapłatę.

Prezes UOKiK objął swoim badaniem, w zakresie wielokrotnego pozywania konsumentów, okres od 01.01.2014 r. do 15.02.2018 r., stwierdzając jednocześnie stosowanie takich działań od 01.01.2014 r.

Dowód: skarga Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Mielcu z dnia 02.07.2015 r., karty akt 1056-1072; skarga z dnia 31.03.2016 r., karty akt 1100-1105; skarga z dnia 09.09.2017 r., karty akt 2589-2607; skarga z dnia 24.07.2017 r., karty akt 2493-2499; skarga z dnia 22.11.2017 r., karty akt 2731-2743; skarga z dnia 10.11.2016 r., karty akt 2611-2614;

Prezes UOKiK wskazuje jednocześnie, iż § 48 ZDP stanowi, iż przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania w sposób zapewniający ochronę interesów konsumentów, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów i słusznym praw dłużnika. Natomiast § 66 ZDP stanowi iż: „przedsiębiorstwo windykacyjne zapewnia dłużnikom ochronę ich wszelkich praw, w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli oraz zbywców wierzytelności, w granicach określonych w przepisach art. 513 kodeksu cywilnego<sup>1</sup> oraz innymi przepisami prawa”.

#### Dowód : karta akt 790

W związku z powyższym Komisja Etyki KPF wydała w dniu 18 maja 2018r. orzeczenie nr 13/17 w indywidualnej sprawie konsumenckiej stwierdzając naruszenie przez GetBack § 48 ZDP, poprzez dwukrotne kierowanie pozwów przeciwko konsumentowi a następnie ich wycofywanie przez GetBack, co oznacza prowadzenie działań windykacyjnych i komunikowanie się z dłużnikiem w sposób, który nie zapewnia poszanowania słusznym praw dłużników, poprzez utrudnienie podniesienia przed sądem zarzutu przedawnienia.

#### Dowód : karta akt 3680

Prezes Urzędu ustalił, iż GetBack podjął działania w celu eliminacji ww. praktyki, co przejawiało się w zastosowaniu w praktyce działania Spółki postanowień:

- w „Instrukcji do pozywania spraw w Elektronicznym Postępowaniu Upominawczym” w wersji z dnia 17.11.2016 r. (załącznik nr 16 do pisma GetBack z dnia 06.02.2017 r.) stosowanej od dnia 26.01.2017 r., o następującej treści: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: „Instrukcja do pozywania spraw w Elektronicznym Postępowaniu Upominawczym” Wersja 2.0 z dnia 17.11.2016 r., karty akt 2115-2127;

- w „Instrukcji pozywania spraw w Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp.k.” wprowadzonej do stosowania z dniem 15.02.2018 r., której to kancelarii GetBack zlecał

<sup>1</sup> Art. 513 § 1 k.c. stanowi iż: „Dłużnikowi przysługują przeciwko nabywcy wierzytelności wszystkie zarzuty, które miał przeciwko zbywcy w chwili powzięcia wiadomości o przelewie.





występowanie w jego imieniu na drogę sądową, Spółka zamieściła zapis, iż (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: „Instrukcja pozywania spraw w Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp.k.”, karty akt 3310-3312;

Natomiast w zakresie ustaleń dotyczących daty zaniechania stosowania zarzucanej praktyki stwierdzić należy, iż dopiero „Instrukcja pozywania spraw w Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik Sp.k.”, obowiązująca w Spółce od dnia 15.02.2018 r. objęła zasadą (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). Zmiany wprowadzone w wewnętrznej procedurze pozywania spraw zostały potwierdzone oświadczeniem Spółki (pismo z dnia 18.05.2018 r.) o ich zastosowaniu w praktyce, z którego wynika iż „Spółka od daty wprowadzenia ww. instrukcji nie skierowała do sądu w żadnej sprawie pozwu więcej niż jeden raz.”

Stąd też przyjmując oświadczenie Spółki, co do zaniechania stosowania praktyki, łącznie z podanymi przez Spółkę danymi statystycznymi, które potwierdzają prawdziwość złożonego oświadczenia, Prezes UOKiK przyjął, iż przedmiotowa praktyka została zaniechana z datą 15.02.2018 r.

#### Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt III. sentencji decyzji:

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka w komunikacji z konsumentami (w szczególności, poprzez strony internetowe [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl); [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) oraz kierowane do konsumentów pisma) posługiwała się nazwą „Rzecznik Praw Dłużnika”, a następnie „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” na oznaczenie własnej jednostki organizacyjnej oraz sugerowała, że jest to niezależna od GetBack S.A instytucja o charakterze publicznym świadcząca pomoc dłużnikom, co może wprowadzać przeciętego konsumenta w błąd, co do niezależności i bezstronności tej jednostki.

Jak ustalił Prezes Urzędu, GetBack w korespondencji kierowanej do dłużników (najwcześniejsze pismo z dnia 21.07.2015 r.), Spółka zamieszczała logo oraz nazwę „Rzecznik Praw Dłużnika” wraz z informacją o treści: „Pomoc dla osób niezadowolonych z procesu windykacji. Tel. 22 22 77 227 e-mail: [interwencja@rzecznik-dluznika.pl](mailto:interwencja@rzecznik-dluznika.pl).”

Dowód: karta akt 914;

Natomiast logo oraz nazwa „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” wraz z informacją: „Pomoc dla osób niezadowolonych z procesu windykacji. Tel. 22 22 77 227 e-mail: [interwencja@rzecznik-dluznika.pl](mailto:interwencja@rzecznik-dluznika.pl). Koszt połączenia z infolinią Rzecznika Praw Dłużnika według stawki operatora”, pojawiło się pismach wysyłanych do konsumentów od dnia 12.10.2015 r.

Dowód: karta akt 1048;

Dłużnicy otrzymywali również pisma, których nadawcą jest Rzecznik Praw Dłużnika. Przykładowo w treści pisma kierowanego na adres konsumenta, zamieszczone są następujące informacje: „Zapraszamy do kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Dłużnika w spółce GetBack

S.A. Wspieramy Panią w rozmowach prowadzonych z powyższą firmą windykacyjną. Jeżeli jest Pani niezadowolona z obsługi spółki lub odczuwa brak empatii ze strony jej pracowników - to chętnie Pani pomożemy oraz

Urząd Ochrony Konkurencji

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**podejmiemy interwencję w Pani**  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48

532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

*imieniu. Może Pani liczyć na nasze pełne wsparcie oraz dyskrecję, gdyż jesteśmy w naszych działaniach niezależni (...)*”.

Treść pism wysyłanych do konsumentów była sformułowana w taki sposób, iż mogła sugerować, że jest to niezależna od GetBack instytucja o charakterze publicznym, świadcząca pomoc dłużnikom.

Dowód: pismo z dnia 07.08.2015 r., karty akt 888-892; pismo z dnia 14.08.2015 r., karty akt 904-905, pismo z dnia 12.10.2015 r., karty akt 1048-1049;

Nazwa „Rzecznik Praw Dłużnika”, logo oraz informacja o treści: „Pomoc dla osób niezadowolonych z procesu windykacji. Tel. 22 22 77 227 e-mail: [interwencja@rzecznikdluznika.pl](mailto:interwencja@rzecznikdluznika.pl). Koszt połączenia z infolinią Rzecznika Praw Dłużnika według stawki operatora” zamieszczona jest w treści wzorów pism wysyłanych przez Spółkę do konsumentów, załączonych do pisma Spółki z dnia 18.08.2015 r.

Dowód : pismo z dnia 18.08.2015 r. z załącznikami karty akt 176-178;

Prezes UOKiK ustalił ponadto, iż na stronie internetowej <https://getbacksa.pl>, zamieszczono logo oraz nazwę „BIURO RZECZNIKA PRAW DŁUŻNIKA” wraz z hasłem: „Potrzebujesz pomocy” oraz linkiem do strony <http://www.rzecznik-dluznika.pl>. Pod nazwą „BIURO RZECZNIKA PRAW DŁUŻNIKA” (sformułowaną wielkimi literami) zamieszczony jest dopisek: „jednostka organizacyjna GetBack S.A.” - czcionką o rozmiarze najmniejszym ze wszystkich użytych na tej stronie. Natomiast, ze strony o adresie <http://www.rzecznikdluznika.pl>, można pozyskać informacje o numerze bezpłatnej infolinii i o adresie poczty internetowej Rzecznika Praw Dłużnika oraz hasłową informację o zakresie działalności Biura Rzecznika Praw Dłużnika. Na stronie głównej, również zamieszczono nazwę „BIURO RZECZNIKA PRAW DŁUŻNIKA” (sformułowaną dużymi literami) a pod nim zamieszczono dopisek: „jednostka organizacyjna GetBack S.A.” - napisane czcionką o rozmiarze najmniejszym ze wszystkich użytych na tej stronie. Na stronie głównej umieszczono hasło: „Skontaktuj się z Biurem Rzecznika Praw Dłużnika - wypełnij formularz kontaktowy”. Kontakt z Biurem Praw Dłużnika możliwy jest poprzez wypełnienie formularza kontaktowego na stronie internetowej [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl), gdzie należy obowiązkowo podać dane: imię, nazwisko, nr PESEL, adres mailowy. Bez podania ww. informacji formularz jest odrzucany przez system. Według informacji zamieszczonej na stronie, numer PESEL należy podać: *W celu przeprowadzenia pełnej weryfikacji i zapewnienia bezpieczeństwa danych dłużników. Pozwoli to uniknąć udzielenia informacji osobom postronnym lub nieupoważnionym do rozmowy w Państwa sprawie.*

Na kolejnej stronie, pod adresem <http://www.rzecznik-dluznika.pl>, zamieszczone są następujące informacje: „Z chęcią Państwa wysłuchamy i postaramy się skutecznie zareagować. Wszelkie działania, które będziemy dla Państwa prowadzić, są bezpłatne. Zapraszamy do kontaktu telefonicznego. W tym celu uruchomiliśmy infolinię: 48 800 889 988 - Biuro Rzecznika Praw Dłużnika”. Obok kolejne hasło: „Potrzebujesz pomocy? Łatwo popaść w długie lecz trudniej się ich pozbyć. Momenty w których nasze finanse nie stoją najlepiej, a także wypadki losowe zmuszają na do zadłużenia. Sytuacja staje się szczególnie uciążliwa wówczas, gdy zaległe zobowiązania finansowe narastają w wyniku zwiększających się odsetek oraz kosztów sądowych i egzekucyjnych”.

W dolnej części tej strony zamieszczone jest hasło: „O Biurze Rzecznika Praw Dłużnika”, a pod nim informacja o treści: „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika stanowi jednostkę

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



organizacyjną GetBack S.A. z siedzibą we Wrocławiu ul. Powstańców Śląskich 2-4, 53-333 Wrocław, KRS: 0000413997, REGON: 021829989, NIP: 899-27-33-884 którego akta rejestrowe przechowuje Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy KRS, wysokość kapitału zakładowego 4.000.000,00 zł (opłacony w całości). Właścicielem serwisu [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) jest GetBack S.A.

Według informacji zamieszczonych na stronie internetowej, Rzecznik Praw Dłużnika oferuje pomoc poprzez działalność informacyjną w formie artykułów zamieszczonych na stronie internetowej np. „popadłem w zadłużenie - jak sobie z tym poradzić?“, „Zasady kontaktu z firmą windykacyjną“, „Zasady racjonalnej spłaty zadłużenia”.

Ponadto na stronie zamieszczony jest List do dłużników o treści: „Szanowni Państwo. Zapraszamy do kontaktu z Biurem Rzecznika Praw Dłużnika. *Wspieramy Państwa w rozmowach prowadzonych z firmą windykacyjną. Jeżeli są Państwo niezadowoleni z obsługi albo odczuwają brak empatii ze strony pracowników - to chętnie pomożemy Państwu. Mogą Państwo liczyć na nasze pełne wsparcie i dyskrecję, gdyż jesteśmy w swoich działaniach niezależni, Zrobimy wszystko co w naszej mocy, aby każde Państwa zgłoszenie zostało dokładnie sprawdzone, a państwa sprawa szybko rozpoznana*”.

Dowód: Protokół oględzin stron internetowych GetBack S.A. z dnia 09.11.2016 r. wraz z załącznikami, karty akt 833-871;

Przedmiotem analizy były również skargi konsumentów dotyczące możliwości wprowadzenia w błąd działaniami Spółki. Część konsumentów skarży się, iż już tylko poprzez użycie logo oraz nazwy „Rzecznik Praw Dłużnika”, „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika”, podobnej do zwyczajowej nazwy „Rzecznik Praw Konsumenta” (chodzi o Powiatowego/Miejskiego Rzecznika Konsumentów) oraz nazw: „Rzecznik Ubezpieczonych”, (aktualnie „Rzecznik Finansowy”) oraz „Rzecznik Praw Obywatelskich” w pismach wysyłanych do dłużników w toku procesu windykacyjnego, wierzyciel sugeruje, iż pomocy udziela podmiot zupełnie niezależny od wierzyciela, o charakterze państwowym, a nie indywidualnym, a nawet, że istnieje specjalny profesjonalny urząd do prowadzenia mediacji. Zamieszczony pod nazwą „BIURO RZECZNIKA PRAW DŁUŻNIKA” wraz z hasłem: „Potrzebujesz pomocy” - dopisek: „jednostka organizacyjna GetBack S.A.” jest wpisany dużo mniejszą czcionką, aniżeli inne treści i jest nieczytelny dla konsumentów. „*Stworzony Rzecznik Praw Dłużników w oczach większości odbiorców ww. korespondencji jest traktowany jako organ publiczny, który będzie bronił interesów dłużników jednocześnie informując w jakiej sytuacji dłużnik się znajduje, jakie ma możliwości prawne a przede wszystkim czy zobowiązanie w ogóle istnieje i dłużnik jest zobowiązany do jego uregulowania bądź czy może wnieść sprzeciw z racji np. przedawnienia roszczenia*” - twierdzi konsument. Wskutek powyższego, jak wynika ze skargi konsumenta, „może on złożyć nieświadomie wobec Rzecznika Praw Dłużnika oświadczenie (na piśmie lub w trakcie rejestrowanej rozmowy telefonicznej) oraz przekazać mu swoje dane osobowe (imię, nazwisko, nr PESEL) wykorzystane następnie przez GetBack w celu dochodzenia roszczeń na drodze sądowej, czego nie uczyniłby posiadając wiedzę, iż jest to jednostka wewnętrzna GetBack.

Na stosowanie takich działań zwrócił również uwagę Sąd Rejonowy dla Warszawy Praga-Południe w Warszawie - pismem skierowanym do Prezesa UOKiK, z dnia 14.06.2016 r.

Dowód: skargi konsumentów z dnia 03.11.2015 r., karty akt 964-967; skarga z dnia 18.04.2016 r., karty akt 1194-1196; pismo Sądu Rejonowego dla Warszawy Praga-Południe w

Warszawie, z dnia 14.06.2016 r., karta akt 1255; skarga z dnia 16.06.2016 r., karty akt 1209-1216; skarga z dnia 25.08.2017 r., karty akt 2569-2573;

Prezes UOKiK ustalił, iż Komisja Etyki KPF wydała w dniu 18 kwietnia 2017 r. orzeczenie w sprawie 21/2016, w którym w sentencji stwierdziła iż : „podtrzymuje w całości orzeczenie z dnia 15 stycznia 2017r. o naruszeniu przez GetBack naruszył § 75 pkt 5 ZDP poprzez informowanie konsumentów o Rzeczniku Praw Dłużnika w sposób, który mógł sugerować, że jest to instytucja wykonująca czynności właściwe dla urzędu państwowego oraz § 75 pkt 5 ZDP poprzez informowanie konsumentów o Rzeczniku Praw Dłużnika a następnie o Biurze Rzecznika Praw Dłużnika w sposób, który mógł wprowadzać w błąd co do jego rzeczywistego statusu a także o nałożeniu kary upomnienia z tytułu stosowania opisanej wyżej praktyki.

Dowód : karty akt 2689-2691

W aktach sprawy znajduje się również stanowisko Rzecznika Finansowego (pismo z dnia 09.01.2017 r.) w którym stwierdza on iż „(...) stosowanie nazwy „Rzecznik Praw Dłużnika mogło budzić wątpliwości, co do tego, czy konsumenci w stosunku do których GetBack prowadzi czynności windykacyjne nie są wprowadzani w błąd odnośnie do charakteru i wyodrębnionego statusu jednostki Spółki. (...) Zatem używanie nazwy „Rzecznik Praw Dłużnika mogło w pewnych konkretnych okolicznościach, z uwzględnieniem sposobu przekazu informacji oraz szaty graficznej strony internetowej, czy też układu redakcyjnego pisma kierowanych do dłużników wprowadzać w błąd, co do tego, że jest to instytucja występująca w obronie/w imieniu dłużnika. (...) Zatem w ocenie Rzecznika Finansowego, informowanie dłużników o instytucji Rzecznika Praw Dłużnika w sposób wykonywany przez GetBack miał na celu zbudowanie zaufania wśród dłużników i zapewnienie poczucia ochrony ich praw w przypadku skorzystania z usług Biura Rzecznika Praw Dłużnika, a także wywołanie poczucia bezpieczeństwa powierzenia sprawy do biura celem jej prowadzenia.”

Dowód: karty akt 1415-1423

Prezes UOKiK ustalił, iż przedmiotowa praktyka stosowana była, co najmniej od 21.07.2015 r. (data najwcześniejszego pisma skierowanego do konsumenta, wykazującego zakwestionowane działanie Spółki).

Prezes UOKiK ustalił, iż GetBack zaprzestał korzystania z nazwy „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika i nadał tej jednostce nową nazwę: „Biuro Pomocy i Wsparcia Dłużnika”. Nowa nazwa jednostki całkowicie zastąpiła dotychczasową i została umieszczona we wszystkich materiałach Spółki (tj. na stronach internetowych, w automatycznych komunikatach telefonicznych oraz we wszystkich broszurach i informacjach prasowych).

GetBack przeprowadził również odpowiednią akcję informacyjną w odniesieniu do wszystkich osób, którym do tej pory świadczył pomoc i doradztwo, tak aby zapewnić im ciągłość świadczonej pomocy i wsparcia. Dla wyeliminowania jakichkolwiek wątpliwości, które ewentualnie mogły powstać, nowy znak słowno - graficzny (logo) Biura Pomocy i Wsparcia Dłużnika zawiera (podobnie jak znak BRPD) wyraźne i czytelne wskazanie (brak jest dysproporcji pomiędzy wielkością użytych liter), że jest ono jednostką organizacyjną GetBack.

Ustalono, iż w pismach kierowanych do dłużników od 01.02.2017 r., zamieszczona została następująca informacja: „Informujemy, że Biuro Praw Dłużnika z początkiem 2017

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



r., zmieniło nazwę i obecnie funkcjonuje pod nazwą Biuro Wsparcia i Pomocy Dłużnika. Biuro Wsparcia i Pomocy Dłużnika stanowi jednostkę organizacyjną spółki GetBack do której zadań należą (...)”.

Deklaracja Spółki w zakresie przekazywanych informacji ma odzwierciedlenie również w treści informacji przekazywanych konsumentom na stronach internetowych [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl).

Dowód: wyjaśnienia Spółki z dnia 06.02.2017 r., karty akt 1866-1869;

**Zatem w oparciu o Oświadczenie Spółki z dnia 06.02.2017 r. oraz o treść pism wysyłanych do konsumentów, datą zaniechania stosowania opisanych wyżej działań jest 06.02.2017 r.**

#### **Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt IV. sentencji decyzji**

Prezes UOKiK ustalił, iż GetBack, prowadząc czynności windykacyjne z zastosowaniem niedozwolonego nacisku, celem przymuszenia konsumentów do zapłaty długu - wykonywał do dłużników wielokrotne połączenia telefoniczne oraz wysyłał wiele wiadomości SMS w ciągu jednego dnia lub dniach bezpośrednio po sobie następujących, zawierające żądania zapłaty lub inną korespondencję dotyczącą zadłużenia.

Według ustaleń poczynionych przez Prezesa UOKiK, działania takie były kwestionowane w skargach konsumentów jako wyjątkowo przykre i uciążliwe, przykładowo:

(a) „działania tej firmy doprowadziły mnie do sytuacji, gdzie boję się odebrać telefon, unikam spotkań z ludźmi i martwię się o zdrowie własne i własnej rodziny (...). Średnio w tygodniu 3-4 razy dzwoni do mnie telefon (za każdym razem z innego numeru) (...). W większości przypadków sposób kontaktu z tej firmy jest następujący: w jednej (ta sama godzina, minuta i sekunda) chwili (np. 7 rano) dzwoni telefon mój, mojego taty i telefon stacjonarny domowy, każdy numer telefonu jest inny, po odebraniu telefonu jest zawsze prośba o podanie danych, często niegrzeczna. Dzieje się to często np. 4 razy w tygodniu, a bywały sytuacje, gdzie takie działania miały miejsce np. 2 razy dziennie i za każdym razem z innego numeru telefonu”;

Dowód: skarga z dnia 27.08.2014 r., karta akt 2534;

(b) „firma GetBack do dłuższego czasu natarczywie codziennie nęka mnie telefonami (...) również przesyłają mi pisma, w których informują o nadaniu sprawie biegu przedsądowego, a także że sprawa jest już w sądzie (...);

Dowód: skarga konsumenta z dnia 11.09.2015 r., karty akt 897-898;

(c) „do dnia dzisiejszego jestem nękana, poprzez kierowanie do mnie kolejnych bezpodstawnych wezwań do zapłaty, telefonów od GetBack S.A. oraz osobistych wizyt pracowników GetBack, na co stanowczo nie wyrażam zgody”;

Dowód: skarga konsumenta z dnia 28.09.2015 r., karty akt 923-924;

(d) „Zaczęto się nękanie telefonami po kilka razy dziennie, bardzo rano lub późno wieczorem, SMS, telefony do mojego syna, straszenie wizytami domowych windykatorów”;



Dowód: skarga z dnia 11.02.2014 r., karta akt 2218;

(e) z pisma Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie z dnia 17.11.2014 r. złożonego w sprawie konsumenta wynika, że po złożeniu reklamacji: „skala działań prowadzonych przez windykatora nasila się z każdym dniem wywołując nie spotykaną dotąd presję i poczucie zastraszania. Przekazywane wezwania zawierają informację o dokonaniu czynności złożenia powództwa przeciwko konsumentce, czy też wzrostu kosztów windykacji nawet o 30%. Czynności wykonywane przez spółkę GetBack nie ograniczyły się tylko do wykonywania połączeń telefonicznych, czy wysyłania sms. Konsumentka wskazuje, że przedstawiciele firmy zaczęli nawet nachodzić ją w jej mieszkaniu, gdzie w sposób uporczywy dzwonią na domofon, a po dostaniu się na klatkę schodową - uderzają w drzwi”.

Dowód: pismo z dnia 17.08.2014 r., karty akt 1425-1428;

(f) „Nie zakończyło się natomiast nękanie mnie przez firmę windykacyjną, mimo, że ze strony P4, Urzędu Komunikacji Elektronicznej i Policji zostałam zapewniona, że działania windykacyjne wobec mnie nie będą prowadzone, ponieważ są bezprawne. Praktycznie codziennie, (nawet po kilka razy) dzwonią do mnie pracownicy firmy windykacyjnej GetBack z Wrocławia z żądaniem dokonania przeze mnie wpłaty”,

Dowód: pismo z dnia 02.01.2014 r., karty akt 1444-1445;

(g) z pisma Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tarnowie z dnia 02.12.2016 r. wynika, iż konsument kwestionuje: „sposób prowadzenia działań przez firmę windykacyjną GetBack S.A. poprzez uporczywe i nagminne wykonywanie połączeń telefonicznych w różnych porach dnia. Zdarza się, że codziennie otrzymuję SMS z informacją, iż brak kontaktu konsumenta z firmą windykacyjną spowoduje negatywne dla niego skutki”,

Dowód: pismo z dnia 02.12.2016 r., karta akt 1513;

(h) „Pracownik firmy GetBack nęka mnie telefonami kilkadziesiąt razy dziennie z różnych numerów telefonów, sprawę takiego zachowania zgłosiłem już w piśmie do firmy, niestety odpowiedź jaką otrzymałem nie satysfakcjonuje mnie, pracownik mówił o mnie „złodziejka” (podczas rozmowy był bardzo arogancji i wywierał presję psychiczną”,

Dowód: pismo z dnia 25.07.2016 r., karta akt 1261;

(i) „Pracownicy GetBack mówili, że będą do mnie dzwonić dokąd nie zapłacę, a ja nie rozumiałam co komu i dlaczego mam zapłacić. I owszem pracownicy GetBack dzwoniли do mnie w nocy, wczesnym rankiem, a moje dziecko miało wtedy rok i non stop było budzone takimi telefonami”;

GetBack po tym jak wycofał pozew z sądu, a sąd umorzył postępowanie w dniu 27.10.2016 r. nadal wykonywał połączenia telefoniczne wzywając konsumenta do zapłaty, aż konsument zablokował mechanicznie na telefonie wszystkie znane mu numery GetBack.

Dowód: skarga z dnia 24.07.2017 r., karty akt 2493-2495;

(j) W skardze z dnia 30.06.2017 r. pełnomocnik skarżącego, zamieszcza zestawienie połączeń telefonicznych z Getback oraz SMS-ów wysłanych do konsumenta i stwierdza, iż „częstotliwość połączeń w sposób oczywisty wskazuje na nękanie rzekomego dłużnika”.

Dowód : pismo z dnia 30.06.2017 r.,  
Urząd Ochrony Konkurencji  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

karty akt 2616-2626;  
Konsumentów – Tel. (81) 532-5531, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

W toku postępowania administracyjnego, Prezes UOKiK potwierdził fakt prowadzenia przez GetBack działań windykacyjnych, poprzez wykonywanie telefonów do dłużników, wysyłanie SMS-ów oraz wysyłanie pism, przy czym analiza połączeń potwierdza, że wykonywane są one nawet po kilka razy dziennie lub też codziennie, w skrajnych przypadkach po kilkanaście razy dziennie. Wynika to ze złożonych przez GetBack do akt sprawy elektronicznych wydruków raportów czynności windykacyjnych podejmowanych wobec wybranych - przykładowo - dłużników.

(k) Przykładowo, GetBack wysyłał do dłużnika wiadomości SMS w dniach: 20.06.2015 r.; 22.06.2015 r.; 2 SMS-y w dniu 25.06.2015 r.; 2 SMS-y w dniu 26.06.2015 r.; 28.06.2015 r.; 29.06.2015 r.; 30.06.2015 r.; 01.07.2015 r.; 02.07.2015 r.; 06.07.2015 r.; 07.07.2015 r.; 09.07.2015 r.; 12.07.2015 r.; 14.07.2015 r.; 17.07.2015 r.; 21.07.2015 r.; 25.07.2015 r.; 27.07.2015 r.; 28.07.2015 r.; 31.07.2015 r.; 03.08.2015 r.; 05.08.2015 r.; 06.08.2015 r.; 2 SMS-y w dniu 10.08.2015 r.; 20.08.2015 r.; 01.09.2015 r.; 08.09.2015 r. (9 SMS w czerwcu, 13 SMS w lipcu, 6 SMS w sierpniu, 2 SMS we wrześniu). W okresie od 20.06.2015 r. do 23.09.2015 r., Spółka wysłała ponadto do dłużnika 7 Zawiadomień i wykonała 5 połączeń telefonicznych;

Dowód: elektroniczny wydruk raportów czynności windykacyjnych, karta akt 412;

(l) GetBack wysyłał do dłużnika (...) wiadomości SMS w dniach: 16.03.2015 r.; 20.03.2015 r.; 22.03.2015 r., 23.03.2015 r.; 24.03.2015 r., 25.03.2015 r.; 28.03.2015 r.; 02.04.2015 r.; 3 SMS w dniu 07.04.2015 r.; 09.04.2015 r.; 2 SMS w dniu 10.04.2015 r.; 11.04.2015 r.; 16.04.2015 r.; 17.04.2015 r., 18.04.2015 r.; 22.04.2015 r.; 24.04.2015 r., 27.04.2015 r.; 28.04.2015 r.; 2 SMS w dniach 29.04.2015 r., 06.05.2015 r., 07.05.2015 r.; 08.05.2015 r.; 10.05.2015 r.; 2 SMS w dniach 11.05.2015 r.; 12.05.2015 r.; 13.05.2015 r.; 15.05.2015 r.; 07.05.2015 r.; 19.05.2015 r.; 20.05.2015 r.; 21.05.2015 r.; 23.05.2015 r.; 26.05.2015 r.; itd. (7 SMS w marcu 2015 r., 19 SMS w kwietniu 2015 r., 16 SMS w maju 2015 r.).

W tym samym okresie dłużnik otrzymał od GetBack 6 Zawiadomień oraz 13 połączeń telefonicznych.

Dowód: elektroniczny wydruk raportów czynności windykacyjnych, karty akt 636-638;

Ww. konsumentka w piśmie do Prezesa UOKiK z dnia 11.09.2015 r. skarży się, iż GetBack „działa niezgodnie z prawem, stosuje zakazane praktyki windykacyjne naruszając moje dobra osobiste takie jak prywatność, spokój, poczucie bezpieczeństwa od dłuższego czasu natarczywie codziennie nęka mnie telefonami wzywając mnie do zapłaty długu niestwierdzonego wyrokiem sądu, również natarczywie nęka telefonami moich sąsiadów”.

Dowód: karty akt 897-898;

(t) GetBack wysyłał do dłużnika (...) tylko w okresie od 15.06.2015 r. do 11.01.2016 r. wiadomości SMS w dniach: 18.06.2015 r.; 08.07.2015 r.; 30.07.2015 r.; 17.08.2015 r.; 17.08.2015 r.; 19.08.2015 r.; 20.08.2015 r.; 26.08.2015 r.; 2 SMS w dniu ; 11.09.2015 r.; 09.10.2015 r.; 15.10.2015 r.; 27.10.2015 r.; trzy SMS w dniu 02.11.2015 r.; 10.11.2015 r.; 20.11.2015 r.; 24.11.2015 r.; 25.11.2015 r.; 26.11.2016 r.; 01.12.2015 r.; 04.12.2015 r.; 05.12.2015 r.; 14.12.2015 r.; 17.12.2015 r.; 22.12.2015 r.; 23.12.2015 r.; 28.12.2015 r.; 29.12.2015 r.; 30.12.2015 r.; 04.01.2016 r.; 07.01.2016 r.; 11.01.2016 r.;

Ponadto do tego samego konsumenta wysyłał wezwania do zapłaty w dniach: 15.06.2015 r.; 16.06.2015 r.; 15.10.2015 r.; 17.11.2015 r. Natomiast, odnośnie połączeń telefonicznych,

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

odnotowano w tym okresie około 150 „Połączeń wychodzących PD” oraz wiele „połączeń wychodzących” (oznaczenia według wydruku i wyjaśnień GetBack - telefon wychodzący PD - telefon wychodzący z kampanii automatycznej, gdzie numer wybierany jest przez system; telefon wychodzący - telefon wybierany ręcznie przez negocjatora).

Dowód: elektroniczny wydruk raportów czynności windykacyjnych, karty akt 642-649;

(m) Przykład innego konsumenta: wiadomości SMS wysyłane były w dniach: 13.03.2014 r.; 2 SMS w dniu 15.11.2014 r.; 2 SMS w dniu 18.11.2014 r.; 2 SMS w dniu 19.11.2014 r.; 2 SMS w dniu 10.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 13.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 18.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 19.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 20.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 21.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 24.03.2015 r.; 2 SMS w dniu 08.04.2015 r.; 2 SMS w dniu 11.04.2015 r.; 14.04.2015 r.; 2 SMS w dniu 15.04.2015 r.; 2 SMS w dniu 06.05.2015 r.; 2 SMS w dniu 14.05.2015 r.

Ponadto, do tego samego konsumenta GetBack wysyłał wezwania do zapłaty w dniach: 19.02.2014 r.; 12.03.2014 r.; 04.04.2014 r.; 14.05.2014 r.; 15.05.2014 r.; 04.06.2014 r.; 8.09.2014 r.; 08.10.2014 r.; 01.12.2014 r.; 16.01.2015 r.; 04.05.2015 r.; 23.06.2015 r.; 26.06.2015 r.; 29.06.2015 r.; 15.07.2015 r.; 05.08.2015 r.; 14.10.2015 r.; 09.11.2015 r.; 29.12.2015 r. Poza tym, Spółka wykonywała w okresie od 19.02.2014 r. do 29.12.2015 r., do dłużnika, 6 połączeń telefonicznych oraz 9 połączeń telefonicznych oznaczonych jako PD (telefon wychodzący z kampanii automatycznej, gdzie numer wybierany jest przez system).

Dowód: elektroniczny wydruk raportów czynności windykacyjnych, karty akt 634-635;

(n) Natomiast połączenia telefoniczne w przypadku konsumenta (...) wykonywane były z następującą częstotliwością (oznaczenia według wydruku i wyjaśnień GetBack - telefon wychodzący PD - telefon wychodzący z kampanii automatycznej, gdzie numer wybierany jest przez system; telefon wychodzący - telefon wybierany ręcznie przez negocjatora):

05.02.2013 r. - telefon wychodzący; 24.04.2014 r. - dwa telefony wychodzące, 24.07.2015 r. - 1 telefon wychodzący PD; 27.07.2015 r. - 1 telefon wychodzący, 14 telefonów wychodzących PD, 30.07.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD, 1 telefon wychodzący; 10.08.2015 r. - 5 telefonów wychodzących PD, 11.08.2015 r. - 1 telefon wychodzący bez notatki, 1 telefon wychodzący PD, 12.08.2015 r. - 2 telefony wychodzące PD, jeden telefon wychodzący bez notatki, 13.08.2015 r. - 5 telefonów wychodzących PD, 14.08.2015 r. - 1 telefon wychodzący PD; 17.08.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD; 18.08.2015 r. - 2 telefony wychodzące PD; 19.08.2015 r. - 3 telefony wychodzące PD; 20.08.2015 r. - telefon wychodzący; 21.08.2015 r. - 2 telefony wychodzące PD; 22.08.2015 r. - 1 telefon wychodzący PD; 24.08.2015 r. - 1 telefon wychodzący PD; 25.08.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD, 1 telefon wychodzący; 26.08.2015 r. - jeden telefon wychodzący; 27.08.2015 r. - jeden telefon przychodzący PD; 29.08.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD; 03.09.2015 r. - telefon wychodzący; 04.09.2014 r. - 2 telefony wychodzące PD; 07.09.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD; 10.10.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD, 12.09.2015 r. - 1 telefon wychodzący, 14.09.2015 r. - 1 telefon wychodzący; 15.09.2015 r. - 1 telefon wychodzący, 1 telefon wychodzący PD, 17.09.2015 r. - 4 telefony wychodzące PD; 30.09.2015 r. - 5 telefonów wychodzących PD.

Dowód: elektroniczny wydruk raportów czynności windykacyjnych, karty akt 631-633;

Ww. konsument w piśmie z dnia 26.08.2015 r. skarżył fakt, iż otrzymuje z numeru telefonu należącego do GetBack „kilka razy dziennie głucho telefony, takie telefony otrzymują również moi sąsiedzi, którzy są również wypytывani czy mnie

Urząd Ochrony Konkurencji

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów - Tel (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



znają” (dowód: karta akt 874) (...) „czego wyraźnie sobie nie życzą i są oburzeni zarówno w ogóle kontaktem z nimi jak również sposobem rozmowy pracowników firmy GetBack. Ten sposób działania jest nie do zaakceptowania. Czuję się osaczony i wręcz szcztuty przez GetBack (co jest czynem karanym) tylko dlatego, że upomniałem się o nr faktury, która (rzekomo) nie jest zapłacona” (dowód: karta akt 883) oraz „jeżeli chodzi o telefony do mnie i do moich znajomych, są to „głuche telefony” a nie mające na celu przeprowadzenie rozmowy, ponieważ zaraz po odebraniu są rozłączane a gdy odzwaniam nikt nie odbiera” (dowód: karta akt 893).

Dowód: karty akt 874, 883;

Fakt stosowania ww. praktyki został również potwierdzony w orzeczeniu KE KPF z dnia 12 marca 2018r. nr 13/17, które rozpatrywało indywidualne sprawy konsumentów. Jak między innymi, wynika z treści dokonanych ustaleń:

- „konsumenta powoływała się na fakt realizacji przez siebie wyroku Sądu Rejonowego (...), a pomimo tego otrzymywała telefony i pisemne wezwania do zapłaty, które pomijały treści orzeczenia tego sądu”;

- korespondencja do konsumenta nie tylko była zdublowana (w tym samym dniu wychodziła dwa pisma o takiej samej treści), ale w tym samym dniu wychodziła do konsumenta korespondencja o odmiennej treści. W szczególności z datą 29.05.2017 r. zostały wysłane dwa różne pisma ( każde z nich zdublowane);

- do GetBack zwrócił się Miejski Rzecznik Konsumentów, załączając m.in. wykaz kolejnych, ponad 100 połączeń telefonicznych ze strony GetBack (w tym 82 połączenia w październiku i 43 połączenia w listopadzie 2017 r.), niekiedy nawet 6 połączeń telefonicznych jednego dnia;

- konsument podnosi zarzut nękania telefonicznego przez GetBack, stwierdzając, że „napastliwość telefonów sprawia uaktywnienie licznych dolegliwości zdrowotnych” a także dołączając zestawienie telefonów przychodzących w okresie pod lipca do 10 października 2017 r. wskazując ,że „jest to od jednego do kilku telefonów dziennie”.

W związku z ww. działaniami GetBack w sprawach indywidualnych , KE KPF stwierdziła m. in. naruszenie § 56 ZDP, poprzez prowadzenie rozmów telefonicznych z częstotliwością dla niego uciążliwą i noszącą znamiona szycany.

Dowód: karty akt 3573- 3590

Ustalono, iż ww. praktyka stosowana była, co najmniej od początku 2014 r., bowiem z okresu luty-marzec 2014 r. pochodzą pierwsze analizowane w ramach niniejszego postępowania raporty czynności windykacyjnych.

**Prezes UOKiK ustalił, iż opisana wyżej praktyka GetBack miała oparcie w obowiązującej w GetBack od dnia 21.01.2014 r., zmienionej z dniem 21.09.2015 r., „Procedurze Zarządzania Sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A.”, która zawierała następujące zapisy dotyczące kontaktów telefonicznych i SMS: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).**

Dowód: „Procedura zarządzania sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack”, karty akt 246-274;



Jednocześnie ta sama procedura, w sposób równie ogólny, regulowała częstotliwość wysyłanych pism do konsumentów, wskazując jedynie iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Odnosnie możliwości kontaktów telefonicznych, takie same zapisy jak w wyżej cytowanej „Procedurze Zarządzania Sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A.”, zamieszczone były w „Procedurze prowadzenia rozmów windykacyjnych dla Zespołu Negocjatorów Telefonicznych” z dnia 07.01.2014 r., załączonej do pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r.,

Dowód: karty akt 2138-2149;

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka wprowadziła w toku postępowania administracyjnego zakończonego niniejszą decyzją bardziej szczegółowe zasady prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r. (obowiązująca od 26.01.2017 r. - załącznik nr 5 do pisma z dnia 06.02.2017 r. oraz załącznik nr 1 do pisma z dnia 15.03.2017 r.). Przedstawione poniżej zasady dotyczą wszelkich form kontaktów Spółki z dłużnikiem, pomimo, iż stwierdzona praktyka dotyczy wyłącznie częstotliwości wykonywania połączeń telefonicznych i SMS. Wynika to z konieczności wykazania w uzasadnieniu niniejszej decyzji, pełnego kontekstu stosowanych działań windykacyjnych, bez znajomości którego, ocena zakwestionowanych działań nie byłaby pełna.

**(korespondencja)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(rozmowy telefoniczne)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(wiadomości SMS lub wiadomości głosowe)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(wizyty bezpośrednie)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., karta akt 1927, karta akt 1947 i karty akt 2260-2282;

Prezes UOKiK ustalił, iż Spółka wprowadziła kolejne zmiany w obowiązującej „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A.” zatwierdzonej Uchwałą Zarządu nr 82/2018 spółki GetBack z siedzibą we Wrocławiu w sprawie uchylenia Decyzji nr 1 z dnia 26.01.2017 r. i zatwierdzenia „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A” od dnia 19.02.2018 r. (co dodatkowo zostało powtórzone w „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack S.A” przyjętej uchwałą Zarządu Spółki z dnia 17.05.2018 r. - poza okolicznościami wstrzymującymi podejmowanie czynności - uregulowanymi odrębnie), reguluje kwestię częstotliwości czynności windykacyjnych w następujący

Urząd Ochrony Konkurencji

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

sposób:  
Konsumentów –

Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

W Instrukcji tej Spółka wprowadza po raz pierwszy tzw. postanowienia wspólne, które stanowią, iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(Korespondencja)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(korespondencja telefoniczna)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**(wizyty bezpośrednie)**

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: wyjaśnienia Spółki z dnia 21.02.2018 r. w załącznikami, karty akt 3270-3305;

Natomiast „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wiarygodności w GetBack S.A.” obowiązująca od dnia 17.05.2018 r., wprowadziła kolejne zmiany odnośnie wskazania okoliczności, które mogą wstrzymać czynności windykacyjne, przewidując:

(informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Ponadto Spółka wprowadziła w Instrukcji zmiany, polegające na (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Ponadto, Prezes UOKiK ustalił, iż Komisja Etyki KPF wydała orzeczenie w indywidualnej sprawie konsumenckiej nr 13/2017, w którym uznała, że GetBack naruszył § 56 ZDP, poprzez prowadzenie rozmów telefonicznych z dłużnikiem z częstotliwością dla niego uciążliwą i noszącą znamiona szikany.

Dowód : karty akt 3573-3590

Ocenie Prezesa UOKiK , pod kątem stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 8 ustawy o.p.n.p.r. poddane zostaną działania Spółki podejmowane po 24.12.2014 r.

Datę zaniechania stosowania praktyki z kolei, Prezes Urzędu ustalił na 17.05.2018 r. - na podstawie oświadczenia Spółki o wprowadzeniu z ww. datą do praktyki stosowania nowej zmienionej wersji „Instrukcji komunikacji...”.

**Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt V.1. sentencji decyzji:**

Prezes UOKiK ustalił, iż GetBack przy windykacji należności pieniężnych kieruje korespondencją listowną oraz wykonuje połączenia telefoniczne do sąsiadów dłużników, członków ich rodzin oraz przeprowadza czynności windykacyjne pod adresami sąsiadów dłużników lub członków rodzin dłużników, w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką. Osobom tym przekazywane są również informacje o zadłużeniu dłużnika lub wskazujące daną osobę jako dłużnika. Stosowanie wobec osób trzecich czynności windykacyjnych, w postaci połączeń telefonicznych lub/oraz wizyt windykatorów terenowych, było przez GetBack stosowane, pomimo braku zgody zarówno ze strony dłużników, jak i osób trzecich. Świadczą o tym przykładowe skargi:

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

(a) „pracownicy GetBack kontaktowali się telefonicznie w sprawie zadłużenia (...) z ojcem Hubertem (...) oraz córką Izabelą (...) żądając również od nich wpłynięcia na dłużnika i nakłonienie do spłaty zadłużenia” przy czym z treści skargi wynika, że osoby te nigdy nie udostępniły GetBack swoich numerów telefonów.

Dowód: skarga Grażyny Basista z dnia 08.09.2016 r., karty akt 1353-1356;

(b) „Ponad wszystko chodzi jednak o naruszenie mojego dobrego imienia poprzez kierowanie korespondencji w sprawie do osób postronnych, czyli do mojej mamy na przykład, Jak widać z tych pism, pomimo wiedzy posiadanej przez GetBack, iż mieszkam w Jaworzni, pisma równoległe są kierowane na adres mojej mamy. Ponadto jak się dowiedziałam od pracownika GetBack w nagrywanej rozmowie (...) do mojej mamy został wysłany pracownik terenowy dnia 02.06.2017 r. Nie do mnie, ale do mojej mamy. To właśnie jest przykład na wywieranie presji psychicznej na mnie oraz na narażanie mojego dobrego imienia. Ponadto mama moja jest nękana telefonicznie przez pracowników GetBack”

Dowód: skarga z dnia 24.07.2017 r., karty akt 2493-2499;

(c) „Po pewnym czasie spółka zaczęła wydzwaniać po rodzinie, między innymi do córki, próbując w ten sposób wpłynąć na to, abym uznała jakiś dług nie wiadomo skąd. Od 29.11.2017 r. zaczęli również wydzwaniać po sąsiadach informując ich, że dzwonią z GetBack, mają do mnie pilną sprawę finansową, podają numer telefonu i proszą aby poszli do mnie i przekazali abym oddzwoniła pod ten numer. W ten sposób sugerują sąsiadom, że mam jakiś dług i naruszają moje dobra osobiste. W momencie gdy zapytałam jakim prawem i na jakiej podstawie dzwonią po sąsiadach (...) usłyszałam, że prawo im na to pozwala i będą dzwonić po sąsiadach do skutku póki im nie zapłacę”

Dowód: skarga z dnia 27.12.2017 r., karty akt 2773-2774;

(d) „W sprawie istotne jest również to, że oprócz pism wysyłanych na mój adres zamieszkania (...) równoległe wysyłane były pisma do mojej mamy, czyli na adres (...). GetBack w pierwszym kontakcie został poinformowany przeze mnie, że mieszkam w (...), lecz mimo to korzystał ze sposobności uprzykrzenia mi życia, również przez wysyłanie pisma do mojej rodziny”

Dowód: skarga konsumenta z dnia 24.07.2017 r., karty akt 2746-2754;

Fakt stosowania ww. działań potwierdzają również ustalenia dokonane przez KE KPF w orzeczeniu nr 13/17 z dnia 12 marca 2018r. Wynika z nich, że w sprawie indywidualnego konsumenta doszło do telefonicznego przekazania przez GetBack danych identyfikujących go jako dłużnika osobie trzeciej, co zostało zakwalifikowane przez KE jako naruszenie § 75 § 4 ZDP.

Dowód: karta akt 3583

Jak wynika z Zasad Dobrych Praktyk KPF „przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahenta, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowanie słusznych praw dłużnika”.

§ 75 pkt 4 Zasad Dobrych Praktyk stanowi, iż „Przedsiębiorstwo windykacyjne lub osoby działające w jego imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. W szczególności zakazane jest: (4) przekazywanie lub ujawnianie informacji o zadłużeniu i przebiegu czynności windykacyjnych nieuprawnionym osobom trzecim, w tym zwłaszcza nieletnim członkom rodziny dłużnika’.

Dowód: karty akt 767-826;

Natomiast Zasady Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji w § 14. wskazują, iż „windykator terenowy nie może udzielać żadnych informacji dotyczących zobowiązania osobom trzecim bez wyraźnej zgody dłużnika. Zgoda powinna zostać wyrażona na piśmie lub ustnie w obecności windykatora terenowego i wskazanej osobie trzeciej”.

Dowód: Zasady Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji, karty akt 757-766;

Prezes UOKiK ustalił, iż w Spółce funkcjonowały regulacje wewnętrzne dotyczące zasad kontaktu pracowników z osobami trzecimi. (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

W „Procedurze prowadzenia rozmów windykacyjnych dla Zespołu Negocjatorów Telefonicznych” z dnia 07.01.2014 r. stanowiącej załącznik nr 20 do pisma z dnia 06.02.2017 r. oraz w „Procedurze określającej standardy pracy i niedozwolone praktyki pracowników mobilnych GetBack z dnia 11.09.2015 r. - załącznik nr 21 do ww. pisma. wskazano iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Spółka uregulowała również w drodze aktu wewnętrznego „Procedury prowadzenia rozmów windykacyjnych dla Zespołu Negocjatorów Telefonicznych” (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Procedura prowadzenia rozmów windykacyjnych dla Zespołu Negocjatorów Telefonicznych”, karty akt 2138-2149; „Procedura określająca standardy pracy i niedozwolone praktyki pracowników mobilnych GetBack” z dnia 11.09.2015 r., karty akt 2153-2161;

W toku postępowania administracyjnego zakończonego niniejszą decyzją GetBack wprowadził „Instrukcję prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r. załączoną do pisma GetBack z dnia 06.02.2017 r., z których wynika, iż Spółka uregulowała te zagadnienia w obowiązujących procedurach wewnętrznych w sposób następujący: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., karty akt 1927-1947;

Natomiast z dniem 19.02.2018 r. Spółka do „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” wprowadziła kolejne zmiany. (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 26.01.2018 r., karty akt 3274-3312;



Odnośnie daty początkowej stosowania zakwestionowanych działań przyjęto datę **26.08.2015 r.**, tj. datę najwcześniejszego pisma konsumenta zawierającego skargę na działania Spółki, natomiast co do terminu ich zaniechania uznano, iż najbardziej pełne rozwiązanie w tym zakresie wprowadziła z dniem 19.02.2018 r. „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”. Wprowadzone zasady w sposób kompleksowy chronią interesy dłużników, stanowiąc, iż (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Spółka z uwagi na wprowadzenie nowych regulacji w formie „Instrukcji komunikacji ....”, zadeklarowała niestosowanie zarzuconej jej praktyki, zaś na poparcie swojego twierdzenia przekazała dane obrazujące częstotliwość kontaktów podejmowanych z osobami trzecimi od 15.02.2018 r., z których wynika, iż liczba podejmowanych prób kontaktu na dany numer telefonu do osoby trzeciej w okresie od 15.02.2018 do 14.05.2018 r. była następująca: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Ponadto Spółka przedstawiła zestawienie wskazujące poziom dezaktywowanych numerów telefonów wraz z informacją o ewentualnych dalszych próbach kontaktu za okres od 15.02.2018 r. do 14.05.2018 r., z którego wynika, że (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Zatem Prezes Urzędu ustalił jako datę zaniechania stosowania praktyki, datę wprowadzenia przez GetBack, do zastosowania, Instrukcji komunikacji jw., zawierającej zmienione zapisy, tj. 19.02.2018 r.

#### **Ustalenia faktyczne w zakresie praktyki z pkt V.2. sentencji decyzji:**

Prezes Urzędu ustalił, iż GetBack podczas prowadzenia czynności windykacyjnych nie informował dłużników o przyjętych i stosowanych zasadach dobrych praktyk oraz zasadach etyki obowiązujących w branży windykacyjnej, których GetBack jest sygnatariuszem. Podobnie Spółka nie informowała dłużników o swoim członkostwie w KPF, w tym o przyjętym obowiązaniu do przestrzegania ZDP KPF, ani też o ich treści lub miejscu, gdzie konsument może się z nimi zapoznać. Powyższą okoliczność GetBack przyznał, jest zatem bezsporna. Według oświadczenia Spółki (z dnia 18.03.2016 r.), jest ona członkiem PZW od 29.11.2012 r. i z tą datą stosuje się do zasad etycznych branży windykacyjnej członków PZW, natomiast członkiem KPF jest od 18.02.2015 r. Zatem za termin początkowy stosowania praktyki, Prezes UOKiK przyjął - 01.12.2012 r., z tą datą ciążył bowiem na Spółce obowiązek informowania dłużników o przyjętych i stosowanych zasadach dobrych praktyk.

Dowód: wyjaśnienia Spółki z dnia 09.03.2016 r., karty akt 740-742;

Z oświadczenia Spółki z dnia 06.02.2017 r. oraz z załącznika 23 do pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r. wynika, że GetBack, (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: oświadczenie Spółki z dnia 06.02.2017 - karty akt 1853-1876, pismo z dnia 05.01.2017 r. oraz z dnia 04.01.2017 r., karty akt 2168-2174;

Deklaracja Spółki w zakresie przekazywania konsumentom informacji o



przynależności do PZW i KPF oraz treści tych zasad została potwierdzona również poprzez zamieszczenie informacji o przynależności, jak i treści zasad na stronie internetowej GetBack [www.getbacksa.pl/o-firmie/etyka](http://www.getbacksa.pl/o-firmie/etyka).

W dacie wydania niniejszej decyzji Zasady Etyki Branży Windykacyjnej członków PZW były zamieszczone na stronie: [www.getbacksa.pl/images/o-firmie/getback-sa/Zasadyetyki-branzy-windykacyjnej-czlonkow-PZW.pdf](http://www.getbacksa.pl/images/o-firmie/getback-sa/Zasadyetyki-branzy-windykacyjnej-czlonkow-PZW.pdf). Natomiast ze strony internetowej Spółki usunięte zostały ZDP przedsiębiorców zrzeszonych w KPF w związku z wydaniem przez Komisję Etyki KPF Orzeczenia nr 13/2017 z dnia 12 marca 2018r., w którym nałożono na Spółkę karę zawieszenia prawa do używania logo KPF oraz jakichkolwiek informacji odnoszących się do członkostwa w KPF w materiałach promocyjnych czy informacyjnych na okres 6 miesięcy .

Zarówno wprowadzona z dniem 19.02.2018 r. „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”, jak i następna jej wersja obowiązująca od dnia 17.05.2018 r. w odniesieniu do (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Dowód: „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”, karty akt 3277-3307 oraz karty akt 3314-3321;

Informacja o treści: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). była zamieszczona w pismach wysyłanych do konsumentów, załączonych przez Spółkę do jej wyjaśnień z dnia 03.04.2018 r.:

- Zawiadomienia o cesji wierzytelności z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie wierzyciela z dnia 26.03.2018 r.;
- Zawiadomienia o zmianie danych podmiotu zarządzającego wierzytelnościami z dnia 28.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;
- pisma bez tytułu z dnia 26.03.2018 r.;

Dowód: karty akt 3359-3372;

Skoro GetBack uzyskał członkostwo PZW od 29.11.2012 r. (dowód: karta akt 244), jako datę początkową stosowania ww. zakwestionowanych działań ustalono datę 01.12.2012 r. natomiast datą zaniechania stosowania zakwestionowanych działań jest 04.01.2017 r. tj. data pierwszego pisma kierowanego do konsumentów, w którym zamieszczono informację o treści: „GetBack S.A. w swojej działalności kieruje się Zasadami Etyki Branży Windykacyjnej Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami oraz Zasadami Dobrych Praktyk Konferencji Przedsiębiorców Finansowych w Polsce.

Dowód : Załącznik nr 23 i 24 do pisma GetBack z dnia 06.02.2017 r., karty akt 2168-2177;

### **Prezes Urzędu zważył co następuje:**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-



Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

## Przesłanka interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy okik, ochrona interesów konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa UOKiK ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy okik. 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 funkcjonowaniu.

Interes publiczny wymaga, aby zapewniona była ochrona konsumentów również w toku świadczenia usług windykacyjnych przez GetBack, polegających na wykonywaniu wobec osób fizycznych - konsumentów czynności zmierzających do wyegzekwowania należności pieniężnych. Potrzeba zapewnienia przez Prezesa UOKiK ochrony i przestrzegania praw konsumentów, związanych z windykacją należności pieniężnych, istotna jest w szczególności w sytuacji, gdy brak jest regulacji prawnych normujących zasady wykonywania windykacji, a w szczególności, gdy brak ten dotyczy regulacji określających prawa i obowiązki firmy windykacyjnej w ich relacji z konsumentem. W sytuacji, gdy dana sfera stosunków nie jest prawnie uregulowana, firma windykacyjna - jako niewątpliwie strona silniejsza - może nadużywać swoich uprawnień ze szkodą dla konsumentów. W związku z tym, postępowanie administracyjne prowadzone przez Prezesa Urzędu, a mające na celu określenie jakie działania firmy windykacyjnej przy realizacji jej prawnie uzasadnionych interesów są akceptowane, które zaś akceptowane być nie mogą, prowadzone jest w szeroko pojętym interesie publicznym.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesu szerokiego grona konsumentów. Prezes Urzędu wszczął postępowanie w wyniku analizy skarg wielu konsumentów oraz sygnałów otrzymywanych z innych źródeł, między innymi od rzeczników konsumentów, sądu, policji. Z treści skarg wynika, iż GetBack stosuje wobec osób, w stosunku do których kieruje roszczenia pieniężne, podobny schemat zachowań, którym dotknięty może zostać każdy potencjalny konsument. Działania przedsiębiorcy analizowane w toku niniejszego postępowania potwierdziły, iż poparte są one (w przeważającym zakresie) obowiązującymi w Spółce regulacjami wewnętrznymi, które dotyczą procesu windykacji i obowiązują wszystkich pracowników Spółki. Również treść pism wysyłanych do konsumentów cechuje się dużym podobieństwem, co wynika z faktu, iż Spółka opracowała szablony właściwe ze względu na etap postępowania windykacyjnego, w oparciu o które opracowuje korespondencję kierowaną do konsumentów. Wskazuje to na powszechność i powtarzalność określonego schematu zachowań Spółki. Celem prowadzonego postępowania administracyjnego jest wyeliminowanie z praktyki Spółki zakwestionowanych działań, co odniesie skutek nie tylko dla interesów konsumentów, wobec których GetBack aktualnie podejmuje działania windykacyjne, ale w równie ważnym stopniu - będzie mieć wpływ na sytuację szerokiego, niezidentyfikowanego kręgu konsumentów, którzy w przyszłości będą mieli z nią do czynienia.





Z powyższego wynika, iż ochrona podejmowana przez Prezesa UOKiK, nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania GetBack pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 tej ustawy stanowi zaś, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów.

*Art. 24 zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezależnie od winy czy jej braku oraz skutków tego działania. Oznacza to, że wystarczające jest zagrożenie wystąpienia tych skutków, które nie muszą realnie zachodzić (zob. E. Stawicki w: A. Stawicki, E. Stawicki, op.cit., Komentarz do art. 24).* Wynika to zresztą wprost z art. 1 ust. 2 ustawy okik, zgodnie z którym, ustawa reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom ograniczającym konkurencję oraz praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, a także antykonkurencyjnym koncentracjom przedsiębiorców i ich związków, jeżeli te praktyki lub koncentracje wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej.

Konsumentem w rozumieniu ustawy okik jest osoba fizyczna dokonująca z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (tekst jednolity: Dz.U z 2018 r., poz. 1025 - zwanej dalej także k.c.), w zw. z art. 4 pkt 12 ustawy okik.

W związku z powyższym za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów należy uznać takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy okik;
- zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, względnie stanowi praktykę stypizowaną, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2, pkt 3 lub pkt 4 ustawy okik; - zachowanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik, praktyką stypizowaną są w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ust. 1 Ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U.2017 poz. 2070 j.t) - zwanej dalej *ustawą o.p.n.p.r.*

### **Status przedsiębiorcy**

Zarzut naruszenia przepisów ustawy okik, przedsiębiorcy, Ocena stawianych

Urząd Ochrony Konkurencji  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

może być postawiony wyłącznie  
Spółce zarzutów poprzedzić należy

Konsumentów - Tel. (61) 532-55431, (61) 532-5446  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

stwierdzeniem, że dokonana z dniem 09.05.2018 r. zmiana w nazwie Spółki polegała na dodaniu „w restrukturyzacji”, co jest konsekwencją faktu, iż w dniu 09.05.2018 r. Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu wydał Postanowienie o otwarciu postępowania restrukturyzacyjnego w trybie przyspieszonego postępowania układowego spółki GetBack S.A. - jest to zatem ten sam podmiot, wobec którego Prezes UOKiK wszczął postępowanie administracyjne.

W dacie wszczęcia postępowania administracyjnego zakończonych niniejszą decyzją, tj. w dniu 18.11.2016 r., art. 4 pkt 1 ustawy okik, miał następujące brzmienie:

„ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U.2015.504, ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ww. ustawy, jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą”. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Wskazując na okoliczności, iż GetBack działał (i działa nadal) w formie spółki akcyjnej i spełnia wszystkie kryteria definicji przedsiębiorcy, o których mowa w art. 4 pkt 1 ustawy okik, tj. wykonuje we własnym imieniu oraz na własny rachunek działalność gospodarczą prowadzoną w sposób zorganizowany i ciągły oraz z zamiarem osiągnięcia zysków, to w dacie wszczęcia niniejszego postępowania Spółce przysługiwał status przedsiębiorcy.

Na podstawie art. 192 Ustawy z dnia 06.03.2018 r. Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo Przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U. z 2018 r. poz. 650) - dalej jako: *przepisy wprowadzające*, Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej utraciła moc. W związku z powyższym, z dniem 30.04.2018 r. art. 4 pkt 1 ustawy okik, otrzymał następujące brzmienie: „ilekroć w ustawie jest mowa o: przedsiębiorcy - rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6.03.2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz.U. poz. 646).

Jednak zgodnie z art. 196 przepisów wprowadzających jw., do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy, o której mowa w art. 1 ust. 1 stosuje się przepisy dotychczasowe. W tym stanie rzeczy należy odnieść się do definicji przedsiębiorcy zawartej w cytowanej wyżej Ustawie z dnia 02.07.2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2016 r. poz. 1829) - dalej jako : *usdg*.

Przedsiębiorcą, zgodnie z art. 4 ust. 1 usdg, jest więc osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą, w myśl art. 2 ww. ustawy, jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana,



handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

GetBack S.A. w restrukturyzacji jest wpisany do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000413997, ponadto prowadzi działalność gospodarczą polegającą między innymi na windykacji należności pieniężnych, zatem jest „przedsiębiorcą” w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy okik. Tym samym oznacza to, iż zachowanie GetBack podlega kontroli dokonywanej na podstawie przepisów ustawy okik.

### Status dłużników jako konsumentów

W ocenie Prezesa Urzędu, osoby fizyczne, wobec których GetBack wykonuje czynności windykacyjne, posiadają status konsumentów w rozumieniu art. 22<sup>1</sup> k.c. Czynności stosowane przez Spółkę wobec osób fizycznych podejmowane są w związku z zawarciem w przeszłości przez te osoby rozmaitych umów cywilnoprawnych, niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową, z których ich wierzyciele wywodzą obowiązek zapłaty określonych kwot pieniężnych. Są to umowy pożyczki, umowy najmu, umowy przewozu, umowy kupna, umowy o dzieło, o świadczenie usług telekomunikacyjnych, dostawy energii elektrycznej, gazu itp. GetBack podejmuje działania w imieniu wierzyciela lub w imieniu własnym, domagając się zapłaty przez te osoby określonych kwot pieniężnych.

Cytowana wyżej definicja konsumenta zawarta w art. 22<sup>1</sup> k.c. przyjmuje jako punkt wyjścia pełnią w danej chwili oraz sytuacji rolę ekonomiczną osoby fizycznej (która to osoba może następnie w innej już sytuacji pełnić rolę przedsiębiorcy). Oznacza to, że status konsumenta nie jest przypisany na stałe każdej osobie fizycznej, lecz zależy od okoliczności prawnych i faktycznych związanych z dokonaniem z przedsiębiorcą będącym profesjonalnym uczestnikiem obrotu prawnego czynności prawnej niezwiązanej z działalnością gospodarczą lub zawodową konsumenta.

Status dłużników jako konsumentów został również ugruntowany w orzecznictwie polskich sądów (wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII AmA 26/2008, wyrok SOKiK z dnia 2 marca 2009 r. sygn. akt XVII AmA 22/08, wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VI ACa 539/09. Przykładowo, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 17 października 2014 r. w sprawie sygn. akt VI ACa 1864/13 prowadzonej przeciwko przedsiębiorcy świadczącemu usługi windykacyjne, uzasadniając bezpodstawność zarzutu dotyczącego właśnie braku statusu konsumenta po stronie dłużników, powołał się na inny wyrok tegoż sądu z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VI ACa 339/09, który stwierdził iż: „w orzecznictwie i w doktrynie zostały ugruntowane poglądy wskazujące, że naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach (wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII AmA 26/08), a także, że zbiorowy interes konsumentów, o którym mowa w ust. 3 art. 24 oznacza interes szerokiego kręgu (nieindywidualizowanych co do liczby i tożsamości) konsumentów - zarówno aktualnych jak i potencjalnych - adresatów bezprawnych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców oraz interesy grupy konsumentów, która jest dostatecznie liczna i charakteryzuje się wspólną cechą (M. Sieradzka „Wykładnia pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” na tle orzecznictwa”. Teza 1 Glosa 2008/3/102). Powyższe definicje są zbieżne z definicją zbiorowych interesów konsumentów zawartą w art. 3 lit. k rozporządzenia Parlamentu

Europejskiego i Rady (WE) z dnia 21 października 2004 r. nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów wskazują, iż zbiorowe interesy konsumentów to „interesy pewnej liczby konsumentów, które doznały lub mogą doznać uszczerbku w wyniku naruszenia”. W konkluzji Sąd ten przyjął, iż: „każdy konsument będący dłużnikiem może być dotknięty praktykami stosowanymi przez powoda” oraz iż: „pogląd, że dłużnik, który nie wywiązał się ze swoich zobowiązań określonych w umowie zawartej z przedsiębiorcą jest traktowany jako konsument i nadal korzysta z ochrony przewidzianej w ustawie antymonopolowej, wynika z faktu, że definicja konsumenta odnosi się do momentu dokonania czynności prawnej. Jeżeli dana osoba zawiera z przedsiębiorcą umowę niezwiązaną bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową - to otrzymuje w świetle definicji kodeksu cywilnego status konsumenta. Natomiast wadliwe wykonywanie takiej umowy, np. nie wywiązanie się z obowiązku zapłaty, nie ma wpływu na status strony umowy uzyskany w chwili jej zawarcia”. Z kolei w wyroku z dnia 28.03.2008 r. sygn. akt VI ACa 1098/07, Sąd Apelacyjny stwierdził, iż: „roszczenia których dochodzi powodowa spółka mają swoje źródło w umowie o charakterze cywilnoprawnym jaką jej mocodawca lub cedent zawarł z konsumentem. Konsument nie traci swojego statusu na etapie egzekwowania należności. (...) nie można odmówić dłużnikom, którzy nie wywiązali się ze swoich zobowiązań wynikających z umowy, ochrony jaką zapewnia ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. To, że Spółka nie jest związana z dłużnikiem - konsumentem żadną odrębną umową - egzekucja długu odbywa się bowiem na podstawie wcześniej zawartej umowy dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, nie ma znaczenia dla oceny statusu dłużnika jako konsumenta. Dokonany przez przedsiębiorcę - byłego wierzyciela przelew wierzytelności nie skutkuje utratą statusu konsumenta, gdyż celem umowy cesji wierzytelności jest przeniesienie na cesjonariusza przysługujących cedentowi praw, co nie zmienia sytuacji prawnej dłużnika skutkującej utratą przez niego statusu konsumenta”.

Wskazać również należy, iż wyrokiem TSUE z dnia 20.07.2017 r. sygn. akt C 357/16 Trybunał Sprawiedliwości uznał za konsumenta w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych, dłużnika w relacji z przedsiębiorcą - nabywcą wierzytelności.

Z powyższego wynika, iż w relacjach pomiędzy GetBack, a osobami w stosunku, do których Spółka stosowała czynności windykacyjne, osobom tym przysługuje - jako konsumentom - ochrona na podstawie ustawy okik. Tym samym nie mogą ostać się twierdzenia Spółki, iż jej klienci nie posiadają statusu konsumenta, o którym mowa wyżej.

### **Przesłanka sprzeczności z dobrymi obyczajami z art. 24 ust. 2 ustawy okik oraz nieuczciwa praktyka rynkowa**

Prezes UOKiK stwierdził w pkt I., II.1.- II.5., III. i IV. sentencji decyzji, stosowanie przez GetBack praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik, poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych (art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik), zaś w pkt V.1 i V.2. - naruszenie dobrego obyczaju (art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy okik).

Niniejsze rozstrzygnięcie oparte jest na:

- art. 24 ust. 1 ustawy okik, który stanowi iż: „zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”;

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

- art. 24 ust. 2 ustawy okik, który stanowi, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami działanie przedsiębiorcy”;
- art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik, który stanowi, iż „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”.

### **Przesłanki praktyk stwierdzonych w pkt I., pkt II.1.- II.5., pkt III., pkt IV. sentencji decyzji**

W związku ze stwierdzeniem stosowania przez przedsiębiorcę w pkt I., pkt II.1.- II.5., pkt III. i pkt IV. sentencji decyzji praktyk, polegających na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik, poprzez stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych z art. 4 ust. 1, art. 5 ust. 1 oraz art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., należy wykazać spełnienie przesłanek:

- działanie przedsiębiorcy, które stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 /art. 5 ust. 1/art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.;
- naruszenie tym działaniem zbiorowego interesu konsumentów.

W tym celu zamieszczona poniżej część decyzji zawiera przytoczenie przepisów stanowiących podstawy prawne praktyk stwierdzonych w pkt I., pkt II.1.- II.5., pkt III. i pkt IV. sentencji decyzji oraz przesłanki ich zastosowania w niniejszej sprawie.

### **Dobre obyczaje z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.**

Art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. stanowi, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Ustawa o.p.n.p.r. implementuje dyrektywę 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady o nieuczciwych praktykach rynkowych. Dyrektywa ta podlega implementacji zupełnej, co oznacza, że przepisy krajowe powinny wdrożyć w całości, możliwie dosłownie, jej przepisy i niedopuszczalne jest ustanowienie wyższego lub niższego poziomu ochrony niż określony w tej dyrektywie. Dokonując implementacji dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych do krajowego porządku prawnego, polski ustawodawca uznał, że właściwsze od zawartego w art. 5 ust. 2 dyrektywy 2005/29/WE pojęcia „staranności zawodowej” (*professional diligence*) będzie funkcjonujące już od dawna i posiadające ustalone znaczenie w polskim prawie pojęcie „dobrych obyczajów”. W uzasadnieniu projektu ustawy o.p.n.p.r. wskazuje się, że pojęcie dobrych obyczajów jest na tyle szerokie, iż obejmuje również staranność zawodową<sup>2</sup>. Odstępstwo od regulacji wspólnotowej w zakresie zastąpienia „staranności zawodowej” kryterium „dobrych

<sup>2</sup> Nieuczciwe praktyki rynkowe Michalak 2008 wyd. 1 Legalis

obyczajów" było uzasadniane ugruntowanym znaczeniem tego pojęcia w polskim piśmiennictwie i orzecznictwie. Uznano, że wprowadzenie do pojęcia nieuczciwej praktyki rynkowej nieznanego w prawie polskim pojęcia „staranność zawodowa” przyczyniłoby się do trudności w praktycznym stosowaniu przepisów ustawy o.p.n.p.r. które powinny charakteryzować relacje między przedsiębiorcą a konsumentem. Nawet jednak jeśli polska ustawa bezpośrednio nie posługuje się terminem „staranności zawodowej”, to wykładnię pojęcia „dobrych obyczajów” na gruncie ustawy o.p.n.p.r. trzeba przeprowadzać z uwzględnieniem „ducha” regulacji unijnej, uwzględniając kryterium „profesjonalnej staranności”, o którym mowa w dyrektywie 2005/29/WE.

W ocenie Prezesa UOKiK, pojęcie staranności zawodowej w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE wymaga od GetBack podejmowania takich zachowań, jakie należałoby uznać za wymagane również przez dobre obyczaje, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., przy czym, nie są to pojęcia tożsame<sup>3</sup>. Zgodnie z art. 2 h dyrektywy, staranność zawodowa oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i profesjonalizmu, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności. Przytoczona definicja jest wprawdzie bardzo ogólna, ale zawiera wyraźne kontury obiektywnie określonego wzorca przedsiębiorcy. Z uregulowania tego wynika, że mierniki słusznościowe takie jak dobra wiara lub dobry obyczaj, mają pełnić służebną, uzupełniającą funkcję przy wypełnianiu konkretną treścią tego kluczowego dla całej regulacji Dyrektywy pojęcia. Na treść pojęcia „staranność zawodowa” składają się przede wszystkim w miarę precyzyjnie określone kryteria wewnątrzprawne, to jest konkretne co do wiedzy i sposobów jej przekazywania konsumentom wymagania wynikające z komentowanej dyrektywy oraz innych aktów prawa wtórnego transponowane do porządków krajowych. Natomiast dobre obyczaje, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. należy traktować jako normy moralne i zwyczajowe, jakimi przedsiębiorca powinien kierować się w swojej działalności gospodarczej<sup>4</sup>. W relacjach z konsumentami naruszenie dobrych obyczajów następuje na skutek nierzetelnych i/lub nieuczciwych zachowań przedsiębiorców odbiegających od powszechnie przyjętych zasad postępowania. Przeciętny konsument ma prawo oczekiwać od przedsiębiorcy działania profesjonalnego, zgodnego z prawem i powszechnie stosowanymi standardami. Dobre obyczaje nakazują, aby w relacjach z konsumentami przedsiębiorca, między innymi, rzetelnie traktował konsumentów, nie utrudniał im dochodzenia ich praw lub świadczeń od przedsiębiorców, wykonywał należycie swoje zobowiązania wobec konsumentów.

Przyjmując założenie, że Polska wykonała obowiązek w zakresie harmonizacji zupełnej, należałoby uznać, że postępowanie w zgodzie z dobrymi obyczajami w rozumieniu ustawy o.p.n.p.r. wymaga od przedsiębiorcy zachowania staranności zawodowej. Jak słusznie zauważa R. Stefanicki<sup>5</sup> „kryterium staranności zawodowej, w tym pojęcie dobrej wiary, nie jest obce polskiemu prawu zobowiązań (np. art. 355 k.c.), na gruncie którego wykształciły

<sup>3</sup> tak dr. Aleksandra Kunkiel - Kryńska Naruszenie dobrych obyczajów a praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów  
[https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/konferencje/25/Naruszenie\\_dobrych\\_obyczajow.pdf](https://www.cars.wz.uw.edu.pl/tresc/konferencje/25/Naruszenie_dobrych_obyczajow.pdf)

<sup>4</sup> Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2014 r., III SK 45/13.

<sup>5</sup> Stefanicki Robert, Dobre obyczaje w prawie polskim Przegląd Prawa Handlowego 2002/5/23-31 - artykuł



się zasady oceny wypełnienia wymogów staranności zawodowej. (...) W konsekwencji dobre obyczaje na gruncie ustawy o.p.n.p.r. wymagają od przedsiębiorcy starannego działania na etapie promocji i zawierania umów, dostarczenia konsumentowi odpowiednich, prawdziwych i rzetelnych informacji we właściwym momencie i formie, w sposób umożliwiając konsumentowi podjęcie w sposób wolny i niezakłócony decyzji o wyborze produktu lub usługi, bez nadużywania przez przedsiębiorcę przewagi intelektualnej lub organizacyjnej nad konsumentem oraz bez stosowania tzw. agresywnych praktyk. Zgodnie z założeniami dyrektywy 2005/29/WE nierównowaga stron w obrocie konsumenckim, polegająca na przewadze przedsiębiorcy, powinna być „neutralizowana” przez przekazanie odpowiednich informacji w celu umożliwienia podjęcia świadomej decyzji o wyborze, a także przez powstrzymanie się od zachowań decyzyjnie zniekształcających.(...) W świetle celów ustawy o.p.n.p.r. dobre obyczaje statuują obowiązek starannego i profesjonalnego działania przedsiębiorcy wobec konsumenta, odpowiedniego informowania konsumentów oraz powstrzymania się od zachowań mogących wprowadzić konsumenta w błąd lub w inny sposób zniekształcających wybory konsumenckie”.

Zgodnie z dobrym obyczajem relacje pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą winny się zatem wyrażać w uczciwym, równorzędnym traktowaniu konsumenta jako partnera umowy, w szczególności poprzez udzielanie mu rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, zachowanie szczególnej staranności przy formułowaniu treści umowy oraz niewykorzystywanie pozycji profesjonalisty (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 15.07.2010 r., XVII Ama 28/09). Należy zatem uznać, że „dobre obyczaje” są to pozaprawne normy postępowania, którymi powinni kierować się przedsiębiorcy w stosunkach z konsumentami<sup>6</sup>.

Pojęcie „naruszenie dobrych obyczajów” można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływująca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od Spółki może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony Spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, o których Spółka informuje, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje, lub też istnieje, lecz w innej wysokości. Pozaekonomiczny wymiar „naruszenia dobrych obyczajów” przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na nich obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, m.in. przez nieudzielenie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

### **Istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta**

W związku z tym, że polski ustawodawca nie definiuje w ustawie o.p.n.p.r. pojęcia „istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta” konieczne staje się sięgnięcie do postanowień dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach handlowych. W świetle art. 2 lit. e) dyrektywy 2005/29/WE „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go

<sup>6</sup> Komentarz do art. 4 ustawy p.n.p.r. „Nieuczciwe praktyki rynkowe” Michalak 2008, wyd. 1  
LEGALIS Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48



tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął". Jeśli natomiast chodzi o decyzję dotyczącą umowy, należy wskazać, że obejmuje ona każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego czy, jak i na jakich warunkach dokona on zakupu, zapłaci, zatrzyma lub rozporządzi produktem lub też wykona jakiegokolwiek przysługujące mu uprawnienie, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać tej czynności, czy też z niej zrezygnuje (tak art. 2 lit. k dyrektywy 2005/29/WE).

W sprawie niniejszej, konieczne jest również określenie etapu, na którym dochodzi do „istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta.” Zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy. Jakkolwiek bowiem decyzje przeciętnych konsumentów dotyczą oferty GetBack związanych z zarządzaniem ich długiem (a zatem jakby nowej umowy), to jednak wciąż nierozzerwalnie decyzja, którą podejmuje konsument, dotyczy zapłaty długu, którego źródłem jest istniejące już wcześniej zobowiązanie. Kwestia, czy jest to zobowiązanie wobec pierwotnego wierzyciela, czy też cesjonariusza, a wreszcie czy cesjonariuszem jest GetBack nie ma znaczenia dla oceny etapu kontraktowania. Konsument w ocenianej sytuacji nie ma pełnej swobody w podjęciu decyzji o przyjęciu oferty Spółki, która to swoboda jest charakterystyczna dla etapu przedkontraktowego. Dług bowiem już istnieje, co więcej, powiększa się o odsetki z tytułu zwłoki w zapłacie, co znacząco determinuje zachowania konsumenta. Może on wprowadzić nie przyjąć propozycji Spółki (oferty), ale musi liczyć się z konsekwencjami prawnymi z tego tytułu, co wyłącza zupełną swobodę podjęcia decyzji. Natomiast racjonalność podjęcia takiej decyzji zależy od możliwości właściwej oceny sytuacji, w jakiej aktualnie znajduje się konsument, co jest niemożliwe przy deficycie istotnych z punktu widzenia dłużnika i jego długu informacji. Możliwe jest to wskutek wykorzystania przewagi GetBack wynikającej z faktu istniejącego już zadłużenia, poprzez zniekształcenie wynikających z przepisów prawa - praw i obowiązków stron.

Objęcie ochroną przeciętnego konsumenta możliwe jest już w przypadku zagrożenia naruszenia jego interesów, poprzez naruszenie dobrego obyczaju i istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta.

W ocenie Prezesa UOKiK, działalność GetBack polegająca na windykacji wierzytelności, w zakresie w jakim oferuje konsumentom produkt lub usługę, jakim jest zarządzanie długiem, może być uznana za „produkt” w rozumieniu art. 2 pkt 3 ustawy o.p.n.p.r., zaś prowadzona przez nią działalność, czyli odzyskiwanie długów jest objęta pojęciem „praktyk rynkowych”, które mogą okazać się nieuczciwe, w rozumieniu przepisów ustawy o.p.n.p.r., gdyż działania jakie Spółka podejmuje mogą wpływać na decyzje konsumenta dotyczącą zapłaty za produkt.

### Pojęcie „przeciętnego konsumenta”

Uzasadniając stanowisko Prezesa UOKiK w przedmiocie praktyk opisanych w pkt I., pkt II.1.- II.5., pkt III. i pkt IV. sentencji niniejszej decyzji, jako naruszenie ustawy o.p.n.p.r. konieczne jest odniesienie się do pojęcia „przeciętnego konsumenta”. Działanie Spółki, będące przedmiotem postawionych jej zarzutów, winno podlegać ocenie z perspektywy przeciętnego ich adresata. Należy zatem ocenić, czy mogło dojść do istotnego zniekształcenia jego zachowania rynkowego, poprzez przedmiotowe działania przedsiębiorcy. Ocena ryzyka istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego powinna





zostać przeprowadzona w odniesieniu do konkretnej grupy docelowej. Niezbędne jest zatem prawidłowe ustalenie profilu przeciętnego konsumenta jako adresata działań GetBack.

Odnosząc się do pojęcia „przeciętnego konsumenta” należy wskazać, iż „przeciętność”, jako jego cecha charakterystyczna, powiązana jest z takimi walorami, jak poinformowanie, uważność i ostrożność. Modelowi przeciętnego konsumenta można więc przypisać pewne cechy charakterystyczne: dostateczne poinformowanie, uważność, ostrożność. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista. Niemniej jednak, nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia jej istoty, nie będzie wprowadzać konsumenta w błąd. Nie można również oczekiwać, że przeciętny konsument będzie posiadał wiedzę prawniczą pozwalającą mu na weryfikację treści informacji przekazanych przez GetBack. Przeciętny konsument posiada bowiem określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać, poprzez analizę przekazów rynkowych. Oznacza to, iż przeciętny konsument powinien znać podstawowe zasady dotyczące zawierania i wykonywania umów, w tym zasadę, iż umów należy dotrzymywać a dług należy sptacać.

Przeciętny konsument powinien posiadać również wiedzę o możliwości dokonania, bez zgody dłużnika, cesji długu na osobę trzecią, czy o możliwości naliczenia przez wierzyciela dodatkowych kosztów i odsetek za opóźnienie w zapłacie. Wreszcie, przeciętny konsument wie, że jedynym organem uprawnionym do weryfikacji spornej wiarygodności jest sąd powszechny, a do egzekucji długu stwierdzonego prawomocnym orzeczeniem sądowym - komornik sądowy.

Jednakże w sytuacji, gdy w odróżnieniu od zasad postępowania sądowego i egzekucyjnego działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana, nie można oczekiwać od przeciętnego konsumenta, że posiadać będzie wiedzę lub informacje o zasadach prowadzenia takiego postępowania, w tym o kompetencjach firmy windykacyjnej.

Zatem adresatem działań GetBack jest konsument nieprzynależący do szczególnej grupy. Działania windykacyjne stosowane są wobec osób, które Spółka uznaje za dłużników. Dłużnikiem zaś może być każda osoba, niezależnie od wieku i innych cech wyróżniających, takich np. jak płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania. Brak jest jakichkolwiek podstaw do twierdzenia, że Spółka podejmowała działania windykacyjne jedynie wobec jakiejś szczególnej grupy konsumentów, która charakteryzuje się wspólną im cechą. Zatem przyjmując model przeciętnego konsumenta na potrzeby niniejszego postępowania zasadnym jest nieuwzględnianie ostatniej przesłanki wskazanej w powołanej wyżej definicji „przeciętnego konsumenta”. Konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta, dla potrzeb niniejszego postępowania należy zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Stwierdzić należy również, iż ustawa o.p.n.p.r. zakazuje zarówno faktycznego, jak i potencjalnego zniekształcania zachowań rynkowych konsumentów. Bez znaczenia pozostaje przy tym kwestia motywacji, zamiaru, czy świadomości sprawcy. Nie jest konieczne, aby niedozwolone działanie było podjęte np. z zamiarem osiągnięcia zysku, wprowadzenia w błąd. Już samo zagrożenie interesu konsumentów stanowi przedmiot ochrony prawnej.

Zatem ustalenie nieuczciwości praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę odbywa się przez dokonanie jej oceny pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz



istotnego zniekształcenia zachowania gospodarczego przeciętnego konsumenta. Powyższe oznacza, że jeśli przedsiębiorca narusza dobre obyczaje, a jednocześnie działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów, to może w świetle prawa zostać ono uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W okolicznościach danego stanu faktycznego obydwie ww. przesłanki wymagają dookreślenia i konkretyzacji.

### **Działanie wprowadzające w błąd z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.**

Art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. wskazuje, iż praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Ponadto wskazać należy, iż zgodnie z art. 5 ust. 4 ustawy o.p.n.p.r. przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd poprzez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji. Nieuczciwa praktyka rynkowa z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. stanowi samoistne naruszenie, dla stwierdzenia którego nie jest wymagane wykazanie spełnienia przesłanek z art. 4 ust. 1 ww. ustawy.

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym podaje również legalne definicje pojęć:

- przez „konsumenta” rozumie się konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny;
- przez „produkt” rozumie się, zgodnie z art. 2 pkt. 3 ustawy o.p.n.p.r., każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków prawnych;
- przez „praktykę rynkową” rozumie się, zgodnie z art. 2 pkt. 4 ustawy o.p.n.p.r. - działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę lub marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.
- Z kolei pojęcie „decyzji dotyczącej umowy” zostało zdefiniowane w art. 2 pkt. 7 w/w ustawy - rozumie się przez to podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, i w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności czy też powstrzyma się od jej dokonania.
- Zgodnie z art. 2 pkt 8 w/w ustawy przez „przeciętnego konsumenta” rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa.



## **Agresywna praktyka rynkowa z art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.**

Art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. stanowi, iż praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczać swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Zgodnie z ust. 2 ww. przepisu, za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

Art. 4 ust. 2 ustawy o.p.n.p.r. w wersji Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, obowiązującej do dnia 24.12.2014 r. nakazywał dokonanie oceny praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd oraz agresywnej praktyki rynkowej jako nieuczciwej praktyki rynkowej również pod kątem przesłanek z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem pod kątem naruszenia dobrego obyczaju oraz (w istotny sposób) zniekształcenia lub możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

W związku z nakazem pełnej implementacji do ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. o nieuczciwych praktykach rynkowych (Dz. Urz. UE. L 149 z 11.06.2005, s. 22)., z datą 24.12.2014 r. obowiązek oceny praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd oraz agresywnej praktyki rynkowej, jako nieuczciwej praktyki rynkowej również pod kątem przesłanek z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., został zniesiony Ustawą z dnia 30.05.2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2014 r. poz. 827).

Zatem ocenie Prezesa UOKiK, pod kątem naruszenia art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., poddane zostaną działania Spółki mające miejsce po 24.12.2014 r.

## **Przesłanki praktyk stwierdzonych w V.1.-V.2. sentencji decyzji**

W związku ze stwierdzeniem stosowania przez Spółkę praktyki opisanej w pkt V.1.-V.2. sentencji decyzji, stwierdzić należy, iż z treści art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik wynika, iż zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, które wypełniają zachowania przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Powołany wyżej przepis zawiera dwie alternatywne przesłanki dotyczące zakazanego zachowania przedsiębiorcy - zachowanie przedsiębiorcy może być albo:

- sprzeczne z prawem
- albo sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Działania sprzeczne z prawem (bezprawność) jest rozumiana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. „Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania



wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa<sup>7</sup>. Prezes UOKiK w pkt V.1 i V. 2. sentencji decyzji, zarzucił GetBack stosowanie działań, które są sprzeczne z dobrymi obyczajami, o którym mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik.

Pojęcie "sprzeczności z dobrymi obyczajami" z art. 24 ust. 2 ustawy okik, wprowadza do zastosowania art. 24 ust. 1 ustawy okik - element ocenny, gdyż pojęcie to ma charakter niedookreślony i musi być skonkretyzowane w danym stanie faktycznym przez Prezesa UOKiK. Sprzeczność z dobrymi obyczajami jest więc, w przeciwieństwie do sprzeczności z prawem, kryterium subiektywnym. Co do zasady, zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami musi naruszać interesy ekonomiczne konsumentów o wymiarze majątkowym i niemajątkowym (zob. też *M. Sieradzka*, w: *Kohutek, Sieradzka, OKiKU. Komentarz*, 2014, art. 24, s. 597). Należy pamiętać o tym, że na gruncie art. 24 ust. 2 ustawy okik, sprzeczność z dobrymi obyczajami sprowadza się do naruszania interesów konsumentów, do wykorzystywania ich słabszej pozycji, niewiedzy, braku informacji i doświadczenia. Pojęcie "dobrych obyczajów", choć obszernie interpretowane w orzecznictwie i doktrynie zwłaszcza w kontekście ZNKU i NieuczPraktRynkU, będzie wymagało doprecyzowania w zakresie art. 24 ust. 2 OKiKU, ponieważ bez znaczenia dla jego zastosowania pozostaje naruszenie interesów konkurentów i konkurencji. (Komentarz do art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik N. Namysłowska wydanie 1 2016 r. Legalis).

Zakres pojęcia dobrych obyczajów, określony w sposób uwzględniający potrzebę zachowania równowagi interesów przedsiębiorców i konsumentów, właściwie chroni tych ostatnich. R. Stefanicki<sup>8</sup> przedstawia następujące kryteria oceny zgodności z dobrymi obyczajami, jako staranności zawodowej przedsiębiorcy, które z pewnością znajdują zastosowanie do dobrych obyczajów w rozumieniu omawianego artykułu: „Wypełnienie przez przedsiębiorcę przesłanki starannego działania w przedmiocie praktyk rynkowych objętych omawianą regulacją dotyczy przede wszystkim rzetelności świadczeń informacyjnych kierowanych do konsumenta. Pojęciem rzetelności (uczciwości) w rozumieniu nowej ustawy obejmuje się przekazywanie konsumentom informacji istotnych, transparentnych i we właściwym czasie, a także sposób komunikowania wyłączający agresywne metody marketingu”.

Zatem ustalenie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez przedsiębiorcę może się odbywać przez dokonanie jej oceny pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami. W okolicznościach danego stanu faktycznego obydwie ww. przesłanki wymagają dookreślenia i konkretyzacji.

**„Zasady Etyki Branży Windykacyjnej” Członków Polskiego Związku Windykacji (dalej: „Zasady Etyki”), oraz „Zasady Dobrych Praktyk” Konferencji Przedsiębiorców Finansowych w Polsce.**

Poglądy doktryny zwracają uwagę, iż przy wykładni pojęcia dobrych obyczajów wskazówką mogą się okazać kodeksy etyczne przyjmowane przez organizacje przedsiębiorców. Zwróciła na to uwagę powołana wyżej Dyrektywa 2005/29/WE o

<sup>7</sup> Ochrona konkurencji red. Namysłowska 2016 wydanie 1 Legalis

<sup>8</sup> Stefanicki Robert, *Dobre obyczaje w prawie polskim Przegląd Prawa Handlowego* 2002/5/23-31 - artykuł

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



nieuczciwych praktykach handlowych, która w pkt 20. wskazuje, iż przy analizie dobrych obyczajów w rozumieniu ww. Dyrektywy, nadać należy „odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze (...)”. Jakkolwiek w sektorze świadczenia usług windykacyjnych nie obowiązują obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, to jednak GetBack dobrowolnie zobowiązał się do przestrzegania Zasad Etyk Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji oraz do przestrzegania Zasad Dobrych Praktyk KPF. Istnieją zatem uzasadnione podstawy do oceny działalności Spółki jako naruszenie dobrych obyczajów pod kątem przestrzegania ww. zasad zamieszczonych w Zasadach Etyk Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji oraz Zasadach Dobrych Praktyk KPF<sup>9</sup>.

Również ustawa o.p.n.p.r. nadała szczególną rangę kodeksom etycznym, zawierając szczątkową regulację do nich się odnoszącą (w szczególności: definicję, wymóg zgodności z prawem kodeksu dobrych praktyk oraz wymóg jego przestrzegania przez sygnatariuszy). Zdaniem M. Sieradzkiej: „kodeksy postępowania spełniają istotną rolę przy dokonywaniu oceny nieuczciwości praktyki handlowej. Ustawodawca wspólnotowy nadał kodeksom postępowania odpowiednią rangę, gdyż uznał, iż przy dokonywaniu oceny sprzeczności praktyki handlowej z wymogami staranności zawodowej należy również uwzględnić kodeksy postępowania. Kodeksy postępowania umożliwiają, bowiem przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad dyrektywy 2005/29/WE w poszczególnych dziedzinach gospodarki (pkt 20 Preambuły dyrektywy). (...) Dobrowolne kodeksy dobrych praktyk stanowią wyraz tzw. samoregulacji. Samoregulacja jest zjawiskiem bardzo pożądanym w obrocie profesjonalnym, przynoszącym istotne korzyści dla interesu publicznego (...). Inicjatorem działań samoregulacyjnych są głównie organizacje przedsiębiorców, które w tym celu przyjmują regulaminy czy kodeksy etyki, zawierające szczegółowe obowiązki ich członków. (...) Jak wskazano w literaturze, „tego rodzaju dobrowolnie przyjmowane regulacje, z jednej strony umożliwiają doprecyzowanie ogólnych przepisów prawa, z drugiej zaś - uzupełniają obowiązujące prawo tam, gdzie brak regulacji szczegółowych”. W takim przypadku reguły zawarte w kodeksach dobrych praktyk mogą być uznawane za zgodne z dobrymi obyczajami przyjętymi przez określoną grupę przedsiębiorców .

Jak stanowią Zasady Etyki: „Przedsiębiorstwo Windykacyjne zobowiązane jest do podejmowania czynności windykacyjnych oraz wszelkich działań zgodnie z powszechnie obowiązującą literą prawa oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów, mając zarazem na uwadze przysługujące dłużnikom prawa”.

Jednocześnie Zasady Etyki Branży Windykacyjnej formułują Kanon Dobrych Praktyk Rynku Finansowego, który powołuje podstawowe wartości i ideały etyczne przyświecające podmiotom finansowym. „Zasady Dobrych Praktyk” stanowią zbiór zasad postępowania przedsiębiorców branży finansowej, których część trzecia odnosi się do czynności windykacyjnych. Zgodnie z przyjętą deklaracją, zasady te opierają się na ogólnych normach moralnych i są zgodne z obowiązującym na terenie Rzeczypospolitej Polskiej prawem,

<sup>9</sup> dr Aleksandra Kunkiel Kryńska: Naruszenie dobrych obyczajów a praktyka naruszająca zbiorowe Interesy konsumentów

[https://www.carb.wz.uw.edu.pl/trasc/konferencje/25/Naruszenie\\_dobrych\\_obyczajow.pdf](https://www.carb.wz.uw.edu.pl/trasc/konferencje/25/Naruszenie_dobrych_obyczajow.pdf)

Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów Tel. (81) 532-35-31 / (81) 532-54-48  
Delegatura w Lublinie Fax (81) 532-08-26  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

zasadach przyjętych do stosowania przez przedsiębiorstwa działające na rynku finansowym, w szczególności związane z rynkiem finansów konsumenckich, będące Członkami KPF Związku Pracodawców (KPF). Zgodnie z § 2, Członkowie KPF, przy wykonywaniu czynności zawodowych zobowiązują się przestrzegać obowiązujących przepisów prawa, postanowień niniejszych Zasad Dobrych Praktyk oraz zasad współzycia społecznego (...). Członkowie KPF kierując się poszanowaniem interesów klienta i jego praw do ochrony, deklarują natomiast, iż wszelka ich działalność gospodarcza, w szczególności związana z rynkiem finansów konsumenckich, zgodna jest z obowiązującymi przepisami prawa oraz przepisami wewnętrznymi KPF i dobrymi obyczajami kupieckimi.

Biorąc pod uwagę przedstawione wyżej zasady, to pomimo ogólnego ich charakteru, należy stwierdzić, iż mogą one dawać GetBack w niektórych aspektach jego działania dość jasne, racjonalne i wyraźne wskazówki odnośnie tego, jakie postępowanie jest dozwolone, a jakie może zostać uznane za zabronione w świetle norm etycznych obowiązujących w tej branży. Za praktyki niedozwolone uznane zostały bowiem metody i sposoby prowadzenia czynności windykacyjnych, naruszające prawo i dobre obyczaje, obowiązujące w branży windykacyjnej.

W związku z powyższym zarówno „Zasady Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji” jak i „Zasady Dobrych Praktyk” KPF, mają pomocnicze, aczkolwiek istotne zastosowanie do oceny zakwestionowanych działań GetBack, czemu nie stoi na przeszkodzie fakt zawieszenia stosowania „Zasad Dobrych Praktyk” KPF wobec Getback na mocy Orzeczenia nr 13/2017 z dnia 12 marca 2018 r. Jak wspomniano już wyżej, ocena działań GetBack pod kątem przestrzegania tych zasad ma bowiem charakter pomocniczy, a ponadto działania te miały miejsce przed wydaniem ww. orzeczenia.

### **Ocena prawna zakwestionowanych działań Przedsiębiorcy przedstawia się następująco:**

#### **Praktyki stwierdzone w pkt I. i pkt II.1. sentencji decyzji**

Stwierdzone w toku postępowania administracyjnego działania GetBack, w postaci nieprzekazywania konsumentom w kierowanej do nich korespondencji pełnych informacji niezbędnych do szczegółowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego, tj.:

- niewskazaniu: w pismach wysyłanych do konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:

\* tytule cedowanego zobowiązania (pkt II.1.a. sentencji decyzji),

\* terminie spłaty zobowiązania (daty wymagalności) (pkt II.1.b. sentencji decyzji),

\* tytule dochodzonych kosztów (pkt II.1.c. sentencji decyzji),

\* informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela (pkt II.1.d. sentencji decyzji),

\* okresie za jaki zbywca wierzytelności naliczył odsetki i sposobie ich wyliczenia (pkt I.a. sentencji decyzji),

\* okresie, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym (pkt I.b. sentencji decyzji),

- w przypadku wysyłanych do konsumentów Wezwań do zapłaty informacji o :

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

- \* informacji o tytule zadłużenia (pkt II.1.e. sentencji decyzji),
- \* dacie wymagalności zadłużenia (pkt II.1.f. sentencji decyzji),
- \* numerze faktury (pkt II.1.g. sentencji decyzji),
- \* dacie wystawienia faktury (pkt II.1.h. sentencji decyzji),
- \* źródle doliczonych kosztów (pkt II.1 i. sentencji decyzji),
- \* sposobie naliczenia odsetek za zwłokę (pkt I.c. sentencji decyzji)

**uzasadnia zarzut stosowania przez GetBack nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 o.p.n.p.r., co stanowi naruszenie zbiorowych interesów konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.**

Prezes UOKiK nie zgadza się ze stanowiskiem Spółki, iż postawione jej zarzuty bazują na pojedynczych skargach konsumentów niepopartych żadnymi dowodami. Dowodem stosowania ww. praktyk są nie tylko skargi konsumentów, lecz pisma wysyłane przez GetBack do konsumentów znajdujące się w aktach sprawy, tj. pisma informujące o cesji wiarygodności i wezwania do zapłaty. Wynika z nich, iż przedsiębiorca nie zamieszczał w ich treści jednej lub kilku z ww. informacji, przykładowo: tytułu zobowiązania, daty wymagalności roszczenia, informacji o sposobie naliczania odsetek za opóźnienie, w tym okresie za jaki zostały naliczone. Natomiast w żadnym analizowanym piśmie, GetBack nie zamieścił informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela.

Dodatkowo okolicznością potwierdzającą nie jednostkowy charakter działań Spółki są również skargi jakie w tym przedmiocie złożone zostały do Rzecznika Finansowego (pismo z dnia 09.01.2017 -karta akt 1415-1423) potwierdzające brak udzielenia informacji o częściach składowych zadłużenia wskazywanego w pismach kierowanych do dłużników oraz niereagowanie na pisma dłużników wnoszące o wskazanie wszystkich elementów składowych zadłużenia a ponadto ustalenia jakie poprzedziły wydanie orzeczenia przez KE KPF KPF w orzeczeniu z dnia 07.01.2016 r. wydanym w indywidualnej sprawie nr 20/2015.

Dokonując oceny działań Spółki jako nieuczciwej praktyki rynkowej Prezes UOKiK powołuje się również na treść wyroku Trybunału Sprawiedliwości UE (pierwsza izba) z dnia 16.04.2015 r. w sprawie C-388/13, w której sąd stwierdził, iż: „Dyrektywę 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11.05.2005 r. dotyczącą nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającą dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (dyrektywę o nieuczciwych praktykach handlowych) należy interpretować w ten sposób, że podanie konsumentowi przez przedsiębiorcę błędnej informacji takiej jak ta będąca przedmiotem sporu w postępowaniu głównym należy uznać za „praktykę handlową wprowadzającą w błąd” w rozumieniu tejże dyrektywy, chociaż podanie do wiadomości danej informacji dotyczyło tylko jednego konsumenta. Jakkolwiek błędna informacja dostarczona konsumentowi w ww. sprawie przez przedsiębiorstwo telekomunikacyjne dotyczyła praktyki handlowej wprowadzającej w błąd (a zatem innej praktyki niż zarzucona GetBack), lecz jej efektem było powstanie dodatkowych kosztów dla tego

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

konsumenta (abonenta), co odnieść  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

można również do okoliczności niniejszej sprawy, bowiem nie można wykluczyć, że konsument, wskutek nieprawidłowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego uiszcza zawyżoną należność.

Dowodem stosowania praktyki - w odniesieniu do niektórych konkretnych zaniechań informacyjnych - są również obowiązujące w Spółce szablony pism wysyłane do konsumentów oraz obowiązujące procedury wewnętrzne, które przybrały formę pisemnych instrukcji i regulaminów. Skoro analiza stosowanych szablonów pism wysyłanych do konsumentów wskazuje, iż Spółka nie przewidziała w nich obowiązku zamieszczenia informacji o:

- okresach, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym,
- przysługujących dłużnikowi prawach wynikających z obowiązujących przepisów w związku z przetwarzaniem jego danych osobowych,
- informacji zawierającej specyfikację „kosztów” doliczanych do należności głównej,
- informacji o sposobie naliczania odsetek ustawowych za zwłokę i okresie za jaki zostały naliczone,

to w praktyce informacje te, nie były zamieszczane w pismach wysyłanych do konsumentów. Ponadto, skoro obowiązująca w GetBack od dnia 21.01.2014 r. zmieniona z dniem 21.09.2015 r. „Procedura Zarządzania Sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack S.A. w dziale XIII pkt 8.2, nie wskazywała, iż w piśmie (pierwszym i kolejnym) należy zamieścić informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela, a nadto o tytule dochodzonych kosztów oraz o sposobie naliczania odsetek i okresie, za który zostały naliczone odsetki, to potwierdza to, iż Spółka, również w praktyce, nie przekazywała takich informacji konsumentom w wysyłanej do nich korespondencji (pierwszym dokumentem, który takie obowiązki przewidywać była „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., wprowadzona z dniem 26.01.2017 r. - przy czym wskazywała ona jedynie początkową datę naliczania odsetek).

Pomocniczo dokonując oceny działań Spółki, powołać się również należy na fakt, iż Komisja Etyki KPF w orzeczeniu z dnia 07.01.2016 wydanym w indywidualnej sprawie dotyczącej konsumenta nr 20/2015 stwierdziła, iż GetBack naruszył § 50 ZDP, poprzez brak dokładnego opisu wierzytelności w pierwszym wezwaniu do zapłaty, a mianowicie w informacjach o cesji wierzytelności z dnia 15.06.2015 r., stanowiących pierwsze wezwanie do zapłaty nie zostały wskazane numery faktur, daty wystawienia faktur oraz okresy za jakie faktury zostały wystawione (ponieważ opisywały one wierzytelności o charakterze ciągłym. (Dowód: Orzeczenie z dnia 07.01.2016 r. karty akt 2675-2677). Wskazany wyżej § 50 ZDP zamieszczony jest księdze trzeciej formułującej zasady dobrych praktyk windykacyjnych, w których wskazano, że przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahentów a równoczesne przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowania słuszych praw dłużnika.

Zatem okoliczność, iż dowody na stosowanie przedmiotowej praktyki, w postaci skarg konsumentów oraz załączonej do nich korespondencji od GetBack, mają charakter dokumentów prywatnych, a co z tego wynika, dotyczą indywidualnych przypadków, nie stanowi przeszkody, by na ich podstawie Prezes UOKiK mógł stwierdzić stosowanie praktyki





naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Ilość zidentyfikowanych naruszeń wskazuje bowiem na skalę zakwestionowanych działań, co uprawnia ocenę o ich niejednostkowym i nieprzypadkowym charakterze, zaś ich umocowanie w obowiązujących w Spółce szablonach pism i regulaminach wewnętrznych (w zakresie niektórych określonych wyżej zaniechań informacyjnych niezbędnych do szczegółowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego) świadczy o tym, że w taki sam sposób mogli zostać potraktowani również inni dłużnicy będący w podobnych sytuacjach. Dowodzi to istnienia określonej praktyki, jako stałego i utrwalonego schematu zachowań przedsiębiorcy.

Podnoszona przez GetBack okoliczność, iż przy uwzględnieniu skali działania Spółki, ewentualne naruszenia (nawet jeżeli miały miejsce), stanowią tak niewielki odsetek, wynikający z niezamierzonych „błędów pracowników”, iż nie można przypisać im charakteru praktyki - nie może wpłynąć na zmianę ww. oceny Prezesa UOKiK. W pierwszej kolejności wskazać należy, iż GetBack ponosi pełną odpowiedzialność za działania swoich pracowników. Ocena działań Spółki, jako nieuczciwych praktyk rynkowych potwierdzona jest licznymi przypadkami ich stosowania, z czego wyciągnąć można zasadny wniosek o stałym, utrwalonym schemacie działań Spółki w tym zakresie. Powyższa ocena jest niezależna od oceny kwestii winy lub stopnia winy podmiotu odpowiedzialnego za zakwestionowane działania, zatem do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mogło dojść również wskutek niezachowania należytej staranności przez Spółkę przy windykacji roszczeń pieniężnych. Bezpodstawne jest przy tym stanowisko Spółki, w zakresie w jakim zmierza wprost do przerzucenia ciężących na niej obowiązków informacyjnych na konsumentów twierdząc, iż „można oczekiwać od dłużnika działającego z należytą starannością, że bez jakiegokolwiek trudu może pozyskać od Spółki informacje pozwalające mu na podjęciu decyzji o spłacie zadłużenia (co także przemawia przeciwko przyjęciu, iż absolutnie każda informacja, musi w każdym wypadku znajdować się w piśmie)” oraz na kontrahentów. Spółka wywodzi bowiem iż: „zakres danych możliwych do uzyskania jest więc w dużej mierze uzależniony od wierzyciela pierwotnego, w tym szczegółowości i prawidłowości danych przekazanych przez niego”. Zdaniem Prezesa UOKiK, ww. wyjaśnienia są nie do przyjęcia, bowiem to Spółka sama decyduje, jakie wierzycielności kupuje lub podejmuje się ich windykacji.

Kontynuując rozważania dotyczące oceny działań Spółki wskazać należy, iż w relacjach z konsumentami naruszenie dobrych obyczajów następuje na skutek nierzetelnych lub nieuczciwych zachowań przedsiębiorców odbiegających od powszechnie przyjmowanych zasad. Przeciętny konsument może oczekiwać od przedsiębiorcy działania profesjonalnego, zgodnego z prawem i powszechnie stosowanymi standardami. Jak stwierdził Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 15.07.2010 r., sygn. akt XVII Ama 28/09 dobre obyczaje w działaniu przedsiębiorcy winny się wyrażać w uczciwym, równorzędnym traktowaniu konsumenta, w szczególności poprzez (...) niewykorzystywanie pozycji profesjonalisty" (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 15.07.2010 r., XVII Ama 28/09). Nie do zaakceptowania przez Prezesa UOKiK jest natomiast postawa prezentowana przez GetBack wobec konsumentów, przejawem której jest praktyka opisana w pkt I. sentencji decyzji. Jej źródłem jest świadome i celowe deprecjonowanie przez GetBack pozycji konsumenta w nawiązanym stosunku kontraktowym. Jak wynika bowiem z jej wyjaśnień, jej działania kierowane są do „specyficznego typu konsumenta, takiego bowiem, który nie wykonuje swoich zobowiązań (unika spłaty należności). Tym samym to konsument postępuje w sposób obiektywnie nierzetelny i naganny względem swojego kontrahenta (tj.

strony umowy będącej źródłem długu) a jednocześnie jego działanie jest sprzeczne z prawem (które przecież wymaga, by splotać zobowiązania)". Zatem GetBack, nie tylko, że z góry zakłada, że wszyscy konsumenci, w stosunku do których podejmuje czynności windykacyjne, to nieuczciwi dłużnicy, pomimo, że w wielu przypadkach okazywało się, iż roszczenia GetBack nie mają żadnych podstaw, ale i arbitralnie przesądza, iż działają oni sprzecznie z prawem. Dalej, w opinii GetBack przedstawionej w odpowiedzi na postawione zarzuty „zbyt daleko posunięta ochrona osób fizycznych (...) może przełożyć się negatywnie na konkretne relacje umowne, ale przede wszystkim zaważyć na bezpieczeństwie całego obrotu konsumenckiego”. Proponowane przy tym przez Spółkę rozumienie przeciętnego konsumenta „stawia pod znakiem zapytania rozciąganie ochrony należnej konsumentom na takie osoby fizyczne, które nie wypełniają obowiązku zapłaty”. Spółka podtrzymała swoje stanowisko w pismach składanych w toku postępowania administracyjnego, ostatnio - pismem z dnia 10 lipca 2018 r. (karty akt 3868-3870). Taka postawa GetBack wobec konsumentów świadczy o ich niepostrzeganiu jako równorzędnych partnerów w nawiązanym stosunku zobowiązaniowym ( wszystkie cytaty pochodzą ze stanowiska GetBack przedstawionego w piśmie z dnia 06 lutego 2017 r., karta akt 1853-1875).

Prezes Urzędu ocenił sprzeczność zarzuconych Spółce praktyk z dobrymi obyczajami, gdyż naruszają one ww. zasady, co skutkuje wykorzystaniem niewiedzy lub naiwności konsumenta i niemożnością lub chociażby tylko utrudnieniem identyfikacji przez niego wiarygodności. Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorców w zakresie stosowania „dobrych obyczajów” jest obowiązek uczciwości wobec konsumenta: skoro wierzyciel lub podmiot działający w jego imieniu żąda zapłaty określonej kwoty, to powinien jednocześnie wskazać wysokość kwot częściowych, źródło ich powstania oraz sposób ich obliczania. W stosunkach pomiędzy dłużnikami a firmą windykacyjną nakaz zachowania uczciwego, a przy tym starannego, urealniam się, ponieważ dłużnik musi mieć dostęp do wszystkich informacji, które umożliwią mu nie tylko identyfikację żądanej należności pieniężnej ale i jej weryfikację, w tym zasadność i poprawność dochodzonej należności. Przeciętny konsument otrzymując wezwanie do zapłaty ma bowiem prawo dokonać wycień lub porównania z posiadanymi dokumentami, co pozwoli mu na weryfikację prawidłowości obliczeń jakich dokonała firma windykacyjna, co dotyczy nie tylko kwoty głównej, ale i należności ubocznych. Powyższego obowiązku nie wypełnia również możliwość telefonicznego uzyskania przez konsumentów wyjaśnień, bo wówczas ten obowiązek przerzucony zostaje na konsumenta, co nie znajduje żadnego uzasadnienia. Dodatkowo wskazać również należy, iż zakwestionowane działania GetBack naruszają zasady „staranności zawodowej” w stosunkach przedsiębiorcy z konsumentami w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE oraz Zasad Etyki Branży Windykacyjnej Członków PZW oraz ZDP przedsiębiorców zrzeszonych w KPF, przyjętych przez GetBack.

Co do zakresu przedmiotowego obowiązku, to zdaniem Prezesa Urzędu, informacja o cesji, przekazywana dłużnikowi, powinna zawierać wszystkie dane wymienione w „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wiarygodności”, której § 4 pkt 5 dotyczy „Korespondencji”, która weszła w życie z dniem 19.02.2018 r. Każde kolejne pismo wysyłane do dłużnika, w tym wezwanie do zapłaty, powinny podawać takie same informacje jak informacja o cesji, z tym że uaktualnione na datę wysłania pisma. Rzetelna informacja o sposobie naliczania odsetek przez Fundusz lub GetBack powinna wskazywać okres, za który odsetki zostały naliczone, tj. wskazywać datę początkową i datę końcową, rodzaj naliczonych odsetek za opóźnienie, poprzez wskazanie, czy są to odsetki ustawowe,

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

czy umowne. Natomiast informacja o kosztach powinna wskazywać każdy tytuł i wielkość tych kosztów, a zatem zawierać specyfikację tych kosztów.

Jak bowiem wynika ze skarg konsumentów, wiele dochodzonych przez GetBack wierzytelności ma charakter sporny. Ponadto na rynku obrotu wierzytelnościami znajdują się wierzytelności sprzed wielu lat, w tym również przedawnione. Konsument może w ogóle nie posiadać wiedzy o dochodzonym roszczeniu lub też nie pamiętać niektórych jego elementów. Pozbawienie go ww. informacji w wezwaniach do zapłaty lub w innych wysyłanych w toku windykacji pismach stawia zatem konsumenta w dużo gorszej sytuacji, niż wysyłająca pisma firma, zawodowo trudniąca się windykacją długów. Konsument w takiej sytuacji często nie ma żadnej możliwości obrony swoich interesów, w tym chociażby poprzez podniesienie zarzutu przedawnienia lub sprawdzenie prawidłowości wyliczenia dochodzonej kwoty lub odsetek - nie posiada bowiem dokumentów pozwalających na identyfikację zadłużenia.

Wymóg zamieszczenia w każdym kolejnym piśmie pełnych informacji pozwalających dłużnikowi na identyfikację zadłużenia, wynika z tego, że konsumenci podnosili w swoich skargach, że nie otrzymują korespondencji, na którą powołuje się Spółka. Zatem zamieszczanie informacji pozwalających na identyfikację zobowiązania tylko w pierwszym piśmie wysłanym do konsumenta może powodować, że informacja ta w ogóle nie dotrze do konsumenta, co pozbawia go możliwości stosownego zareagowania bezpośrednio po otrzymaniu korespondencji.

W ocenie Prezesa UOKiK, brak zamieszczenia przedmiotowych informacji w pismach wysyłanych do konsumentów może uniemożliwiać lub utrudniać identyfikację i weryfikację zobowiązania przez konsumentów (zasadność i poprawność dochodzonej należności), co w efekcie skutkuje zniekształceniem zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Wobec braku zamieszczenia w pismach wysyłanych do konsumentów istotnych informacji, obowiązek w zakresie ich pozyskania przerzucony jest na przeciętnego konsumenta, który musi sam podejmować działania w celu wyjaśnienia sprawy, lub też powierzyć te działania profesjonalistom, co również rażąco narusza interesy przeciętnego konsumenta, bezpodstawnie angażując jego czas oraz środki finansowe. Działania takie świadczą zatem o wykorzystaniu pozycji profesjonalisty przez GetBack kosztem konsumentów, a zatem o nierównorzędnym traktowaniu konsumentów, co narusza dobre obyczaje z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Skutkiem tego jest możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta na etapie po zawarciu umowy. Brak informacji o zadłużeniu po stronie dłużnika, przy jednoczesnym prowadzeniu czynności windykacyjnych w postaci żądań zapłaty z jednoczesnym zagrożeniem skierowania sprawy na drogę sądową (co przeciętny konsument słusznie wiąże ze stresem i powstaniem dodatkowych kosztów) oraz podjęciu czynności przez windykatora terenowego powoduje jego obawę, nie tylko o stan interesów finansowych, ale również o dobra osobiste, takie jak mir domowy. W ten sposób GetBack wywołuje presję, która ma ostatecznie zmusić konsumenta do dokonania zapłaty. Dłużnik, który nie jest w stanie prawidłowo zidentyfikować żądanej od niego należności pieniężnej, co do jej tożsamości lub wysokości, może podjąć nie w pełni przemyślane i racjonalne decyzje w tym zakresie, w obawie przed kolejnymi czynnościami windykacyjnymi. Decyzje te dotyczyć mogą dokonania zapłaty (zwolnienia się ze zobowiązania) lub zawarcia ugody, w sytuacji gdy dług nie istnieje, istnieje w mniejszej wysokości lub jest przedawniony. Podejmowane decyzje dotyczą zatem sfery interesów finansowych dłużnika, która to sfera cechuje się dużą wrażliwością. Przeciętny konsument

może **woleć** **uniknąć**  
Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**nieprzyjemności** **związanych** **z**  
**Konsumentów** – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

ewentualnymi procesami sądowymi i postępowaniem komorniczym, co wymaga zaangażowania czasu, uwagi, a czasem i pieniędzy na profesjonalną pomoc prawną i już tylko w celu uniknięcia tego typu aktywności zapłacić dług firmie windykacyjnej, pomimo, że dług może mieć charakter sporny (np. został już uiszczony przez konsumenta), jednakże z uwagi na brak informacji dotyczących tego zobowiązania i upływ czasu konsument nie jest w stanie tego potwierdzić.

Powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, przemawia za zasadnością zarzutu stosowania przez GetBack nieuczciwej praktyk rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 tej ustawy.

Spółka w toku postępowania administracyjnego, zakończonego wydaniem niniejszej decyzji dokonała weryfikacji stosowanych procedur, co skutkowało najpierw wprowadzeniem od 26.01.2017 r. „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wiarygodności” stosowanej od 26.01.2017 r., a następnie jej zmianą w zakresie § 4 pkt 5, co dotyczy „Korespondencji” wysyłanej do konsumentów. Zmiany weszły w życie z dniem 19.02.2018 r. (z wyjątkiem § 4 ust. 5 lit. g zdanie drugie i trzecie); § 5 ust. 7 lit. f zdanie drugie i trzecie); § 6 ust. 7 lit. f zdanie drugie i trzecie, tj. obowiązków informacyjnych dotyczących (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). które to postanowienia miały wejść w życie 15.03.2018 r.). Zmiana procedur wewnętrznych miała pozytywny wpływ na treść pism kierowanych do konsumentów po dacie wprowadzenia Instrukcji do stosowania, bowiem treść przekazywanych w nich informacji o zadłużeniu była pełna i transparentna, co pozwalało dłużnikom na identyfikację zadłużenia (załączniki do pisma Spółki z dnia 03.04.2018 r., które noszą datę 26.03.2018 r. oraz 28.03.2018 r.).

Ostatecznie jednak Spółka zrezygnowała z niektórych wprowadzonych zmian, czego wyrazem były kolejne zmiany w ww. Instrukcji obowiązującej od dnia 17.05.2018 r. Według nowej Instrukcji, w pismach wysyłanych do konsumentów, Spółka uzależnia zakres informacji przekazywanych konsumentom (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

W ocenie Prezesa UOKiK, brak zamieszczenia ww. informacji w pismach wysyłanych do dłużników, zarówno jako pierwsze, jak i kolejne pismo w sprawie, świadczy nadal o naruszeniu przez Spółkę dobrego obyczaju i możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, a zatem o stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 tej ustawy, przy czym stwierdzenie to odnosi się do spraw, w których Spółka nie dysponuje prawomocnym orzeczeniem sądowym.

To ostatnie zastrzeżenie staje się konieczne, wobec odmiennej oceny Prezesa UOKiK, co do zakresu obowiązku informacyjnego realizowanego przez Spółkę w sprawach, w których dysponuje prawomocnym orzeczeniem sądowym (lub prawomocnym aktem administracyjnym, względnie ugodą sądową). W ocenie Prezesa Urzędu, w takich sytuacjach wskazanie przez Spółkę dłużnikom:

- kwoty należności głównej,
- odsetek,
- kosztów związanych z dochodzeniem zobowiązania na drodze sądowej oraz egzekucyjnej (w tym kosztów sądowych, kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym).

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

- danych dotyczących prowadzonego postępowania sądowego, egzekucyjnego (tj. nazwy sądu wydającego orzeczenie, sygnatury akt, daty orzeczenia, nazwy komornika prowadzącego sprawę, sygnatury akt komorniczych).

jest wystarczające dla identyfikacji zobowiązania, a zatem nie stanowi nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.

Zatem Prezes UOKiK uznał, iż praktyka opisana w pkt I. sentencji decyzji nie została zaniechana, natomiast praktyka opisana w pkt II.1. sentencji decyzji została zaniechana z datą 26.03.2018 r. Stąd też, w odniesieniu do zakwestionowanych działań Spółki zaistniały przesłanki do uznania ich za nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

### **Praktyka stwierdzona w pkt II.2. sentencji decyzji**

Przeprowadzone postępowanie wykazało, że GetBack wysyłał do dłużników pisma wzywające do zapłaty zadłużenia, w których Spółka doliczała do dochodzonej od konsumentów kwoty zadłużenia koszty postępowania sądowego, w tym koszty zastępstwa procesowego, w przypadku braku skierowania sprawy na drogę sądową lub w przypadku, gdy koszty te wynikały z uchylonego nakazu zapłaty, wskutek sprzeciwu złożonego przez pozwanego w postępowaniu upominawczym.

W ocenie Prezesa UOKiK, działanie Spółki narusza dobre obyczaje oraz zniekształca zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, a zatem stanowi nieuczciwą praktykę rynkową z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Wyjaśnić w tym miejscu należy, iż Prezes UOKiK nie kwestionuje działań polegających na wskazywaniu dłużnikom potencjalnych kosztów sądowych, jakie mogą obciążyć dłużnika w przypadku skierowania sprawy do Sądu oraz jej przegrania przez dłużnika. Kwestionowane jest natomiast bezpodstawne żądanie przez GetBack, w pismach wysyłanych do konsumentów, zapłaty kwoty głównej, do której Spółka doliczała koszty postępowania sądowego, w tym koszty zastępstwa procesowego, pomimo, iż nie został skierowany pozew na drogę sądową lub pomimo takiego skierowania sprawa nie została jeszcze prawomocnie rozstrzygnięta, np. w sytuacji, gdy wydany przez sąd nakaz zapłaty, który te koszty zasądzał, został uchylony wskutek sprzeciwu złożonego przez pozwanego - konsumenta w postępowaniu upominawczym. Takie działania Spółki stanowią, w ocenie Prezesa UOKiK, nieuczciwą praktykę rynkową, poprzez naruszenie dobrego obyczaju oraz możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta, poprzez znaczne ograniczenie zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji, w tym nawet zapłaty nieistniejącego obciążenia przewyższającego kwotę należności głównej.

Dowodem stosowania ww. praktyki są nie tylko pisma wysyłane przez GetBack do konsumentów, znajdujące się w aktach niniejszego postępowania. Potwierdzają to również wzory pism, przygotowane i stosowane przez przedsiębiorcę. Okoliczność, iż dowody na stosowanie przedmiotowej praktyki mają charakter dokumentów prywatnych, a co z tego wynika, dotyczą indywidualnych przypadków, nie stanowi przeszkody, by na ich podstawie stwierdzić stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.



Skala zakwestionowanych działań oraz oparcie ich na zestandaryzowanych dokumentach przemawia bowiem o tym, że również inni konsumenci, którzy znaleźliby się w takim samym położeniu, mogliby zostać potraktowani przez GetBack w taki sam sposób, a zatem, że działania Spółki w ww. zakresie cechowała określona praktyka, jako stały i utrwalony schemat zachowań przedsiębiorcy.

Przechodząc do oceny działań Spółki, na wstępie wskazać należy iż, zgodnie z treścią art. 98 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego, strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). Dopóki w sprawie nie zapadł prawomocny wyrok, nie można określić, która strona przegrała sprawę. Datą wymagalności roszczenia o zapłatę zasądzonych kosztów jest data uprawomocnienia się orzeczenia. Zatem, co do zasady, brak jest obowiązku po stronie przegrywającej proces, zwrotu kosztów postępowania przed uprawomocnieniem się orzeczenia. Z powyższego wynika, że określenie momentu wymagalności roszczenia i obowiązku zapłaty kosztów procesu, wynika z przepisów prawa, a zatem z wiedzy specjalistycznej, której przeciętny konsument zwykle nie posiada. Żądanie od dłużnika ich zapłaty, pomimo braku wymagalności roszczenia jest zatem bezprawne i następuje wskutek wykorzystania przez GetBack silniejszej pozycji rynkowej i braku profesjonalnej wiedzy po stronie przeciętnego konsumenta. Zatem działanie takie narusza dobre obyczaje nakazujące Spółce uczciwość i staranność zawodową wobec dłużników oraz niewykorzystywanie swojej silniejszej pozycji, co świadczy o naruszeniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.

Skutkiem powyższego jest możliwość istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta na etapie wykonywania umowy. Jak bowiem wskazano w części wstępnej niniejszej decyzji, dotyczącej oceny prawnej Prezesa UOKiK, wszystkie praktyki stosowane przez GetBack mają lub miały miejsce na tym etapie kontraktowania. Decyzja którą podejmował konsument, dotyczy bowiem zapłaty długu, którego źródłem jest istniejące już wcześniej zobowiązanie zaś kwestia, czy jest to zobowiązanie wobec pierwotnego wierzyciela, czy też cesjonariusza, a wreszcie czy cesjonariuszem jest GetBack nie ma znaczenia dla oceny etapu kontraktowania. Bezprawne zawyżenie przez Spółkę salda wiarytelności o nienależne koszty sądowe, w sytuacji deficytu po stronie konsumenta wiedzy specjalistycznej pozwalającej na weryfikację źródła wzrostu zadłużenia, przy jednoczesnym prowadzeniu czynności windykacyjnych, skutkuje poczuciem osaczenia połączonym z presją, co miało ostatecznie zmusić konsumenta do dokonania zapłaty, co w takiej sytuacji nie jest decyzją racjonalną. Powyższej oceny nie eliminuje zamieszczenie na dole strony pisma wysyłanego do konsumentów wyjaśnienia, że chodzi o koszty, które mogą być zasądzone od dłużnika, w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową. Tym samym, Spółka przerzucała na konsumenta obowiązek ustalenia prawidłowego salda zobowiązania, co nie znajduje żadnego uzasadnienia.

Odwołując się w tym zakresie pomocniczo do zasad dobrych praktyk, wynikających z Zasad Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Windykacji, przyjętych przez GetBack, stwierdzić należy, iż działania Spółki naruszały również normy etyczne, wskazane w treści tych zasad. Z treści § 24 ww. dokumentów wprost wynika, iż zakazane jest „wprowadzanie w błąd dłużnika, co do wysokości i składników zadłużenia jak również konsekwencji niezrealizowania świadczenia”. Zatem GetBack stosował również działania, które mieszczą się w katalogu praktyk niedozwolonych PZW, co dodatkowo wzmacnia argumentację Prezesa UOKiK, co do

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

naruszenia przez GetBack dobrych  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

obyczajów, o których mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Wbrew twierdzeniom Spółki, taki sposób informowania dłużników o potencjalnych kosztach postępowania sądowego nie miał waloru informacyjnego, edukacyjnego i nie pozwalał w lepszy sposób ocenić sytuacji przez dłużnika.

Spółka odstąpiła od opisanej wyżej praktyki, po uchwaleniu „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r. stosowanej od dnia 26.01.2017 r., w której w § 4 ust. 5 lit. k, zamieściła zapis iż: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). który to zapis ocenić należy jako prawidłowy. Ponadto, jak wynika z pism wysyłanych do dłużników - konsumentów po ww. dacie, GetBack informuje o możliwości doliczenia do salda zadłużenia kosztów sądowych dopiero po uzyskaniu tytułu egzekucyjnego, a zatem prawomocnego wyroku.

Według ustaleń Prezesa UOKiK, praktyka została zaniechana 30.10.2016 r., czego dowodem są pisma wysyłane do konsumentów po tej dacie, w których nie ma bezpodstawnego żądania od nich zapłaty kosztów sądowych, zatem uznać należy, iż Spółka zaniechała stosowania zarzuconej jej praktyki z datą 30.11.2016 r.

Stąd też, w odniesieniu do zakwestionowanych działań Spółki, zaistniały przesłanki do uznania jej za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

### **Praktyka stwierdzona w pkt II.3. sentencji decyzji**

W pkt II.3. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził, iż działanie GetBack, polegające na nieinformowaniu konsumentów, wobec których GetBack prowadzi czynności windykacyjne, o możliwości wniesienia reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia, stanowią nieuczciwą praktykę rynkową z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.

Przeprowadzone postępowanie wykazało bowiem, iż Spółka w pismach wysyłanych do konsumentów poprzestała wyłącznie na zamieszczeniu informacji, iż „w przypadku wątpliwości o saldzie zadłużenia prosi dłużnika o kontakt”. Fakt stosowania pism o przedmiotowej treści wysyłanych do wszystkich konsumentów, wobec których Spółka prowadziła czynności windykacyjne, od początku jej działalności jest bezsporny.

Z treści ww. informacji, wyłonić można uprawnienie dłużnika do zgłoszenia GetBack wątpliwości dotyczących salda zadłużenia. W potocznie przyjętym znaczeniu „reklamacja” to żądanie klienta kierowane do sprzedawcy lub wykonawcy usługi, pozostające w związku z niezadowolającą jakością towaru lub nienależytym wykonaniem usługi - przede wszystkim żądanie wymiany, naprawy towaru lub ponowne wykonanie, ewentualnie „poprawienie” usługi, jak również żądanie zwrotu całości lub części kwoty uiszczonej tytułem ceny/wynagrodzenia. W tym kontekście reklamacja może dotyczyć każdego elementu dotyczącego praw i obowiązków stron stosunku zobowiązaniowego, zaś w nawiązaniu do okoliczności sprawy - każdego elementu wezwania do zapłaty, wraz z kwestionowaniem go, co do zasady. Nie ulega bowiem wątpliwości, że dłużnikom, wobec których GetBack podejmował czynności windykacyjne, przysługiwało prawo do składania reklamacji.

Uprawnienie do złożenia reklamacji po stronie konsumenta, a obowiązek jej rozpatrzenia przez przedsiębiorcę, wywieść należy z art. 7a oraz 8 pkt 4 Ustawy z dnia 30.05.2014 r. o

prawach konsumenta (Dz. U. z 2017 r. poz. 683). Ww. przepisy nie określają obowiązujących form złożenia reklamacji natomiast, co do trybu jej rozpoznania, wskazują iż „przedsiębiorca jest obowiązany udzielić odpowiedzi na reklamację konsumenta w terminie 30 dni od dnia jej otrzymania”. Poza tym, powyższy obowiązek wywieść należy również z zasad sumiennosci zawodowej, będących częścią dobrych obyczajów wiążących GetBack jako członka PZW już od 29.11.2012 r.

Porównując prawa konsumenta wynikające z ww. ustawy do uprawnienia jakie wynika z treści zakwestionowanej informacji przekazywanej dłużnikom, stwierdzić można, iż są one szersze, niż tylko możliwość zgłoszenia wątpliwości o saldzie zadłużenia wraz z prośbą o kontakt. Nie ulega wątpliwości, iż przedsiębiorca, realizując właściwie obowiązek informowania konsumenta o przysługujących mu uprawnieniach, powinien przekazać mu jasną i pełną informację o możliwości wniesienia reklamacji i trybie jej rozpatrzenia - w tym o terminie, którego upływ obliuguje przedsiębiorcę do przekazania konsumentowi odpowiedzi na reklamację. Zatem skierowana do konsumentów informacja o możliwości zgłoszenia „wątpliwości o saldzie zadłużenia wraz z prośbą o kontakt” była lakoniczna i nie informowała konsumentów w sposób kompleksowy o ich prawach i obowiązkach. Zatem, nie może być uznana za równoznaczną z informacją o możliwości wniesienia reklamacji. Poza tym, powyższy obowiązek wywieść należy również z zasad sumiennosci zawodowej będących częścią dobrych obyczajów wiążących GetBack, jako członka PZW, już od 29.11. 2012 r.

Działanie takie narusza, w ocenie Prezesa Urzędu, normy etyczno-moralne jak uczciwość, sumiennosc i staranność zawodową, a tym samym dobre obyczaje. Dodatkowo działanie takie zniekształca lub może zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, co przedkłada się na niewykorzystanie uprawnienia do złożenia reklamacji w sytuacji, w której dłużnikowi takie uprawnienie przysługuje. Skoro bowiem reklamacja może dotyczyć braku zasadności roszczeń finansowych Spółki wobec konsumenta, fakt jej niezłożenia może mieć negatywny wpływ na sytuację dłużnika. Przykładowo, konsument wobec którego Spółka kierowała bezpodstawne roszczenia, uiścił dług, jakkolwiek - mógłby tego uniknąć, gdyby złożył reklamację kwestionującą roszczenie wierzyciela. W innej sytuacji, konsument pozbawiony bardziej szczegółowych informacji, które mógłby otrzymać od Spółki w odpowiedzi na jego reklamację, bezpodstawnie mógł odmówić zapłaty, angażując niepotrzebnie swój czas i tracąc pieniądze na zapłatę odsetek.

Dłużnik-konsument, aby mógł skorzystać z procedury reklamacyjnej, powinien być jednoznacznie poinformowany o takiej możliwości. Dlatego zaniechanie przez Spółkę przekazania dłużnikom takiej informacji pozbawiało ich wiedzy, co do praw i obowiązków wiążących Spółkę i dłużnika, w tym, o prawie dłużnika do złożenia reklamacji i obowiązku Spółki, co do jej rozpatrzenia.

Wbrew twierdzeniom Spółki, która twierdziła iż „przepisy prawa ani standardy branżowe nie nakładają na przedsiębiorców obowiązku postępowania się *expressis verbis* słowem „reklamacja”, zaś pojęcie „wątpliwości co do zadłużenia” jest tożsame z pojęciem „reklamacja” konieczność zamieszczenia informacji o prawie do reklamacji dostrzegają również Zasad Dobrych Praktyk KPF, które w § 65 wprost stanowią, iż przedsiębiorstwo windykacyjne w trakcie pierwszego kontaktu z dłużnikiem informuje o możliwości wniesienia reklamacji. Zatem GetBack świadomie i celowo łamał te zasady, narażając tym samym interes konsumentów, co stanowi dodatkowy argument na poparcie oceny zachowania Spółki dokonanej przez Prezesa UOKiK. Obowiązujące bowiem w branży windykacyjnej normy



etyczne i opracowane na ich podstawie zasady postępowania dostrzegają konieczność informowania dłużników o możliwości wniesienia reklamacji oraz o trybie wnoszenia reklamacji, tworząc obowiązujące standardy postępowania. Taki sposób ukształtowania obowiązków przedsiębiorcy w branży windykacyjnej ma na celu polepszenie sytuacji dłużnika, który może być zdezorientowany otrzymanym wezwaniem do zapłaty, nie wiedząc o sposobności złożenia reklamacji, co również ma na celu zabezpieczenie interesów dłużników-konsumentów. Brak zamieszczenia w pismach wysyłanych do konsumentów informacji o możliwości wniesienia przez konsumenta reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia oznacza złamanie tych standardów, może być bowiem działaniem na niekorzyść konsumenta, co nie znajduje żadnego uzasadnienia zarówno w świetle norm etycznych przyjętych przez przedsiębiorców zrzeszonych w KPF, takich jak uczciwość i poszanowanie interesów dłużnika, jak i dobrych obyczajów.

Stąd też KE członków KPF dokonała oceny działań Spółki, którą to ocenę Prezes UOKiK podziela, iż naruszają one § 65 ZDP (orzeczenie z dnia 12.03.2018 r. w sprawie 13/2017).

Normy ZDP mają bowiem w tym przypadku wprost zastosowanie do sprecyzowania treści dobrych obyczajów w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Wskutek braku informacji o możliwości złożenia reklamacji, warunkach jej rozpatrzenia konsument mógł zaniechać jej złożenia i monitorowania, a przez to osłabić swoją pozycję w relacjach z GetBack. Konsument pozbawiony był bowiem wskutek tej praktyki nie tylko informacji o trybie reklamacji, ale w ogóle o możliwości zakwestionowania roszczenia dochodzonego przez Spółkę. Przeciętny konsument przekonany o braku możliwości wyjaśnienia sprawy w trybie reklamacyjnym, mógł nie wykorzystać takiej możliwości, a tym samym wobec deficytu informacji o długu, mogło dojść do istotnego zniekształcenia jego zachowania rynkowego.

**Spółka zaniechała stosowania praktyki**, co poprzedziło wprowadzenie nowego wzoru pism wysyłanych do dłużników, w których zamieszczona jest informacja (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Wzór pisma stanowi załącznik nr 9 do pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r.

Spółka zmieniła również treść aktualnie obowiązującej „Procedury obsługi skarg i reklamacji GetBack S.A”, która stanowi załącznik nr 11 od pisma Spółki z dnia 06.02.2017 r. oraz wprowadzonej z dniem 26.01.2017 r. „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności”, gdzie zamieszczono informację o (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

W konsekwencji zmian wprowadzonych przez Spółkę w jej regulacjach wewnętrznych, nastąpiła również zmiana treści pism wysyłanych do konsumentów, w których zapis (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**Prezes Urzędu przyjął, iż datą zaniechania stosowania praktyki jest, zgodnie z oświadczeniem Spółki, data 27.01.2017 r.**

Stąd też, w odniesieniu do zakwestionowanych działań Spółki zaistniały przesłanki do uznania ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

#### Praktyka stwierdzona w pkt II.4. sentencji decyzji

W pkt II.4. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził, iż działanie GetBack, polegające na prowadzeniu wobec konsumentów czynności windykacyjnych, poprzez zlecenie komornikowi sądowemu przesyłania dłużnikom wezwań do zapłaty, pomimo braku wszczęcia postępowania sądowego i uzyskania tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi, stanowi nieuczciwą praktykę rynkową z art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.

„Doręczenie” wysyłane dłużnikom przez GetBack za pośrednictwem komornika sądowego wskazywały jako podstawę takich działań art. 2 ust. 4 pkt 1 Ustawy z dnia 29.08.1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji (Dz.U.2015.790). Przepis ten stanowił, że komornik, poza zadaniami określonymi w art. 2 ust. 3 ww. ustawy, po złożeniu stosownego wniosku miał prawo do: „doręczania zawiadomień sądowych, obwieszczeń, protestów i zażaleń oraz innych dokumentów za potwierdzeniem odbioru i oznaczeniem daty”. Przesłanie przez GetBack komornikowi sądowemu wniosku o dokonanie czynności w postaci wysłania sporządzonego przez firmę windykacyjną „Wezwania do zapłaty”, za którą to czynność opłatę uiszczal GetBack, odpowiada treści zlecenia w rozumieniu art. 734 i 735 § 1 k.c. Stąd też, w takim przypadku komornik sądowy działał na zlecenie GetBack, jedynie doręczając wezwanie do zapłaty wystawiane przez Spółkę. Wezwanie do zapłaty doręczane konsumentom za pośrednictwem komornika sądowego nie było czynnością egzekucyjną (komornik nie stosował jakichkolwiek form władztwa lub przymusu). Doręczenia te dokonywane były na wniosek podmiotu, który nie posiadał wobec dłużnika tytułu wykonawczego, który jest podstawą podjęcia postępowania egzekucyjnego. Natomiast w odczuciu wielu dłużników „Doręczenie” od komornika sądowego „Wezwania do zapłaty” sprawiały wrażenie czynności podjętych w toku egzekucji, na co wpływ miała forma i treść przesyłanych dokumentów opatrzonych okrągłą pieczęcią z godłem polskim, zaś wątpliwości nie usuwa treść przepisu podanego w treści pisma, jako podstawa prawna działań komornika.

**Przechodząc do oceny prawnej zakwestionowanego działania GetBack, stwierdzić należy co następuje:**

W ocenie Prezesa Urzędu, konsument - adresat takiego pisma - mógł dokonać jego nieprawidłowej oceny, tj. o prowadzeniu przez organ egzekucyjny przeciwko niemu postępowania egzekucyjnego na podstawie prawomocnego tytułu egzekucyjnego, w trakcie którego komornik mógł dokonać zajęcia majątku dłużnika, oraz w konsekwencji, obciążyć go dodatkowymi kosztami takiego postępowania. Konsument pod wpływem takiej obawy, a dodatkowo presji wywołanej autorytetem funkcjonariusza publicznego, mógł podejmować nieprzemysłane i nieracjonalne działania, których nie podjąłby, gdyby nie te odczucia.

W przedmiotowym postępowaniu, odpowiedzialność za opisane wyżej metody windykacji ponosi GetBack - jako przedsiębiorca odpowiedzialny za całokształt procesu windykacyjnego prowadzonego w imieniu własnym lub na zlecenia klienta.

W ocenie Prezesa UOKiK, opisany wyżej schemat działań GetBack narusza nie tylko zasady „staranności zawodowej” w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE, a co za tym idzie normy i zasady dobrych praktyk przyjęte przez GetBack, jako członka PZW i KPF, ale również szerzej rozumiane zasady moralno-etyczne takie, jak uczciwość w kontaktach z konsumentem. W ocenie Prezesa Urzędu, działanie GetBack narusza zasady sumienności i staranności oraz profesjonalizmu w prowadzonej działalności gospodarczej. Spółka

wykorzystywała bowiem, kosztem konsumenta, swoją pozycję profesjonalisty, co zakłóca równowagę stron umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu, stosowanie takich metod windykacyjnych jest z punktu widzenia ww. zasad nadużyciem, ponieważ było nastawione na wykorzystanie autorytetu funkcjonariusza publicznego w celu osiągnięcia prywatnej korzyści, a dodatkowo na wywołanie u dłużnika uczucia zagrożenia oraz możliwości jego dezinformacji, zarówno co do statusu zadłużenia, jak i etapu, na jakim znajduje się jego sprawa.

Jak wskazano wyżej, ocena działań Spółki pomocniczo dokonana, poprzez odwołanie się do „dobrych obyczajów”, wymienionych w zasadach etyki i dobrych praktyk przedsiębiorców branży windykacyjnej, skłania do wniosku, iż stosowane przez GetBack czynności windykacyjne naruszają zasadę godności i zaufania, zgodnie z którą GetBack powinien postępować w sposób zapewniający poszanowanie godności konsumenta, dbając o przejrzystość swoich działań.

Wspiera również argumentację Prezesa UOKiK, co do oceny działania Spółki stanowisko Krajowej Rady Komorniczej kierowane w piśmie z dnia 30 grudnia 2016r. do Prezesa UOKiK, w którym to piśmie stwierdzono, iż (...) *„brak jest jakichkolwiek podstaw prawnych do przyjęcia, że z treści art. 2 ust.4 pkt 1 u.k.s.e. wyprowadzić można wniosek, by przepis ten uprawniał komornika do pośredniczenia w doręczaniu korespondencji, tj. do kierowania na wniosek jakiegokolwiek podmiotu, pism do adresata za pośrednictwem operatora pocztowego. Omawiany przepis określa możliwość dokonywania przez komornika określonych czynności, a nie do asygnowania swoim urzędem prywatnych pisma kierowanych do dłużników za pośrednictwem poczty. Takie działanie komornika uznać należy za pozbawione podstaw prawnych (...)”*. Kolejnym pomocniczym wsparciem argumentacji Prezesa UOKiK jest stanowisko Ministerstwa Sprawiedliwości kierowane do Prezesa UOKiK w piśmie z dnia 20.12.2016 r. w którym przedstawiono ocenę praktyki doręczania „wezwań do zapłaty” za pośrednictwem komornika, wskazując, iż działania takie mogą wprowadzać dłużników w błąd, co do charakteru czynności i być ukierunkowane na przymuszenie go do spełnienia spornego świadczenia.

Powyższe oceny wspomagają argumentację Prezesa UOKiK, co do naruszenia przez GetBack dobrych obyczajów.

W ocenie Prezesa Urzędu, w wyniku wezwania do zapłaty przesłanego za pośrednictwem komornika sądowego, konsument-dłużnik mógł zostać wprowadzony w przeświadczenie, że prowadzona jest przeciwko niemu egzekucja komornicza, a zatem że wierzyciel uzyskał już prawomocne orzeczenie sądu, chociaż w rzeczywistości sprawa była na etapie przedsądowym, a należność mogła być sporna. Mogło to prowadzić do podjęcia przez konsumenta działań ukierunkowanych na wyjaśnienie sprawy, przykładowo zatrudnienia i opłacenia prawnika, co na tym etapie sprawy nie musiało być uzasadnione i konieczne. Konsument pod wpływem błędnego przekonania o dysponowaniu przez GetBack wyrokiem sądu i prowadzeniu sprawy przez komornika, mógł również zawrzeć ugodę ze Spółką lub dokonać zapłaty żądanej należności, chociaż pierwotnie kwestionował ją co do zasady lub też kwestionował jej wysokość. Dokonanie zapłaty, pomimo jej spornego charakteru, mogło też być kierowane obawą konsumenta przed podjęciem przez komornika kolejnych czynności, przykładowo zajęciem rzeczy ruchomych oraz obawą przed powstaniem dodatkowych kosztów. Działania takie konsument mógł podjąć w związku ze zniekształceniem jego świadomości dotyczącej analizowanej sprawy pod wpływem „Wezwań do zapłaty” wysyłanych za pośrednictwem funkcjonariusza publicznego.





konsumenta do zapłaty wierzytelności pieniężnej, której sporny charakter potwierdza brak uzyskania w EPU nakazu zapłaty przy skierowaniu jej do sądu po raz pierwszy. W związku z powyższym, każdy konsument, który znalazł się w podobnej sytuacji, mógłby zostać potraktowany przez Spółkę w opisany wyżej sposób, co świadczy o utrwalonym charakterze praktyki GetBack.

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania takie naruszają dobre obyczaje i mogą zniekształcać zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia. Działania GetBack, polegające na nieuzupełnieniu braków formalnych lub wycofaniu pozwu, skutkujące wielokrotnym (nawet czterokrotnym) umorzeniem postępowania sądowego, uniemożliwiały konsumentom weryfikację roszczeń wierzyciela na drodze sądowej, które jak należy sądzić, nie miały dostatecznej podstawy faktycznej. Opisane wyżej działania Spółki zmuszały konsumentów do składania wielokrotnych sprzeciwów, co jest jedynym środkiem prawnym wykazania przez pozwanych bezzasadności żądania GetBack, a jednocześnie w znacznym stopniu angażowały czas konsumenta oraz niejednokrotnie, środki finansowe, w sytuacji gdy pozwany musiał skorzystać z profesjonalnej pomocy prawnej. Prowadzone jednocześnie przeciwko dłużnikowi działania windykacyjne, nakierowane na uzyskanie zapłaty pomimo, iż toczyło się postępowanie sądowe, nie znajduje żadnego racjonalnego uzasadnienia. Wbrew twierdzeniom Spółki, wycofanie pozwu nie następowało przed doręczeniem dłużnikowi nakazu zapłaty, ale częstokroć dopiero po złożeniu sprzeciwu. GetBack, poprzez stosowanie opisanej wyżej praktyki pozbawiał konsumentów możliwości skutecznego podniesienia zarzutu przedawnienia lub ostatecznego rozstrzygnięcia sporu, w tym poprzez oddalenie powództwa. Spór zatem nadal nie był merytorycznie nierozstrzygnięty, co umożliwiło Spółce kontynuowanie działań windykacyjnych w postaci wysyłania pism, wykonywania połączeń telefonicznych, wysyłania SMS i wizyt windykatorów terenowych, co według skarg konsumentów przybierało formę „nalotów dywanowych”. Uznać zatem należy, iż takie działania GetBack nastawione były na wywarcie presji na konsumentach, pod wpływem której ci zdecydują się na zapłatę spornego zadłużenia, pomimo braku rozstrzygnięcia, co do meritum sprawy lub też mogło opierać się na założeniu, iż wielokroć angażowani w tego typu sprawy konsumenci popełnią błąd i nie złożą sprzeciwu lub złożą go po terminie lub w inny sposób uchybią przepisom, z niekorzystnym dla nich skutkiem procesowym, np. odrzucenie sprzeciwu.

Takie działania, w ocenie Prezesa Urzędu, naruszają zasadę zapewniającą poszanowanie godności konsumenta i zaufania, zgodnie z którą GetBack powinien postępować dbając o przejrzystość swoich działań, zasadę uczciwości - zgodnie z którą przedsiębiorca zapewnia równowagę stron umowy i nie wykorzystuje swojej uprzywilejowanej pozycji.

Stwierdzić również należy, iż nie każde, co do zasady zgodne z przepisami prawa działanie firmy windykacyjnej zmierzające do odzyskania długu (tak jak w okolicznościach przedmiotowej sprawy) - legalizuje wkroczenie w sferę dóbr konsumenta (w sposób naruszający dobre obyczaje). Działanie bowiem nadmierne, realizowane w oparciu o zasadę „cel uświęca środki”, nie może być oceniane inaczej, jak naruszające obowiązujące normy moralne i obyczajowe.

Ocena działania GetBack może zostać pomocniczo dokonana, poprzez odwołanie się do zasad etyki i zasad dobrych praktyk przedsiębiorców branży windykacyjnej, a przez to do



„dobrych obyczajów” obowiązujących przy podejmowaniu przez Spółkę czynności windykacyjnych. Stosowanie tego typu działań jest niezgodne z przyjętymi przez GetBack zasadami etyki przedsiębiorców branży windykacyjnej, gdyż jest nastwione na wywołanie u konsumenta nacisku w celu zapłaty długu, którego istnienie ten kwestionuje. W podobnych stanach faktycznych Komisja Etyki KPF orzekła, że takie postępowanie przedsiębiorstwa windykacyjnego, mimo wyraźnie zgłoszonego przez konsumenta sprzeciwu, który oczekiwał rozstrzygnięcia sprawy przez sąd, nosi znamiona szykany, co stanowi naruszenie § 56 ZDP, a także stanowi próbę pozbawienia dłużnika ochrony jego praw, poprzez ignorowanie zarzutów służących mu wobec wierzycieli oraz zbywców wiarygodności, co stanowi naruszenia § 66 ZDP. Orzeczenie takie zapadło w stanie faktycznym, gdy przedsiębiorstwo windykacyjne skierowało sprawę do sądu i uzyskało nakaz zapłaty. Natomiast dłużnik w rozmowie telefonicznej z ww. podniósł, iż złożył sprzeciw i przedstawił dowody je uzasadniające, żądał jednocześnie, by przedsiębiorstwo windykacyjne zaprzestało podejmowania z nim prób kontaktu telefonicznego. Przedsiębiorstwo windykacyjne nie zastosowało się jednak do tego żądania.

Dowód : pismo KPF z dnia 22.01.2018 r. karty akt 2768-2771;

W ocenie Prezesa Urzędu, „Instrukcja do pozywania spraw w elektronicznym postępowaniu upominawczym”, obowiązująca od dnia 17.11.2016 r., która przyjęta jako zasada (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy). nie stworzyła warunków do całkowitego wyeliminowania praktyki. W ocenie Prezesa Urzędu, nie do zaakceptowania jest regulacja iż ww. Instrukcja ma zastosowanie wyłącznie do EPU, co oznacza, iż wprowadzone ograniczenia (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Kwestie te ponownie zostały uregulowane w obowiązującej od dnia 15.02.2018 r. „Instrukcji pozywania spraw w Kancelarii Prawnej getBACK Mariusz Brysik sp.k”, które zasadą (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Prezes UOKiK przyjął, iż Spółka zaniechała stosowania praktyki z datą 15.02.2018 r. Stąd też, w odniesieniu do zakwestionowanych działań Spółki zaistniały przesłanki do uznania ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza zbiorowy interes konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

### **Praktyka stwierdzona w pkt III. sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa Urzędu, posługiwanie się w komunikacji z konsumentami (w szczególności poprzez strony internetowe [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl); [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) oraz kierowane do konsumentów pism) nazwą „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” na oznaczenie własnej jednostki organizacyjnej oraz sugerowanie, że jest to niezależna od GetBack instytucja o charakterze publicznym świadcząca pomoc dłużnikom, wprowadzało przeciętego konsumenta w błąd, co do niezależności i bezstronności tej jednostki, a zatem stanowi nieuczciwą praktykę rynkową z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.

Zgodnie z powołaną wyżej treścią przepisu art. 5 ust. 1 o.p.n.p.r., nieuczciwą praktyką rynkową jest działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek



sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Zdaniem Prezesa UOKiK, już samo nazwanie przez GetBack swojej jednostki wewnętrznej *per* „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” jest nieuprawnionym nadużyciem bazującym, poprzez podobieństwo nazwy, na wykorzystaniu autorytetu i rangi instytucji publicznych takich jak Powiatowy/Miejski Rzecznik Konsumentów, Rzecznik Ubezpieczonych (aktualnie „Rzecznik Finansowy”) oraz „Rzecznik Praw Obywatelskich” - dla budowy własnego wizerunku. Opisany przez Prezesa Urzędu sposób komunikacji pomiędzy Spółką a konsumentami, polegający na zamieszczaniu w treści wysyłanych im pism informacji o możliwości udzielenia im pomocy przez „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika”, sposób prezentacji informacji o ww. rzekomej instytucji publicznej na stronie internetowej Spółki, sprawiający że konsument ma trudności z właściwą ich identyfikacją, mogło skutkować możliwością wprowadzenia konsumentów w błąd, poprzez przeświadczenie, iż jest to instytucja państwowa, a zatem niezależna, odrębna od GetBack. Zwrócić przy tym należy uwagę, iż sam sposób prezentacji przez GetBack „Biura Rzecznika Praw Dłużnika” oraz „Rzecznika Praw Dłużnika w komunikatach pisemnych (zarówno na stronie internetowej jak i w pismach przekazywanych konsumentom) mógł wprowadzać konsumentów w błąd, a to zarówno poprzez użycie mniejszej czcionki na wskazanie iż „jest to jednostka wewnętrzna GetBack”, jak i przez informowanie o pomocy i wsparciu na które mogą liczyć konsumenci.

Mylne postrzeganie przez konsumenta działań Spółki, jako podejmowanych przez niezależny organ, którego misją jest pomoc dłużnikom, miało lub mogło mieć wpływ na podejmowanie przez konsumenta decyzji, co do skontaktowania się ze Spółką a następnie na treść przekazywanych przez konsumentów informacji. Konsument zatem, pod wpływem mylnego wyobrażenia o podmiocie z którym nawiązuje kontakt, mógł podjąć decyzję o zawarciu umowy ze Spółką, której konsekwencją było przekazanie jej istotnych informacji, w tym informacji odnośnie długu. Już na wstępie bowiem, warunkiem zalogowania się na pocztę internetowej, zarówno „Biura Rzecznika Praw Dłużnika”, jak i „Rzecznika Praw Dłużnika”, było podanie, poza imieniem i nazwiskiem, numeru PESEL dłużnika i jego adresu poczty internetowej. Następnie konsument w toku rozmowy z konsultantem (w rzeczywistości pracownikiem GetBack), licząc na pomoc i na obiektywną informację o swoim zadłużeniu, sam mógł podać informacje o swoim długu lub o źródłach swoich dochodów, czego zapewne nie uczyniłby wiedząc, że czyni to *de facto* w stosunku do jednostki organizacyjnej GetBack, ergo - w stosunku do GetBack. Chodzi tu głównie o informacje, dotyczące źródeł, z których wierzyciel mógłby uzyskać zaspokojenie, a których to informacji dłużnik nie musi przekazywać wierzycielowi, a które na późniejszym etapie są wykorzystane przez GetBack do złożenia pozwu przeciwko konsumentowi i prowadzenia skutecznej egzekucji.

W tej sytuacji trudno zakładać jest, że informacje te zostały wykorzystane przez Spółkę na korzyść dłużnika - konsumenta. Wręcz przeciwnie, zasadnie założyć można, że Spółka wykorzystwała je w celu złożenia pozwu przeciwko dłużnikowi oraz wyegzekwowania należności. Zatem decyzja o nawiązaniu kontaktu przez konsumenta z „Biurem Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznikiem Praw Dłużnika”, mogła pogorszyć jego sytuację prawną, w porównaniu do hipotetycznej sytuacji, gdy konsument w ogóle nie podejmowałby takiego kontaktu.



Zatem uzasadniony jest zarzut, iż wskutek stosowania przez Spółkę nazwy „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” oraz budowania w relacjach w konsumentami przekazu, iż jest to niezależna od niej instytucja o charakterze publicznym, konsument mógł zostać wprowadzony w błąd, a przez to mieć znacznie ograniczoną zdolność do właściwej oceny sytuacji, co mogło rzutować na prawidłowość podejmowanych przez konsumenta decyzji rynkowych o zawarciu umowy, których inaczej by nie podjął.

Posiłkowo wspiera argumentację Prezesa UOKiK okoliczność, iż KE w dwóch orzeczeniach, tj. z dnia 15.01.2016 r. (sprawa nr 21/160) oraz z dnia 14.09.2017 r. (sprawa nr 13/17), stwierdziła wobec GetBack, iż informowanie konsumentów o Rzeczniku Praw Dłużnika, a następnie o Biurze Praw Dłużnika w sposób, który mógł sugerować, że jest to instytucja wykonująca czynności właściwe dla urzędu państwowego narusza § 75 pkt 5 ZDP oraz informowanie konsumentów o Rzeczniku Praw Dłużnika, a następnie o Biurze Praw Dłużnika w sposób, który mógł wprowadzać w błąd, co do jego rzeczywistego statusu - narusza § 75 pkt 7 ZDP.

Wspiera również stanowisko Prezesa UOKiK opinia Rzecznika Finansowego (pismo z dnia 09.01.2017 r.) w którym stwierdza on iż „(...) stosowanie nazwy „Rzecznik Praw Dłużnika mogło budzić wątpliwości, co do tego, czy konsumenci w stosunku do których GetBack prowadzi czynności windykacyjne nie są wprowadzani w błąd odnośnie do charakteru i wyodrębnionego statusu jednostki Spółki. (...) Zatem używanie nazwy „Rzecznik Praw Dłużnika mogło w pewnych konkretnych okolicznościach, z uwzględnieniem sposobu przekazu informacji oraz szaty graficznej strony internetowej, czy też układu redakcyjnego pisma kierowanych do dłużników wprowadzać w błąd, co do tego, że jest to instytucja występująca w obronie/w imieniu dłużnika. (...) Zatem w ocenie Rzecznika Finansowego, informowanie dłużników o instytucji Rzecznika Praw Dłużnika w sposób wykonywany przez GetBack miał na celu zbudowanie zaufania wśród dłużników i zapewnienie poczucia ochrony ich praw w przypadku skorzystania z usług Biura Rzecznika Praw Dłużnika, a także wywołanie poczucia bezpieczeństwa powierzenia sprawy do biura celem jej prowadzenia”

Stąd też, w odniesieniu do zakwestionowanych działań Spółki zaistniały przestanki do uznania ich za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Prezes UOKiK ustalił, iż **zarzucona praktyka została zaniechana z dniem 06.02.2018 r.** W przykładowym piśmie kierowanym do dłużnika zamieszczona została następująca informacja: „Informujemy, że Biuro Praw Dłużnika z początkiem 2017 r., zmieniło nazwę i obecnie funkcjonuje pod nazwą Biuro Wsparcia i Pomocy Dłużnika. Biuro Wsparcia i Pomocy Dłużnika stanowi jednostkę organizacyjną spółki GetBack do której zadań należą (...).

Deklaracja Spółki w zakresie przekazywanych informacji ma odzwierciedlenie w treści informacji przekazywanych konsumentom na stronach internetowych [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl);

Zatem Prezes UOKiK wykazał zaniechanie przez stosowania przez Spółkę zarzuconej jej nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r.,





## Praktyka stwierdzona w pkt IV. sentencji decyzji

Dokonując oceny działań GetBack opisanych w pkt IV. sentencji decyzji, tytułem wstępu wskazać należy, iż w procesie windykacji należności pieniężnych przez firmy windykacyjne stosowane są różne formy działań, mających na celu nie tylko poinformowanie dłużnika o zadłużeniu, ale i doprowadzenie do dobrowolnej zapłaty długu przez dłużnika, względnie doprowadzenie do pozyskania tytułu wykonawczego przeciwko dłużnikowi i przymusowa egzekucja długu w drodze egzekucji komorniczej.

Jednak nie każde działanie wierzyciela polegające na stosowaniu czynności windykacyjnych zmierzających do odzyskania długu, legalizuje wkroczenie w sferę dóbr dłużników chronionych prawem. Zdaniem Prezesa Urzędu, za niedozwoloną na gruncie art. 24 ust. 1 ustawy oik, agresywną praktyką rynkową stosowaną przez GetBack wobec konsumentów, należy uznać taki sposób prowadzenia działań windykacyjnych, który przez niedozwolony nacisk przymusza ich do zapłaty długu, czego by nie dokonali w warunkach pozbawionych tego nacisku. Urzeczywistnia się to w wielokrotnym wykonywaniu połączeń telefonicznych i wysyłaniu wielu wiadomości SMS w ciągu jednego dnia lub dniach bezpośrednio po sobie następujących, które to działania są przedmiotem postawionego Spółce zarzutu. Jednocześnie nie można tracić z pola widzenia, że działania te stosowane są przez Spółkę przy jednoczesnym wysyłaniu korespondencji listowej do dłużnika i kierowaniu do niego windykatorów terenowych, bez powiązania tych czynności z etapem sprawy i zasadą proporcjonalności.

Dowodem stosowania przez GetBack przedmiotowej praktyki są ustalenia poczynione przez Prezesa UOKiK na podstawie akt sprawy dotyczące częstotliwości czynności windykacyjnych, poparte skargami od konsumentów, których duża liczba świadczy nie o jednostkowym charakterze naruszeń, lecz o tym, iż działania Spółki w tym zakresie, funkcjonowały jako stały i utrwalony schemat zachowań przedsiębiorcy. Również Rzecznik Finansowy otrzymywał skargi od konsumentów na uciążliwy sposób prowadzenia windykacji, w tym częste wysyłanie SMS lub częste telefony w godzinach 6:00 - 22:00, informowanie, że firma windykacyjna może dzwonić bez ograniczeń. W związku ze skargami konsumentów opisane wyżej działania były również przedmiotem oceny KE KPF, która w powyższym zakresie potwierdziła fakt ich stosowania.

Opisane wyżej działania Spółki stosowane były na wszystkich etapach windykacji, a zatem windykacji polubownej (przed złożeniem pozwu do sądu), jak i na etapie toczącej się sprawy sądowej lub egzekucji komorniczej. GetBack stosował taki schemat działań również w przypadku, gdy sprawa była poddana wewnętrznej procedurze reklamacyjnej wskutek reklamacji złożonej przez konsumenta, jak i wtedy, gdy konsument oświadczał, iż nie zapłaci żądanej należności, przykładowo z powodu przedawnienia roszczenia.

Ocena działań Spółki pod kątem naruszenia art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., dotyczy praktyk, które miały miejsce po 25 grudnia 2014r.

Dopiero „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r. (obowiązująca od 26.01.2017 r.), wprowadziła wewnętrzne zasady regulujące częstotliwość poszczególnych czynności windykacyjnych łącząc je z etapem sprawy i zachowaniem dłużnika. Regulacje te nie przewidywały jednak wzajemnych korelacji czasowych pomiędzy poszczególnymi formami windykacji, tj. pismami

wysyłanymi do konsumentów, wiadomościami SMS, połączeniami telefonicznymi, czy wizytami terenowymi windykatorów, co gwarantowałyby dłużnikom czas potrzebny na konkretną reakcję, chociażby w postaci zapłacenia długu. Dopiero wprowadzenie przez Spółkę z dniem 19.02.2018 r. nowej „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności w GetBack”, (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy)..

Łącząc zatem bardzo dużą liczbę skarg od konsumentów na częstotliwość i uciążliwość czynności windykacyjnych z brakiem wewnętrznych regulacji w Spółce, uznać należy praktykę stosowaną przez GetBack za udowodnioną.

Stawiając Spółce zarzut stosowania agresywnej praktyki rynkowej, Prezes Urzędu, stosownie do treści art. 8 ust. 3 ustawy o.p.n.p.r., uwzględnił wszystkie jej elementy oraz okoliczności, tj.:

- powyżej opisane działania stosowane przez GetBack były nadmiernie uciążliwe (nieproporcjonalne) oraz nieadekwatne w stosunku do celu jakim jest poinformowanie konsumenta o wysokości jego długu oraz możliwości dobrowolnej zapłaty długu. Standardowo pierwszą czynnością Spółki było wysłanie korespondencji listownej o cesji wierzytelności, w którym konsument informowany był o wysokości dochodzonej wierzytelności. Wszystkie kolejne wezwania miały za zadanie skłonienie konsumenta do dobrowolnej zapłaty długu. Jeżeli przykładowo Spółka, kieruje do konsumentów połączenia telefoniczne lub SMS-y kilka razy dziennie, lub w dniach po sobie bezpośrednio następujących, połączone z żądaniami zapłaty wysyłanym pocztą w tym samym czasie, to działania takie są odbierane przez konsumentów jako nadmierne, nieuzasadnione, określane mianem „ataków dywanowych”, a zatem nieadekwatne do celu w postaci dobrowolnej zapłaty zadłużenia. Nie pozostawiają konsumentowi, który z racji już istniejących długów jest zwykle w trudnym położeniu finansowym, czasu potrzebnego na zorganizowanie pieniędzy i ich przesłanie wierzycielowi. Natomiast w stosunku do konsumentów, którzy negują fakt istnienia zadłużenia lub jego wysokość, nie pozostawiają czasu potrzebnego na wyjaśnienie sprawy. Tym samym, w braku ich praktycznego uzasadnienia, nastawione są na wywarcie niedozwolonej presji na konsumentach;

- powyżej opisane działania stosowane przez GetBack były również agresywne z uwagi na nieadekwatność w stosunku do etapu windykacji. Spółka bowiem, nawet pomimo złożenia reklamacji przez konsumenta, stosowała wobec niego czynności windykacyjne w czasie rozpatrywania reklamacji, tj. w czasie w którym działania windykacyjne powinny być zawieszane. Podobnie ocenić należy jednoczesne stosowanie czynności windykacyjnych z prowadzeniem sprawy o zapłatę w sądzie lub nawet na etapie egzekucji komorniczej. Skoro konsument nie zapłacił dobrowolnie długu i wskutek tego wierzyciel skierował sprawę na etap sądowy, to do czasu prawomocnego rozstrzygnięcia sporu firma windykacyjna nie powinna żądać od konsumenta zapłaty, która mogła okazać się nienależna. Natomiast egzekwowanie od dłużnika zapłaty na etapie egzekucji komorniczej powinno być pozostawione wyłącznie uprawnionemu organowi egzekucyjnemu. Jako kolejny przejaw agresywnej praktyki rynkowej - z uwagi na nadmierność i nieadekwatność w stosunku do etapu windykacji, należy też uznać wezwania do zapłaty kierowane przez GetBack do dłużników, wobec których Sąd wydał prawomocny wyrok oddalający powództwo w odniesieniu do dochodzonego zobowiązania, w tym z powodu podniesienia przez dłużnika lub jego pełnomocnika zarzutu przedawnienia. Dłużnik wobec prawomocnego oddalenia

powództwa, w którym podniósł zarzut przedawnienia, ma prawo sądzić, że jego sprawa została już ostatecznie osądzona, a roszczenie wierzycielowi nie należy się wobec jego przedawnienia. Ponowne żądanie jego zapłaty przez wierzyciela sprawia, że konsument nie ma możliwości skorzystania ze skutków powagi rzeczy osądzonej, co może stanowić formę niedozwolonego nacisku na konsumenta, w celu zapłaty długu, do którego nie jest zobowiązany;

- stosowanie czynności windykacyjnych w dużym natężeniu - nieadekwatnych do celu, ocenić również należy jako nieproporcjonalne do skutków w postaci wyegzekwowania należności pieniężnej. W ocenie Prezesa UOKiK, nie każde działanie wierzyciela zmierzające do odzyskania długu legalizuje wkroczenie w sferę dóbr osobistych dłużnika. Zakwestionowane działanie bowiem ocenić należy nie tylko jako nadmierne i nieproporcjonalne, ale również, poprzez stopień natężenia i uciążliwości, jako nakierowane na zastraszenie dłużnika;
- sposób prowadzenia przez Spółkę czynności windykacyjnych wobec osób które mają długi, tj. wywieranie na konsumentach niedopuszczalnej presji i nacisku psychicznego, powoduje pogłębianie u nich reakcji stresowych, co może mieć wpływ na zaburzenie procesów decyzyjnych konsumentów;
- na nieracjonalne podejmowanie decyzji przez konsumentów może mieć również wpływ uczucie zagrożenia, presji i strachu nie tylko o siebie, ale i o członków swojej rodziny;
- działania Spółki mogły także powodować obawy konsumentów, co do utraty wiarygodności i uczciwości w oczach osób trzecich;
- działania Spółki wykorzystywały element zaskoczenia konsumenta, wskutek czego dodatkowo zaburzony został proces decyzyjny konsumenta;
- działania Spółki wykorzystywały element braku wiedzy konsumenta, co do zasad prawnych rządzących windykacją, wskutek czego dodatkowo zaburzony został proces decyzyjny konsumenta. Zatem przyjęty przez Spółkę model działania powodował, że konsument będący stroną słabszą, przystępując do umowy z firmą windykacyjną, musiał zgodzić się na warunki windykacji należności stosowane przez Spółkę. Przeciętny konsument wobec braku regulacji prawnych regulujących tę sferę działalności gospodarczej nie wiedział, jakie czynności oraz kiedy, mogła podejmować wobec niego i jego rodziny firma windykacyjna, nie wiedział też, czy Spółka nie obciążyła go kosztami tych czynności, w związku z czym jego dług mógł wzrosnąć;
- działania Spółki dotyczyły sfery finansów konsumenta, tj. faktycznego, ale nie jest wykluczone, że również nieistniejącego zadłużenia, a zatem sfery niezwykle istotnej i wrażliwej dla każdego konsumenta, co świadczy o uciążliwości praktyki;
- działania Spółki wykorzystywały przymusowe i trudne położenie tych konsumentów, którzy już z samego faktu nieposiadania środków finansowych byli w trudnej sytuacji życiowej i nie byli w stanie spłacić swojego zadłużenia w terminie, po to, by ograniczyć zdolność konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zapłaty długu.

W świetle powyższego, przeciętny konsument, poddany presji przyjętej przez Spółkę metody prowadzenia działań windykacyjnych, miał w znaczny sposób ograniczoną swobodę wyboru lub zachowania względem produktu, co powodowało lub mogło powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wskutek



niedopuszczalnego nacisku, przeciętny konsument mógł podjąć bowiem nieracjonalną i nieuzasadnioną okolicznościami sprawy decyzję, co do dochodzonej przez Spółkę wiarygodności, przykładowo zgodzić się na zapłatę, co niewykluczone, również nieistniejącego lub przedawnionego roszczenia. Wykazano zatem w niniejszej sprawie, iż presja, jakiej podlegali konsumenci, stanowi obiektywnie możliwy do wystąpienia skutek działania Spółki.

W ocenie Prezesa UOKiK, przedstawione wyżej okoliczności uzasadniają stwierdzenie, iż GetBack stosował wobec przeciętnego konsumenta niedopuszczalny nacisk oraz w znaczny sposób ograniczał lub mógł ograniczać swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowania względem produktu i tym samym powodował lub mógł powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

W ocenie Prezesa Urzędu, dokonanej w oparciu o treść skarg konsumentów oraz całokształt okoliczności sprawy - w tym analizy częstotliwości wykonywania innych czynności windykacyjnych, tj. pism wysyłanych do konsumentów, wizyt terenowych, stwierdzić należy, iż stosowany przez Spółkę model działania był nadmiernie uciążliwy dla konsumenta. Możliwość nadmiernej eskalacji czynności windykacyjnych, jak w okolicznościach przedmiotowej sprawy, nie dawał konsumentom czasu na reakcję w postaci zapłaty zadłużenia, co powoduje, że sposób działania Spółki jest nieadekwatny do celu w postaci dobrowolnej spłaty zadłużenia. O powyższym świadczy również wykonywanie przez GetBack czynności windykacyjnych w zakwestionowanej postaci, pomimo prowadzonego procesu sądowego lub egzekucji komorniczej lub umorzenia postępowania sądowego wskutek podniesienia przez dłużnika zarzutu przedawnienia. Zatem zasadne jest twierdzenie, iż przyjęty model działania Spółki, w zakwestionowanym w pkt IV. sentencji decyzji zakresie, prowadził do szykanowania dłużników.

Zgodnie z § 56 ZDP KPF „Częstotliwość rozmów telefonicznych prowadzonych z dłużnikiem nie powinna być dla niego uciążliwa i nie może nosić znamion szykany”.

Wskazać należy, iż KE KPF w orzeczeniu z dnia 12.03.2018 r. w sprawie nr 13/2017 stwierdziła naruszenie przez GetBack § 56 ZDP KPF, poprzez prowadzenie rozmów telefonicznych z dłużnikiem z częstotliwością dla niego uciążliwą i noszącą znamiona szykany.

Uzasadniona jest zatem konkluzja, iż GetBack stosował przedstawiony powyższej sposób prowadzenia czynności windykacyjnych w zakresie częstotliwości wykonywania połączeń telefonicznych i wysyłania wielu wiadomości SMS w ciągu jednego dnia lub dniach bezpośrednio po sobie następujących naruszał dobre obyczaje, jak i zasady staranności zawodowej.

Skutkiem stosowania agresywnej praktyki rynkowej przez GetBack, mogła być zapłata przez przeciętnego konsumenta zadłużenia, które mogło być sporne lub też przedawnione, w obawie przed dalszą eskalacją działań windykacyjnych, które napawały przeciętnego konsumenta strachem i niepewnością, co do ich konsekwencji. Wykazano zatem w niniejszej sprawie, iż presja, jakiej podlegali konsumenci, stanowi o możliwości zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta na etapie wykonywania umowy.

Wobec wykazania spełnienia działaniem Spółki przesłanek z art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. zasadne jest stwierdzenie, iż stanowią one agresywną praktykę rynkową, co narusza zbiorowe interesy konsumentów art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.



Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania praktyki. Datę zaniechania stosowania praktyki Prezes Urzędu ustalił na 17.05.2018 r. - na podstawie oświadczenia Spółki o wprowadzeniu z ww. datą do stosowania nowej zmienionej wersji „Instrukcji komunikacji...”.

### **Naruszenie dobrych obyczajów w pkt V.1. sentencji decyzji**

Prezes Urzędu stwierdził w pkt V.1. sentencji decyzji, iż działania GetBack, polegające na wykonywaniu przez GetBack czynności windykacyjnych w postaci połączeń telefonicznych lub wizyt windykatorów terenowych wobec osób nie będących dłużnikami, tj. sąsiadów lub członków rodzin dłużników, naruszają dobry obyczaj, o którym mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu, naruszenie dobrego obyczaju w odniesieniu do wyżej opisanych działań, polegało na naruszeniu szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami, dobry obyczaj powinien wyrażać się w niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy zawieraniu umowy i jej realizacji, rzetelnym traktowaniu konsumenta jako równorzędnego partnera umowy. Działania przeciwne potocznie określa się jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania.

Prezes UOKiK nie przyjmuje wyjaśnień Spółki, która twierdzi, iż do prowadzenia działań windykacyjnych z wykorzystaniem kontaktów z osobami trzecimi uprawnia ją okoliczność, iż:

(i) nie ma szczegółowych regulacji w powszechnie obowiązujących przepisach prawa kwestii dochodzenia spłaty zadłużenia, poprzez wykonywanie połączeń telefonicznych oraz wizyty terenowe przedstawicieli wierzyciela;

(ii) zarówno Zasady Etyki Branży Windykacyjnej członków PZW jak i „Zasady Dobrych Praktyk” KPF, do przestrzegania których Spółka dobrowolnie się zobowiązała, nie formułują bezwzględnego zakazu kontaktu (rozumianego szeroko) przedstawicieli GetBack z osobami, które w rzeczywistości nie są dłużnikami;

(iii) błędne jest również założenie, że kontakt z sąsiadami dłużnika lub członkami jego rodziny ma na celu zastraszenie dłużnika czy wywarcie z nim niedozwolonej presji (...) mają na celu zawsze bezpośredni kontakt z dłużnikiem, aby móc z nim wynegocjować spłatę zadłużenia;

(iv) samo dodzwonienie się do osoby trzeciej jak i wizyta w jej miejscu zamieszkania nie jest czynem stanowiącym naruszenie § 52 Zasad Dobrych Praktyk, dopóki nie dochodzi do przekazania informacji wrażliwych dla dłużnika;

(v) uzasadniony jest kontakt z osobą trzecią, jako spadkobiercą dłużnika, nawet w sytuacji, gdy nie upłynął jeszcze 6 miesięczny termin na odrzucenie spadku, osoba taka traktowana jest jako potencjalnie odpowiedzialna za dług;

(vi) Spółka dopuszcza kontakt z osobami trzecimi, w czasie którego dochodzi do przekazania danych osobowych dłużnika na zasadzie analogii z dopuszczalnością przekazywania danych osobowych dłużnika wprowadzonych ustawą z dnia 09 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, która ta



ustawa nadaje uprawnienia do udostępniania danych w celu sprzedaży wierzytelności przez ogłoszenie publiczne.

W ocenie Prezesa UOKiK wyjaśnienia Spółki, niezależnie od wypracowanych i wprowadzonych w życie przez nią zasad, które ocenione zostały przez Prezesa UOKiK jako zaprzestanie stosowania praktyki, świadczą o niezrozumieniu i braku akceptacji przez Spółkę poziomu ochrony konsumentów, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, co nie rokuje trwałości zaprzestania stosowania praktyki. Fakt braku regulacji prawnych w zakresie sposobu windykacji należności pieniężnych w żaden sposób nie usprawiedliwia naruszania dobrego obyczaju wobec konsumentów, co również jest naruszeniem prawa, podobnie jak zasady współżycia społecznego. Nie usprawiedliwia praktyk Spółki brak sformułowania w Zasadach Dobrych Praktyk lub Zasadach Etyki zakazu kontaktu windykatora z osobami trzecimi. Wskazać również należy, iż skargi od konsumentów wskazywały, iż każdy przypadek kontaktu GetBack z osobami trzecimi, był utożsamiany przez dłużników, jako próba presji i zastraszenia. Prezes UOKiK nie aprobuje również kontaktów windykatora ze spadkobiercami dłużników przed upływem terminu do odrzuceniu spodka, w szczególności w sytuacji, gdy potencjalni spadkobiercy nie życzą sobie takich kontaktów i ich nie inicjują. Na dezaprobatę zasługuje również usprawiedliwianie działań GetBack, porównywaniem ich do tych prowadzonych przez wierzycieli, którym nadano uprawnienia do udostępniania danych osobowych dłużników w celu ich sprzedaży w drodze ogłoszeń publicznych. W takich przypadkach bowiem, uzasadnieniem ich działań jest prawnie usprawiedliwiony cel administratora danych (pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych), którym jest m.in. dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, który to interes prawny znajduje usprawiedliwienie w konieczności takiej konkretyzacji oświadczenia woli o zawarcie umowy sprzedaży wierzytelności, iż muszą tam znaleźć się dane osobowe dłużnika, co w ogóle nie ma zastosowania w okolicznościach sprawy, w których GetBack w kontaktach z osobami trzecimi, nie będącymi dłużnikami nie przedstawia żadnej oferty, nie ma więc mowy w takich przypadkach o prawnie usprawiedliwionym celu administratora danych. GetBack formułuje przy tym wniosek, iż „ustawodawca uznaje słuszność ochrony interesu prawnego i ekonomicznego wierzyciela poprzez ograniczenie sfery prywatności dłużnika, która nie jest wartością absolutną”, chociaż hipotezy stanów faktycznych okoliczności zarzutu z pkt V.1. sentencji decyzji i udostępniania danych osobowych dłużnika w celu ich sprzedaży, poprzez ogłoszenie publiczne nie przystają do siebie. Wydaje się przy tym, że celem GetBack jest przekonanie organu o nadrzędności interesu prawnego i ekonomicznego wierzyciela nad interesem dłużnika, w tym przypadku odnoszonego do zbiorowego interesu konsumentów, co nie ma, w ocenie Prezesa UOKiK żadnego uzasadnienia.

W zakresie praktyki stwierdzonej w pkt V.1. sentencji decyzji, prowadzone postępowanie administracyjne potwierdziło, iż czynności windykacyjne podejmowane przez GetBack polegały również na nawiązywaniu przez Spółkę kontaktu z osobami trzecimi w celu ustalenia aktualnego adresu zamieszkania dłużnika lub ustalenia jego aktualnego numeru telefonu. Osobami tymi byli członkowie rodziny dłużnika (niezamieszkujący z nim wspólnie), jego sąsiedzi. Działania takie stosowane były w przypadku braku możliwości nawiązania kontaktu bezpośrednio z dłużnikiem. W czasie tego kontaktu, osobom trzecim wielokrotnie przekazywane były - bezpośrednio lub pośrednio - informacje, z których osoby trzecie mogły powziąć wiedzę, o istnieniu długu i osobie dłużnika, którą GetBack wzywał do zapłaty. Powyższe ustalenia znajdują potwierdzenie w treści skarg od konsumentów - dłużników, konsumentów, którzy nie uważali się za dłużników GetBack oraz od samych osób trzecich.

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)



Opisane wyżej działania Spółki znajdują również potwierdzenie w podejmowanych przez KE postępowaniach dyscyplinarnych (orzeczenie z dnia 12.03.2018 r. nr 13/17). Skala zakwestionowanych działań świadczy o tym, iż nie były to przypadki jednostkowe, lecz powtarzalny i utrwalony schemat zachowań przedsiębiorcy, który przybrał postać praktyki.

Dokonując oceny takich działań, stwierdzić należy, iż przekazanie osobom trzecim informacji o czymś zadłużeniu, nie jest w powszechnym postrzeganiu informacją obojętną dla dłużnika. Posiadanie długów w powszechnym postrzeganiu kojarzone jest co najmniej, jako informacja „wrażliwa” - dotycząca sfery życia prywatnego, aż do postrzegania „negatywnego” osoby dłużnika, co może przekładać się na utratę zaufania do jego osoby. Zatem dłużnicy starają się fakt istnienia zadłużenia utrzymywać w tajemnicy, nie tylko przed osobami postronnymi, jak sąsiedzi, ale często również i przed członkami rodziny. Status dłużnika dla osoby fizycznej wiąże się przeważnie z utratą „dobrego imienia”, co może powodować negatywne konsekwencje rodzinne, towarzyskie i zawodowe. Dla dłużnika, zawsze jednak informacja o jego zadłużeniu, przekazana bez jego zgody osobie trzeciej, narusza jego prywatność oraz dobre imię. W ocenie Prezesa UOKiK, taki sposób prowadzenia czynności windykacyjnych, podczas których osoby trzecie pozyskują jakiegokolwiek informacje, które pozwalają im zidentyfikować daną osobę jako dłużnika, nie znajduje żadnego uzasadnienia i narusza dobre obyczaje. W konkretnych przypadkach działanie takie stanowi bowiem skutek wykorzystania uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty przy realizacji umowy kosztem konsumenta, a nadto narusza normy moralne, które nakazują szacunek dla drugiego człowieka, który przejawiać się powinien dochowaniem wszelkich starań przez firmę windykacyjną utrzymania w tajemnicy przed osobami postronnymi informacji „wrażliwych” dla konsumenta.

Wskazać również należy, iż działania takie nie są przewidziane w obowiązujących procedurach wewnętrznych GetBack. Wręcz przeciwnie, jako praktyki niedozwolone w „Procedurze zarządzania sekurytyzowanymi wierzytelnościami w GetBack” z dnia 10.12.2013 r. ze zmianami wprowadzonymi w dniu 21.09.2015 r. uznane zostało: (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

Natomiast ZDP KPF stanowią, iż „przedsiębiorstwo windykacyjne zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahenta, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowanie słuszych praw dłużnika”, zaś § 58. wprost nakazuje, iż „Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą one być podejmowane tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi, w sprawie dochodzonej należności”. Spółka miała zatem świadomość niedozwolonego charakteru swoich działań. Stąd też KE KPF stwierdziła naruszenie przez GetBack § 75 pkt 6 ZDP, poprzez ujawnienie informacji o zadłużeniu nieuprawnionej osobie trzeciej, co dodatkowo wspiera argumentację Prezesa UOKiK.

W świetle powyższego, opisane wyżej działania GetBack wykonywane bez zgody konsumentów - dłużników oraz dodatkowo wobec osób, które nie są dłużnikami (sąsiedzi lub członkowie rodzin dłużnika), które wyrażą sprzeciw przeciwko podejmowanym tego typu działaniom, narusza również zasady prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem dobrych obyczajów przyjętych przez Spółkę w ZDP przedsiębiorców zrzeszonych w KPF. .

Analizując stanowisko Spółki, która twierdzi, iż wprowadziła nowe procedury, które eliminują przedmiotowe naruszenie, stwierdzić należy, iż wprowadzona z dniem 19.02.2018 r. „Instrukcja prowadzenia komunikacji z dłużnikami w procesie dochodzenia wierzytelności” w odniesieniu do (informacje objęte tajemnicą przedsiębiorcy).

**Zmiany w stosowanej Instrukcji poparte oświadczeniem Spółki o zaniechaniu jej stosowania w praktyce, pozwoliły ustalić, jako datę zaniechania praktyki, datę 04.01.2017 r.**

Zatem w odniesieniu do zakwestionowanych działań GetBack zasadne jest stwierdzenie, iż naruszają one dobre obyczaje z art. 24 ust.2 ustawy okik, w zatem zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.

### **Praktyka stwierdzona w pkt V.2. sentencji decyzji**

Prezes Urzędu stwierdził w pkt V.2. sentencji decyzji, iż działania GetBack, polegające na nieinformowaniu konsumentów, wobec których GetBack prowadził czynności windykacyjne o przyjętych i stosowanych zasadach dobrych praktyk oraz zasadach etyki obowiązujących w branży windykacyjnej, których GetBack jest sygnatariuszem i niepoinformowaniu o miejscu, gdzie dłużnik może zapoznać się z treścią tych zasad - ergo działanie przedsiębiorcy, polegające na braku kierowania do dłużników - konsumentów informacji o zobowiązaniu GetBack do stosowania „Zasad dobrych praktyk” oraz „Zasad Etyki” oraz wskazaniu miejsca ich zamieszczenia, gdzie konsument może zapoznać się z ich treścią, naruszają dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik.

GetBack przedstawiając Rekomendację PZW „potwierdzającą zdolność firmy do świadczenia usług zgodnie z zasadami etyki zawodowej i kodeksu honorowego”, w związku z jego członkostwem w PZW od dnia 29.11.2012 r zobowiązał się do przestrzegania „Zasad Etyki Branży Windykacyjnej członków PZW. Nadto, GetBack podjął zobowiązanie do przestrzegania „Zasad Dobrych Praktyk” przedsiębiorców zrzeszonych w KPF. od dnia 29.11.2012 r.

W podstawowych wartościach i ideałach etycznych wynikających z „ZDP”, dobrowolnie przyjętych przez GetBack wynika, iż jedną z nich jest: "Stosowanie Zasad - Podmiot finansowy, który przyjął Zasady Dobrych Praktyk do stosowania, dba o to, by wszyscy jego pracownicy oraz inne osoby występujące w jego imieniu zapoznaly się z tym dokumentem i stosowały się do jego zasad, a także udostępnia swoim klientom i kontrahentom do wglądu pełną treść Zasad" (§ 7 pkt 16)

W sytuacji, gdy działalność gospodarcza, polegająca na windykacji wierzytelności nie została prawnie uregulowana, konsument nie posiada możliwości weryfikacji w odpowiednich aktach prawnych prawidłowości jej przebiegu i zakresu. Stąd brak znajomości zasad rządzących tą dziedziną działalności gospodarczej rodzi po stronie osób, wobec których Spółka prowadzi czynności windykacyjne niepewność, a także możliwość nadużyć ze strony windykatorów. W takiej sytuacji obowiązek przedsiębiorcy przekazania klientom - dłużnikom informacji o przyjęciu i przestrzeganiu przez GetBack „Zasad Dobrych Praktyk” oraz „Zasad Etyki” - do stosowania których GetBack dobrowolnie się zobowiązał - oraz informacji o miejscu udostępnienia treści tych zasad, nabiera szczególnego znaczenia. Konsument - dłużnik mając ograniczony dostęp do istotnych informacji dotyczących procesu windykacji, pozbawiony jest wiedzy o

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

regulujących je zasadach. W ww.  
Konsumentów - Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48

532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



kontekście świadomość po stronie konsumenta obowiązku przestrzegania przez GetBack określonych zasad w relacjach z dłużnikiem jest niezbędna konsumentowi dla ochrony jego interesów zaś dostęp do treści tych zasad umożliwia konsumentom weryfikację zachowań przedsiębiorcy i ich prawidłową ocenę, pod kątem przestrzegania obowiązujących w tej branży norm moralnych i etycznych.

Zaniechanie po stronie Spółki, polegające na braku udostępnienia konsumentom informacji o stosowaniu „Zasad Dobrych Praktyk”, Zasad Etyki” oraz niewskazanie miejsca ich zamieszczenia, gdzie konsument może zapoznać się z ich treścią, narusza zasadę działania w sposób budzący zaufanie, dbałość o przejrzystość działań, a tym samym dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik i art. 24 ust. 1 tej ustawy.

**Spółka zaniechała działań, które stały się podstawą postawienia jej zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.** Datą zaniechania jest 05.01.2017 r. bowiem taką datę ma pierwsze pismo kierowane do konsumenta, w którym Spółka zamieściła informację iż: „GetBack w swojej działalności kieruje się Zasadami Etyki Branży Windykacyjnej Polskiego Związku Windykacji oraz Zasadami Dobrych Praktyk Konferencji Przedsiębiorców Finansowych w Polsce.

W dacie wydania niniejszej decyzji Zasady Etyki Branży Windykacyjnej Polskiego Związku Windykacji zamieszczone były również na stronie internetowej przedsiębiorcy: [www.getbacksa.pl/images/o-firmie/getback-sa/Zasady-etyki-branzy-windykacyjnej-czlonkow-PZW.pdf](http://www.getbacksa.pl/images/o-firmie/getback-sa/Zasady-etyki-branzy-windykacyjnej-czlonkow-PZW.pdf). W tej dacie nie było natomiast na stronie internetowej Spółki ZDP przedsiębiorców zrzeszonych w KPF, co należy wiązać z treścią Orzeczenia nr 13/2017 z dnia 12 marca 2018r. wydanego przez Komisję Etyki KPF (kara zawieszenia prawa do używania logo KPF oraz jakichkolwiek informacji odnoszących się do członkostwa w KPF w materiałach promocyjnych czy informacyjnych na okres 6 miesięcy).

Zatem w odniesieniu do zakwestionowanych działań GetBack zasadne jest stwierdzenie, iż naruszają one dobre obyczaje z art. 24 ust.2 ustawy okik, w zatem zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.

Zatem w odniesieniu do zakwestionowanych. działań GetBack zasadne jest stwierdzenie, iż naruszają one dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 2 i art. 24 ust. 1 ustawy okik .

### **Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów**

Odnosząc się natomiast do przesłanki „zbiorowego interesu konsumentów”, to przepisy ustawy okik nie definiują tego pojęcia. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Jak stwierdził SOKiK w wyroku z dnia 13.01.2009 r. sygn. akt XVII Ama 26/08 wydanym wobec przedsiębiorcy świadczącego usługi windykacyjne „Jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów”. Prezes Urzędu podkreśla, że o tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe,



ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż: (...) nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12.09.2003 r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie, zdaniem Prezesa Urzędu, mamy do czynienia z możliwym zagrożeniem naruszenia praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy są adresatami lub w przyszłości będą adresatami czynności windykacyjnych podejmowanych przez GetBack. W okolicznościach niniejszej sprawy zarzut stosowania przez GetBack zagrażających lub naruszających zbiorowy interes konsumentów, może zostać wykazany również na podstawie jednostkowych przypadków, bowiem w związku z dużą ilością skarg, jakie napłynęły do Prezesa UOKiK na GetBack, istnieją podstawy do stwierdzenia, iż takie same działania stosował GetBack wobec nieokreślonej liczby dłużników, którzy znaleźli się w analogicznej sytuacji lub takie same zasady działania GetBack stosowałyby wobec konsumentów, którzy mogliby znaleźć się w analogicznej sytuacji. Skala indywidualnych naruszeń pozwala zatem stwierdzić, że mają one na tyle stały i utrwalony charakter, że stanowią określony model zachowań GetBack, a zatem stosowaną praktykę. Zatem zachowanie przedsiębiorcy może nie dotyczyć interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz może naruszać uprawnienia określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy konsumentów.

W związku z powyższym zasadne jest stwierdzenie, iż działania GetBack, w zakresie opisanym w:

- pkt I. stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. ;
- pkt II. 1.-II.5. stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. ;
- pkt III. stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. ;
- IV., stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. ;
- V.1. i V.2. naruszają dobre obyczaje z art. 24 ust.1 i ust. 2 ustawy okik oraz naruszają zbiorowe interesy konsumentów, a zatem stanowią praktyki z art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy okik.

**Odnosnie do wniosku przedsiębiorcy o wydanie decyzji na podstawie 28 ust. 1 ustawy okik**



W piśmie z dnia 06.02.2017 r. złożonym jako pierwsze pismo po otrzymaniu przez Spółkę powiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego, GetBack, co do zasady, nie zgodził się z zarzutami Prezesa UOKiK oraz przedstawił argumentację, która w ocenie Spółki uzasadnia stosowanie przez nią zakwestionowanych działań. Niezależnie od powyższego, Spółka stwierdziła, że zarzucone jej praktyki zostały zaprzestane. W piśmie tym Spółka stwierdziła ponadto, iż „jeżeli Prezes UOKiK nie podzieli jej argumentów” to złoży wniosek o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy okik.

Właściwy wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej Spółka złożyła w piśmie z dnia 15.03.2017 r., doprecyzowując jego treść w pismach z dnia 30.10.2017 r., z dnia 21.02.2018 r. i 03.04.2018 r.

Odnosnie wniosku Przedsiębiorcy o wydanie decyzji na podstawie 28 ust. 1 ustawy okik, złożone zobowiązania sprowadzały się do składania przez GetBack kolejnych projektów zmian w przyjętych procedurach wewnętrznych oraz zobowiązaniu do:

- 1) modyfikacji procedur w stosowanych dokumentach wewnętrznych oraz zapisów w wzorcach pism kierowanych do dłużników, w celu eliminacji praktyki;
- 2) wprowadzenia dodatkowych procedur akceptacji wzorców pism przez Departament Prawny lub Departament Compliance GetBack;
- 3) przeszkolenia pracowników odpowiedzialnych za prowadzenie czynności windykacyjnych w zakresie obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz z przepisów wewnętrznych Spółki;
- 4) przekazania dłużnikom, wobec których wysyłane były pisma zawierające uchybienia wskazane przez Prezesa UOKiK stosownych sprostowań/wyjaśnień.

Powołany wyżej art. 28 ust. 1 ustawy okik stanowi iż: „Jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania - że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, 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 Urzędu 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”.

Jak wynika z treści powołanego wyżej przepisu możliwość wydania przez Prezesa Urzędu decyzji „zobowiązującej” jest jego uprawnieniem. Oznacza to, że Prezes UOKiK nie jest zobligowany do wydania takiej decyzji w sytuacji złożenia przez przedsiębiorcę stosownego wniosku, bowiem decyzje w tym zakresie podejmowane są w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy okik nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o oparciu rozstrzygnięcia z art. 28 ustawy okik, poza tym, że do jego wydania wystarczy uprawdopodobnienie stosowania praktyk oraz złożenie przez przedsiębiorcę zobowiązania do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków. Natomiast w każdej indywidualnej sprawie, gdy przedsiębiorca wniosek taki złoży, Prezes Urzędu rozważa, czy istnieją podstawy do wydania decyzji



„zobowiązującej”, przy uwzględnieniu celów ustawy oik, powołanej dla publicznoprawnej ochrony interesów konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, w okolicznościach niniejszej sprawy, brak jest podstaw do wydania wobec GetBack decyzji zobowiązującej, z uwagi na niecelowość takiego rozstrzygnięcia. Wydanie decyzji zobowiązującej musi bowiem służyć realizacji głównego celu działania Prezesa Urzędu, jakim jest ochrona interesu publicznego, który w przypadku wydania decyzji, o jaką wnioskuje Przedsiębiorca, nie byłby należycie chroniony.

Ponadto w ocenie Prezesa UOKiK, ostateczne rozstrzygnięcie powinno być zgodne nie tyle z interesem przedsiębiorcy, co przede wszystkim z interesem konsumentów. Jednym z celów niniejszej decyzji jest przyczynienie się do tego, aby działania podejmowane przez firmy windykacyjne były zgodne z prawem i nie naruszały zbiorowych interesów konsumentów.

Jak wynika z wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 23.03.2017 r., sygn. akt ACa 981/14 - który odnosi się do warunków wywiązania się przez przedsiębiorcę z obowiązku podjęcia lub zaniechania określonych działań celem usunięcia skutków naruszenia interesów konsumentów: „Aby przestanka zobowiązania się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia lub usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów była spełniona, przedsiębiorca musi wyrazić wolę wykonania określonego obowiązku w sposób wyraźny i niebudzący wątpliwości”.

Wskazać należy, iż treść pierwszych zobowiązań złożonych przez Spółkę nie była w ocenie Prezesa Urzędu satysfakcjonująca, w szczególności, w świetle nieuznania przez Spółkę postawionych jej zarzutów. Również kolejne ich konkretyzacje zostały ocenione jako niepełne i niespełniające celu w postaci „podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków”. Należy bowiem wskazać, iż zaproponowane przez Spółkę środki nie zostały jako dostateczne w celu usunięcia skutków naruszenia. Skala działalności GetBack S.A. - jako firmy windykacyjnej nie czyni prawdopodobnym, by Spółka zrealizowała swoje zobowiązanie do przekazania wszystkim dłużnikom, wobec których wysyłane były pisma zawierające uchybienia wskazane przez Prezesa UOKiK, stosownych sprostowań/wyjaśnień, zaś weryfikacja wykonania zobowiązania w takim zakresie nie jest możliwa. Dalej, wskazać należy, iż zakwestionowane przez Prezesa UOKiK działania Spółki, kierowane były również wobec niedookreślonej grupy konsumentów. Przykładowo, naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, polegało również na postępowaniu się w komunikacji z konsumentami, w tym przez strony internetowe [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl); [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) - nazwą „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” na oznaczenie własnej jednostki organizacyjnej oraz sugerowanie, że jest to niezależna od GetBack instytucja o charakterze publicznym świadcząca pomoc dłużnikom. Nie jest możliwe ustalenie skonkretyzowanego kręgu osób, które takim działaniem zostały wprowadzone w błąd, nie da się zatem usunąć w pełni skutków tego naruszenia.

Ponadto bardzo duża liczba stwierdzonych naruszeń, jak również ich waga, uzasadniają nieprzyjęcie zobowiązania w niniejszym postępowaniu, mając na względzie przede wszystkim prewencyjną i represyjną rolę rozstrzygnięć organu ochrony konsumentów.

W niniejszym postępowaniu, Prezes UOKiK zakwestionował bowiem aż 10 naruszeń w postaci stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, a powodem



wszczęcia postępowania zakończonego niniejszą decyzją była bardzo duża ilość skarg od konsumentów na działania GetBack stosowane w toku windykacji. Zdaniem Prezesa Urzędu, przy tak znacznym naruszeniu interesów konsumentów, celowe będzie stwierdzenie zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów lub też nakazanie zaniechania ich stosowania, co odniesie skutek zarówno prewencyjny, jak i represyjny.

Prewencyjna rola decyzji Prezesa UOKiK sprowadza się bowiem, nie tylko do wyeliminowania stosowania niedozwolonej praktyki przez przedsiębiorcę będącego stroną postępowania, ale również ma na celu odstraszenie innych uczestników rynku przed powielaniem kwestionowanych praktyk, aby nie było konieczności wszczynania osobnych postępowań w stosunku do tych podmiotów. Jednocześnie zauważyć należy, że ogólnopolski zakres działania przedsiębiorcy, a przez to duża ilość konsumentów narażonych na skutki działań podejmowanych przez GetBack, uzasadnia - w ocenie organu ochrony konsumentów - brak możliwości przyjęcia zobowiązania.

Konkludując, biorąc pod uwagę całokształt okoliczności niniejszej sprawy, Prezes UOKiK uznał, iż korzystniejszym rozwiązaniem jest wydanie decyzji stwierdzającej stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania oraz stwierdzającej zaniechanie naruszenia przez GetBack zbiorowych interesów konsumentów. Warto w tym miejscu zauważyć, iż takie rozstrzygnięcie odniesie lepszy skutek wobec konsumentów będących adresatami działań Spółki. Decyzja stwierdzająca zaniechanie stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w odróżnieniu od decyzji zobowiązującej, w której następuje jedynie uprawdopodobnienie praktyk, może bowiem stanowić prejudykat dla konsumenta przesądzający o bezprawności zachowania przedsiębiorcy. Oznacza to, że w przypadku sporu cywilnoprawnego, w sprawie przed sądem powszechnym, konsument nie będzie już musiał udowodniać faktu stosowania praktyki (uchwała SN z dnia 23.07.2008 r., III CZP 52/08).

#### **Ad VI. Odnośnie do zastosowania środków przewidzianych w art. 26 ust. 3 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy okik (pkt VI. sentencji decyzji)**

Zgodnie z powołanym art. 26 ust. 3 w związku z art. 27 ust. 4 ustawy okik, Prezes Urzędu może, zarówno w decyzji wydanej na podstawie art. 26 ust. 1, jak i na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik, nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy.

W ramach w pkt VI. sentencji decyzji, Prezes UOKiK postanowił nakazać Spółce zamieścić na jej stronie internetowej link do całej decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK.

Jak wynika z treści powołanego wyżej przepisu publikacja decyzji jest dodatkowym, fakultatywnym elementem decyzji. Publikacja następuje na koszt przedsiębiorcy. Obowiązek publikacji ma służyć dotarciu z informacją o naruszeniu do możliwie najszerszego kręgu konsumentów potencjalnie dotkniętych zakazaną praktyką. Publikacja pełni "funkcję prewencyjną, ostrzegawczą i zarazem informacyjną", ma charakter wtórny w odniesieniu do innych konsumentów, także potencjalnych klientów, zamierzających podjąć decyzję dotyczącą umowy (wyr. SA w Warszawie z 19.12.2007 r., VI ACA 1074/07, Legalis). Rozpowszechnienie decyzji pełni "funkcję wychowawczą wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców. Publikacja ma stanowić bowiem też czytelną

informację dla przedsiębiorców, jakie zasady powinny być przez nich stosowane przy tworzeniu wewnętrznych procedur reklamacyjnych, jak i zachęcić ich do przyjęcia podobnych, prokonsumenckich rozwiązań" (wyr. SOKiK z 26.1.2010 r., XVII AMA 62/09, Dz.Urz. UOKiK Nr 2, poz. 12).

Zastosowanie ww. środka pozwoli, w ocenie Prezesa Urzędu, zrealizować przede wszystkim cele edukacyjne decyzji. Dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży. Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć ich świadomość i ostrożność w kontakcie z firmami windykacyjnymi. Przedsiębiorcy natomiast, w tym firmy windykacyjne, będą mogli dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co odegra funkcję wychowawczą i prewencyjną. Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości Spółki i wagi naruszeń.

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

### **Podstawa prawna wydania decyzji w pkt I. sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy okik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy okik.

Wobec stwierdzenia w pkt I sentencji decyzji naruszenia określonego w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik oraz wobec braku zaniechania tej praktyki przez Spółkę, zasadne było wydanie decyzji w oparciu o art. 26 ust. 1 ustawy okik.

### **Podstawa prawna wydania decyzji w pkt II.-V. sentencji decyzji**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy okik, nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 ustawy okik, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy okik.

W przypadku określonym w ust. 1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. (ust. 2). Ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy (art. 27 ust. 3).

Prezes Urzędu stwierdził w pkt II sentencji decyzji fakt zaprzestania stosowania przez GetBack S.A. praktyk określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik w pkt :

Ad II.1. z dniem 26.03.2018 r.;

Ad II.2. z dniem 30.10.2016 r.;

Ad II.3. z dniem 26.01.2017 r.;

Ad II.4. z dniem 01.07.2016 r.;

Ad II.5. z dniem 15.02.2018 r.;



Ponadto, Prezes Urzędu stwierdził w pkt III. sentencji decyzji fakt zaprzestania stosowania przez GetBack S.A. praktyk określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik z dniem 06.02.2017 r.

Prezes Urzędu stwierdził w pkt IV. sentencji decyzji fakt zaprzestania stosowania przez GetBack S.A. praktyk określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik z dniem 17.05.2018 r.

Prezes Urzędu stwierdził w pkt V. sentencji decyzji fakt zaprzestania stosowania przez GetBack S.A. praktyk określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik w pkt : Ad V.1. z dniem 19.02.2018 r.; Ad V.2. z dniem 04.01.2017 r.

**Wobec stwierdzenia w pkt II.- IV. sentencji decyzji naruszeń określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, natomiast w pkt V. sentencji decyzji naruszeń określonych w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik oraz wobec faktu zaprzestania ich stosowania przez Spółkę, zasadne było wydanie decyzji w oparciu o art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.**

#### **Kara pieniężna (pkt VII. sentencji decyzji)**

Art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik stanowi, iż: „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”.

Art. 106 ust. 3 ustawy okik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje w pkt 1 m.in., że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

**Z informacji przekazanych przez Spółkę, tj. potwierzonego za zgodność z oryginałem Sprawozdania finansowego za rok obrotowy 2017 zawierającego rachunek zysków i strat - wynika, że jej obrót w 2017 r. opiewał na kwotę (...) zł. W 2017 r. Spółka poniosła stratę na działalności w wysokości (...) zł.**

W tej sytuacji podstawą nałożenia na Spółkę kary finansowej jest jej obrót w wysokości (...) za rok 2017.

Prezes UOKiK wydając decyzję o nałożeniu kary pieniężnej działa w ramach uznania administracyjnego, co oczywiście nie jest równoznaczne z dowolnością. W tym zakresie kieruje się on zasadą równości i proporcjonalności. Rozważając kwestię nałożenia kary organ antymonopolowy musi wziąć pod uwagę, czy w danych okolicznościach sprawy konieczne albo celowe jest jej nałożenie, a jeżeli tak, to w jakiej wysokości kara spełni założone funkcje. Ponadto Prezes UOKiK musi rozstrzygnąć, czy naruszenie przepisów ustawy okik było zawinione tj. czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był taką świadomość mieć<sup>10</sup>). Z powyższego wynika, że subiektywna przesłanka nałożenia kary pieniężnej jest spełniona nie tylko jeżeli

<sup>10</sup> wyrok Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011r. sygn. akt III SK 45/10.

zostanie wykazane, że przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz, ale także jeżeli zostanie wykazane, że przedsiębiorca ten mógł (lub powinien był) tę świadomość mieć, a zatem kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej, jako świadomość bezprawności zachowania.

Dokonując oceny przedmiotowej strony zakwestionowanego działania (zaniechania) Spółki pod kątem winy w niniejszej sprawie, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że zgodnie z art. 83 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak GetBack. Biorąc pod uwagę fakt, iż podmiot ten jest profesjonalnym uczestnikiem obrotu, działającym na rynku windykacji należności od początku 2012 r., dysponuje zatem odpowiednim doświadczeniem, powinien przewidzieć, że podejmowane przez niego działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dokonując oceny przestanki „zawinionego” charakteru działania GetBack, Prezes UOKiK wziął pod uwagę również potencjał ekonomiczny Spółki, a ocena tego potencjału skłania do wniosku, iż w zakresie oceny swojego działania, GetBack mógł również skorzystać (i korzystał) z pomocy kancelarii świadczących profesjonalną pomoc prawną. Uzasadniony jest zatem wniosek o zawinionym charakterze działania GetBack.

Należy przy tym zwrócić uwagę, że chociaż kara pieniężna ma charakter fakultatywny, to spełnia cele represyjne za niezastosowanie się do bezwzględnie obowiązujących wymagań, a ponadto prewencyjnie zmierza do wymuszenia na ukaranych przedsiębiorcach przestrzegania tych imperatywnych reguł w przyszłości. Funkcja kar pieniężnych nie polega więc na samym korygowaniu zachowań przedsiębiorców. Generalnie kary pieniężne pełnią funkcję odstraszającą i prewencyjną, a ryzyko ich nałożenia ma zniechęcać przedsiębiorców do naruszania obowiązków wynikających z ustawy lub decyzji regulatora (zob. np. wyrok SN z dnia 13.05.2010 r., III SK 42/09, Legalis nr 389795).

Skoro zatem przypisane przedsiębiorcy działania stanowią, w ocenie Prezesa UOKiK, o naruszeniu zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy oik oraz art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik, zaś zakaz ten ma charakter bezwzględny i nie istnieją przestanki natury prawnej, które umożliwiły zalegalizowanie tych praktyk. Zdaniem Prezesa Urzędu, uprawnia go to, do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej za każde naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, z osobna, opisane odpowiednio w pkt I., II.1., II.2., II.3., II.4., II.5., III., IV., V.1. i V.2. sentencji niniejszej decyzji. Okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter zarzuconych Spółce praktyk i ich możliwe negatywne skutki w sferze pozaekonomicznych i ekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania wobec Spółki tego środka represji.

Odnosząc się w tym miejscu, do stanowiska Spółki (pismo z dnia 10.07.2018 r.), która wniosła o odstąpienie od nałożenia na nią kary pieniężnej z uwagi na fakt iż: „*mogłaby ona doprowadzić do upadłości GetBack*” lub też o nienakładanie „wysokiej” kary pieniężnej z uwagi na fakt iż: „może to znacząco wpłynąć na pogorszenie i tak bardzo już trudnej sytuacji finansowej Spółki” wskazać należy, iż podniesiona przez Spółkę okoliczność poniesienia straty na działalności za rok 2017 w wysokości (...) nie może przesądzać o odstąpieniu przez Prezesa UOKiK nałożenia na Spółkę kary pieniężnej. Prezes UOKiK uwzględnił na tym etapie stanowisko wypracowane przez orzecznictwo, iż „kara pieniężna nie może wpłynąć na



pogorszenie sytuacji finansowej i płynność finansową przedsiębiorcy, gdyż z uwagi na represyjno-wychowawczy charakter winna pozostawać we właściwej proporcji do potencjału ekonomicznego sprawcy” (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 07.02.2017 r. sygn. akt VI ACa 1787/15). Jednak - jak wynika z treści wyroku, na który w ww. zakresie powołuje się Spółka, „ten potencjał ekonomiczny winien być utożsamiany z osiąganym przez przedsiębiorcę obrotem, a nie dochodem. Inaczej rzecz ujmując, fakt nieosiągania przez przedsiębiorcę stosującego niedozwolone praktyki dochodu (zysku) jest irrelevantny dla wysokości kary pieniężnej nałożonej na podstawie art. 106 ust. 1 u.o.k.k. Kara ta ma stanowić realną, odczuwalną dolegliwość dla ukaranego podmiotu, ale stanowić także wyraźne ostrzeżenie na przyszłość”. Również w kolejnym wyroku, na który powołuje się Spółka uzasadniając swój wniosek o odstąpienie od nałożenia kary pieniężnej, tj. wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 18.03.2015 r. sygn. akt VI ACa 84214, Sąd ten stwierdził, iż „fakt nieosiągania przez przedsiębiorcę stosującego niedozwolone praktyki dochodu (zysku) jest irrelevantny dla wysokości kary pieniężnej nałożonej na podstawie art. 106 ust. 1 u.o.k.k. Nie sposób bowiem nie zauważyć, że osiąganie zysku jest w dużym stopniu uzależnione od autonomicznych decyzji podejmowanych przez przedsiębiorcę. Tym samym, każdy przedsiębiorca mógłby wpływać na wysokość kary kształtując dosyć swobodnie wysokość zysku (...)”. Tym samym brak jest podstaw do odstąpienia od nałożenia na Spółkę kary pieniężnej. Kwestia oceny stopnia winy omówiona zostanie oddzielnie dla każdego naruszenia. Ustawa okik nie przesądza bezwzględnie o wysokości kar pieniężnych nakładanych przez Prezesa Urzędu, który decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku naruszenia.

Przepis art. 111 ust. 1 ustawy okik stanowi, iż Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także, w przypadku kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 - okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

Zgodnie z art. 111 ust. 2 ww. przepisu ustalając wysokość kar pieniężnych, zgodnie z ust. 1, Prezes Urzędu bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie.

Art. 111 ust. 3 ww. przepisu stanowi, iż: okolicznościami łagodzącymi, o których mowa w ust. 2, są w szczególności:

2) w przypadku naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, (...) okoliczności, o których mowa w pkt 1 lit. a-d, tj.

- a) dobrowolne usunięcie skutków naruszenia,
- b) zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu,
- c) podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków,
- d) współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania,



Ust. 4 ww. przepisu stanowi, iż okolicznościami obciążającymi, o których mowa w ust. 2, są:

2) w przypadku naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (...):

- a) znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków;
- b) znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, - okoliczności, o których mowa w pkt 1 lit. c i d, tj.
- c) dokonanie uprzednio podobnego naruszenia
- d) umyślność naruszenia.

Jak wskazano wyżej, nakładane przez Prezesa Urzędu kary pieniężne powinny pełnić przy tym funkcję represyjną, tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy okik, a także prewencyjną, czyli dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

Ustalenie wysokości kary w przedmiotowej sprawie w odniesieniu do każdej z praktyk wskazanych w sentencji rozstrzygnięcia decyzji miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu każdorazowo w pierwszej kolejności dokonywał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalał kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary - dokonywał gradacji ustalonej kwoty bazowej. W tym zakresie każde naruszenie stosowane przez GetBack, opisane w pkt I., II.1.-II.5., III., IV., V.1. i 2. sentencji decyzji, poddane zostanie oddzielnej ocenie, z uwzględnieniem czynników obrazujących w każdym przypadku rodzaj naruszenia.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt I. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.1. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia, przez co rozumieć należy ustalony w oparciu o kryteria obiektywne wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, Prezes Urzędu stwierdza, iż w punkcie I. sentencji decyzji orzeczono stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Przedmiotowe naruszenie polega na:

- niewskazaniu w pismach wysyłanych do konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:

- a) okresie za jaki zbywca wierzytelności naliczył odsetki i sposobie ich wyliczenia;
- b) tytule należności ubocznych,
- c) okresie, za jaki faktura została wystawiona, jeśli windykowana jest wierzytelność o charakterze ciągłym,

- w przypadku wysyłanych do konsumentów Wezwań do zapłaty:

d) sposobie naliczenia odsetek za  
Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

zwłokę.  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

W przypadku każdego z tych działań, zostały one ocenione jako nierzetelne i jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiegają od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co w przypadku opisanym w pkt I. sentencji decyzji następuje, poprzez utrudnienie lub uniemożliwienie konsumentowi prawidłowej identyfikacji wysokości zobowiązania pieniężnego. Ze strony Spółki natomiast, motywem działania są odnoszone przez nią korzyści. Przez zaniechanie przekazywania konsumentom ww. informacji, Spółka narusza zatem podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, dotyczący możliwości prawidłowej identyfikacji przez niego wysokości zobowiązania pieniężnego. Pod wpływem treści pism otrzymywanych od GetBack, przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby miał możliwość od początku zidentyfikować zobowiązanie, do uregulowania którego wzywa go Spółka. Przeciętny konsument - mając właściwą ilość informacji pozwalających mu zweryfikować roszczenie Spółki wiedziałby (przykładowo), czy zobowiązanie jest przedawnione lub już zapłacone, albo też w ogóle nie dotyczy jego osoby. Przeciętny konsument dysponując takimi informacjami już od początku mógłby podjąć decyzję o zapłacie lub odmowie zapłaty. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyczy bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. Spółka zmierza przy tym wprost do przerzucenia ciężących na niej obowiązków informacyjnych na konsumentów twierdząc, iż „można oczekiwać od dłużnika działającego z należytą starannością, że bez jakiegokolwiek trudu może pozyskać od Spółki informacje pozwalające mu na podjęciu decyzji o spłacie zadłużenia (co także przemawia przeciwko przyjęciu, iż absolutnie każda informacja, musi w każdym wypadku znajdować się w piśmie)”. Działanie takie ocenić należy jako szczególnie naganne, bowiem, przerzucenie na konsumenta obowiązku ustalenia, z jakiego tytułu lub w jakiej wysokości Spółka żąda od niego zapłaty, narusza również pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uczciwego i rzetelnego traktowania, a poza tym angażuje bezpodstawnie czas konsumenta. Może to stawiać konsumenta w relacji z firmą windykacyjną w bardzo trudnej sytuacji, w szczególności wtedy, gdy sam nie jest w posiadaniu dokumentacji domniemanego zadłużenia. Oznacza to, że GetBack narusza chronione prawem ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, przy czym sama szkodliwość naruszenia, z uwagi na istotność informacji, które nie były przekazywane konsumentom jest bardzo wysoka.

Przy analizie stopnia szkodliwości oraz skutków rynkowych niniejszej praktyki, Prezes Urzędu wziął po uwagę fakt, że obok stosowania agresywnych metod windykacji, jest to najczęściej pojawiający się w pismach kierowanych do Urzędu zarzut dotyczący zachowań Spółki.

Naruszenie zakwalifikowane jako praktyka z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik stosowane było, co najmniej od 02.12.2014 r. i nie zostało zaniechane, co oznacza, że praktyka trwa już niemal 4 lata. Oznacza to długotrwały okres stosowania praktyki, co wskazuje na możliwość naruszenia interesów większej liczby konsumentów, niż w przypadku, gdy praktyka jest krótkotrwała, co podwyższa stopień jej uciążliwości i wpływa na ustalenie kwoty bazowej kary pieniężnej na wyższym poziomie.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

etap kontraktowania ma wpływ na  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszeń. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy. Istotą naruszenia na tym etapie jest wykorzystywanie przewagi kontraktowej wynikającej z zawarcia kontraktu, poprzez zniekształcenie praw i obowiązków stron kontraktu, co uznać należy za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Na tym etapie kontraktowania konsument znajduje się w swoistej „pułapce” wynikającej z zawartego już kontraktu, która całkowicie uniemożliwia podjęcie swobodnej decyzji. Natomiast pozycja GetBack jest uprzywilejowana, ponieważ od początku wie jakim zasobem informacji o zadłużeniu konsumenta dysponuje.

Z uwagi na powyższe, stopień szkodliwości tej praktyki, oceniany wagą naruszenia, rozumianą jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisaney w pkt I. sentencji decyzji, jest więc niewątpliwie bardzo wysoki.

W podsumowaniu, w ocenie Prezesa Urzędu, bardzo wysoka szkodliwość opisaney praktyki, przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...)% (w zaokrągleniu (...) %) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Brak jest okoliczności łagodzących mogących wpłynąć na zmniejszenie kwoty bazowej.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszeń, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktykę ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru tylko potencjalnego lecz również rzeczywisty, ponieważ autorami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Powoduje do podwyższenie kwoty bazowej o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kary pieniężnej w zakresie praktyki z pkt I. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., w sposób opisany w pkt I. sentencji decyzji, miało charakter nieumyślny.

Odnosząc się do przestępstwa zawinienia, wskazać należy, iż wina zachodzi wówczas, gdy sprawcy można postawić zarzut niewłaściwego zachowania zarówno w sensie obiektywnym jak i subiektywnym. Obiektywny element winy wypełnia każde niewłaściwe zachowanie sprzeczne z zasadami etycznymi, normami obowiązującymi w społeczeństwie. Przy czym chodzi tu także o każde zachowanie, które przekracza potrzebę ostrożności wymaganej przez zasady współżycia społecznego pomiędzy ludźmi, choćby nawet zachowania te nie były wyraźnie zakazane przez ustawę. Natomiast w sensie subiektywnym wina sprawcy zachodzi



wówczas, gdy można mu postawić zarzut niewłaściwego zachowania związany m.in. z momentem przewidywania.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane wyżej działania GetBack wypełniają zarówno kryterium obiektywne, jak i subiektywne winy, przy czym Spółce przypisać można winę nieumyślną w stopniu co najmniej niedbalstwa. Oznacza to, że zdaniem Prezesa UOKiK, Spółka podejmując działania windykacyjne wobec konsumentów nie wyobrażała sobie skutku w postaci naruszenia dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, choć mogła i powinna je przewidzieć. Jakkolwiek brak jest przepisów prawnych, które regulowałyby sposób prowadzenia działań windykacyjnych, to okoliczność ta nie zwalnia GetBack z obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Biorąc zatem pod uwagę fakt, iż podmiot ten jest profesjonalnym uczestnikiem obrotu, windykując wierzytelności na rzecz własną oraz podmiotów zlecających, brak przewidzenia, że podejmowane przez niego działania będą uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jest wynikiem niezachowania należytej staranności w podejmowanej działalności gospodarczej, co z kolei przesądza o winie nieumyślnej przedsiębiorcy.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na podwyższenie kary o 20 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę w wysokości 577 148,16 zł, w zaokrągleniu 577 148 zł. **Zatem kwota 577 148 zł (słownie: pięćset siedemdziesiąt siedem tysięcy sto czterdzieści osiem złotych) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.1. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt I. sentencji decyzji.**

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt II.1. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.2. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu stwierdza, iż w punkcie II.1. sentencji decyzji, orzeczono stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, co wypełnia działanie Spółki, polegające na nieprzekazywaniu konsumentom w kierowanej do nich korespondencji pełnych informacji niezbędnych do szczegółowej identyfikacji zobowiązania pieniężnego, co zniekształca zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez utrudnianie lub uniemożliwianie ustalenia przez konsumenta zasadności i poprawności dochodzonej przez Spółkę należności. Zakwestionowane działanie dotyczy niewskazania: w pismach wysyłanych do konsumentów o dokonaniu cesji wierzytelności informacji o:



- a) tytule cedowanego zobowiązania,
  - b) terminie spłaty zobowiązania (daty wymagalności),
  - c) tytule dochodzonych kosztów,
  - d) informacji o prawach dłużnika w zakresie przetwarzania danych osobowych i o celu ich przetwarzania przez nowego wierzyciela,
- w przypadku wysyłanych do konsumentów Wezwań do zapłaty:
- e) informacji o tytule zadłużenia,
  - f) dacie wymagalności zadłużenia,
  - g) numerze faktury,
  - h) dacie wystawienia faktury,
  - i) tytule dochodzonych kosztów,

W przypadku opisanego wyżej działania (zaniechania), zostało ono ocenione jako nierzetelne i jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiega od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co w przypadku opisanym w pkt II.1. sentencji decyzji następuje, poprzez utrudnienie lub uniemożliwienie konsumentowi prawidłowej identyfikacji wysokości zobowiązania pieniężnego. Przez zaniechanie przekazywania konsumentom ww. informacji Spółka naruszyła zatem podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, dotyczący możliwości prawidłowej identyfikacji przez niego wysokości zobowiązania pieniężnego. Pod wpływem treści pism otrzymywanych od GetBack, przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą czynności prawnej, której nie podjąłby, gdyby miał możliwość od początku zidentyfikowania zobowiązania, do uregulowania którego wzywa go Spółka. Przeciętny konsument wiedziałby bowiem (przykładowo), czy zobowiązanie jest przedawnione, lub już zapłacone, albo czy w ogóle dotyczy jego osoby. Przeciętny konsument dysponując takimi informacjami już od początku mógłby podjąć decyzję o zapłacie lub odmówić zapłaty. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyka bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. Spółka zmierza przy tym wprost do przerzucenia ciężących na niej obowiązków informacyjnych na konsumentów twierdząc, iż „można oczekiwać od dłużnika działającego z należytą starannością, że bez jakiegokolwiek trudu może pozyskać od Spółki informacje pozwalające mu na podjęcie decyzji o spłacie zadłużenia (co także przemawia przeciwko przyjęciu, iż absolutnie każda informacja, musi w każdym wypadku znajdować się w piśmie)”. Przerzucenie przy tym na konsumenta obowiązku ustalenia, z jakiego tytułu lub w jakiej wysokości Spółka żąda od niego zapłaty, narusza również pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uczciwego i rzetelnego traktowania, a poza tym angażuje bezpodstawnie czas konsumenta. Może to stawiać konsumenta w relacji z firmą windykacyjną w bardzo trudnej sytuacji, w szczególności wtedy, gdy sam nie jest w posiadaniu dokumentacji domniemanego zadłużenia. Oznacza to, że GetBack narusza chronione prawem ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, przy czym sama szkodliwość naruszenia, z uwagi na istotność informacji, które nie były przekazywane konsumentom jest wysoka.

Urząd Ochrony Konkurencji i  
 Delegatura w Lublinie Fax (81)  
 ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
 532-08-26  
 mail: lublin@uokik.gov.pl  
 www.uokik.gov.pl

Przy analizie stopnia szkodliwości oraz skutków rynkowych niniejszej praktyki Prezes Urzędu wziął po uwagę fakt, że obok stosowania agresywnych metod windykacji jest to najczęściej pojawiający się w pismach kierowanych do Urzędu zarzut dotyczący zachowania Spółki.

Naruszenie zakwalifikowane jako praktyka z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, stosowane było, co najmniej od 02.12.2014 r. do 26.03.2018 r., co również ma wpływ na wymiar kary. Przyjmuje się bowiem, że ponad roczny okres stosowania praktyki kwalifikowany jest już jako długotrwały. Długotrwały okres stosowania praktyki wskazuje bowiem na możliwość naruszenia interesów większej liczby konsumentów, niż w przypadku, gdy praktyka jest krótkotrwała, co podwyższa stopień jej uciążliwości i wpływa na ustalenie kwoty bazowej kary pieniężnej na wyższym poziomie.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszenia. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy. Istotą naruszenia na tym etapie jest wykorzystywanie przewagi kontraktowej wynikającej z zawarcia kontaktu, poprzez zniekształcenie praw i obowiązków stron kontraktu, co uznać należy za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Na tym etapie kontraktowania konsument znajduje się w swoistej „pułapce” wynikającej z zawartej już kontraktu, która całkowicie uniemożliwia podjęcie swobodnej decyzji. Natomiast pozycja GetBack jest uprzywilejowana, ponieważ od początku wie jakim zasobem informacji o zadłużeniu konsumenta dysponuje. W przedmiotowej sprawie, stosowanie przez GetBack praktyki na etapie wykonywania kontraktu ma wpływ na ocenę, co do podwyższenia stopnia wagi naruszenia.

Z uwagi na powyższe stopień szkodliwości tej praktyki, oceniany wagą naruszenia, rozumianą jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt II .1. sentencji decyzji, jest więc niewątpliwie bardzo wysoki.

W podsumowaniu, bardzo wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (...)%), w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obliczeń obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Okolicznością łagodzącą jest zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki, co nastąpiło z dniem 26.03.2018 r., a zatem na ostatnim etapie prowadzonego postępowania, co wpłynęło na zmniejszenie kwoty bazowej o 10 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszeń, bowiem rynek, na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na



GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Powoduje to podwyższenie kwoty bazowej o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przesłanka stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie praktyki z pkt II.1. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., w sposób opisany w pkt II.1. sentencji decyzji, miało charakter nieumyślny.

Odnosząc się do przesłanki zawinienia, wskazać należy, iż wina zachodzi wówczas, gdy sprawcy można postawić zarzut niewłaściwego zachowania zarówno w sensie obiektywnym jak i subiektywnym. Obiektywny element winy wypełnia każde niewłaściwe zachowanie sprzeczne z zasadami etycznymi, normami obowiązującymi w społeczeństwie. Przy czym chodzi tu także o każde zachowanie, które przekracza potrzebę ostrożności wymaganej przez zasady współżycia społecznego pomiędzy ludźmi, choćby nawet zachowania te nie były wyraźnie zakazane przez ustawę. Natomiast w sensie subiektywnym wina sprawcy zachodzi wówczas, gdy można mu postawić zarzut niewłaściwego zachowania związany m.in. z momentem przewidywania.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane wyżej działanie GetBack wypełnia zarówno kryterium obiektywne, jak i subiektywne winy, przy czym Spółce przypisać można winę nieumyślną w stopniu co najmniej niedbalstwa. Oznacza to, że zdaniem Prezesa UOKiK, Spółka podejmując działania windykacyjne wobec konsumentów nie wyobrażała sobie skutku w postaci naruszenia dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, choć mogła i powinna je przewidzieć. Jakkolwiek brak jest przepisów prawnych, które regulowałyby sposób prowadzenia działań windykacyjnych, to okoliczność ta nie zwalnia GetBack z obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. Biorąc zatem pod uwagę fakt, iż podmiot ten jest profesjonalnym uczestnikiem obrotu, windykując wierzytelności na rzecz własną oraz podmiotów zlecających, brak przewidzenia, że podejmowane przez niego działania będą uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazuje i jest wynikiem niezachowania należytej staranności w podejmowanej działalności gospodarczej, co z kolei przesądza o winie nieumyślnej przedsiębiorcy.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na podwyższenie kary o 10 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 529 052,48 zł , co daje w zaokrągleniu kwotę 529 052 zł. Zatem kwota 529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.2. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II.1. sentencji decyzji.

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.





W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt II.2. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.3. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu stwierdza, iż w punkcie II.2. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, co wypełnia działanie Spółki polegające na doliczaniu do dochodzonej od konsumentów kwoty zadłużenia nienależnych kosztów postępowania sądowego, w tym kosztów zastępstwa procesowego, w przypadku braku skierowania sprawy na drogę sądową lub w przypadku, gdy koszty te wynikają z uchylonego nakazu zapłaty, wskutek sprzeciwu złożonego przez pozwanego w postępowaniu upominawczym, co zniekształca zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez zapłatę bezpodstawnie zawyżonej należności. Przedmiotowa praktyka stosowana była przez Spółkę w celu osiągnięcia korzyści własnej kosztem interesu konsumentów.

W przypadku tego działania, zostało ono ocenione jako nierzetelne i wprost jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiega od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Zasady te stanowią, że można doliczyć do kwoty głównie żądanego zobowiązania należności dotyczące kosztów postępowania sądowego (egzekucyjnego), wyłącznie w sytuacji, gdy wynikają one z prawomocnego orzeczenia sądowego. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co w przypadku opisanym w pkt II.2. sentencji decyzji następuje poprzez utrudnienie lub uniemożliwienie konsumentowi ustalenia obciążającej go prawidłowej kwoty zobowiązania pieniężnego. Spółka żądając od konsumenta zapłaty kwoty pieniężnej powiększonej o nienależne koszty postępowania sądowego narusza zatem podstawowy obowiązek informacyjny względem konsumenta, dotyczący wskazania właściwej wysokości zobowiązania, narusza tym samym podstawową zasadę uczciwości działania. Pod wpływem treści pism otrzymywanych od GetBack, przeciętny konsument może podjąć decyzję dotyczącą zapłaty kwoty, do której zapłaty nie jest zobowiązany, zatem decyzji, której nie podjąłby, gdyby przedstawiona mu informacja była prawdziwa. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyka bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów tj. sfery ekonomicznej. Spółka zmierza przy tym wprost do przerzucenia ciężących na niej obowiązków informacyjnych na konsumentów twierdząc, iż „można oczekiwać od dłużnika działającego z należytą starannością, że bez jakiegokolwiek trudu może pozyskać od Spółki informacje pozwalające mu na podjęciu decyzji o spłacie zadłużenia (co także przemawia przeciwko przyjęciu, iż absolutnie każda informacja, musi w każdym wypadku znajdować się w piśmie)”.Przerzucenie przy tym na konsumenta obowiązku ustalenia wysokości należnego zobowiązania, oznacza również naruszenie pozaekonomicznych interesów konsumentów, narażając go na konieczność zaangażowania dodatkowego czasu i środków na wyjaśnienie sprawy.



Określona w pkt II.2. praktyka narusza zatem ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uczciwego i rzetelnego traktowania, przy czym sama szkodliwość naruszenia, z uwagi na jego wagę, jest bardzo wysoka.

Naruszenie zakwalifikowane jako praktyka z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik stosowane było w okresie od 02.12.2014 r. do 30.10.2016 r., co również ma wpływ na wymiar kary. Przyjmuje się bowiem, że ponad roczny okres stosowania praktyki kwalifikowany jest już jako długotrwały, co ma wpływ na ocenę wagi naruszenia z uwagi na możliwość naruszenia interesów większej liczby konsumentów, niż w przypadku praktyki stosowanej przez krótki okres.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszenia. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy, co uznano za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, z przyczyn opisanych już powyżej (kara I i II.1.).

Z uwagi na powyższe stopień szkodliwości tej praktyki, oceniany wagą naruszenia, rozumianą jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanego w pkt II. 2 sentencji decyzji, jest więc niewątpliwie bardzo wysoki. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym bardzo wysoka szkodliwość opisanego praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...)% (w zaokrągleniu (... %)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...)%.

Okolicznością łagodzącą jest zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki, co nastąpiło z dniem 30.10.2016 r. a zatem przed wszczęciem postępowania administracyjnego przeciwko Spółce, co wpłynęło na zmniejszenie kwoty bazowej o 20 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględni znaczny zasięg naruszenia, bowiem rynek na którym GetBack stosował praktykę ma zasięg ogólnokrajowy, Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego lecz rzeczywisty, ponieważ autorami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Powoduje do podwyższenia kwoty bazowej o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie praktyki z pkt II.2. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., w sposób opisany w pkt II.2. sentencji decyzji, miało charakter nieumyślny.

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, nie miało zatem łącznego wpływu ani na podwyższenie ani na zmniejszenie kary pieniężnej.

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 480 956,80 zł, co daje w zaokrągleniu kwotę 480 957 zł. Zatem kwota 480 957 zł (słownie: czterysta osiemdziesiąt tysięcy dziewięćset pięćdziesiąt siedem złotych) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.3. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II.2. sentencji decyzji.

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...)% kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt II.3. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.4. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu stwierdza, iż w punkcie II.3. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. a zatem naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, co wypełnia działanie Spółki, polegające na nieinformowaniu konsumentów, wobec których GetBack S.A. w restrukturyzacji prowadzi czynności windykacyjne, o możliwości wniesienia reklamacji i warunkach jej rozpatrzenia, co zniekształca zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez niezłożenie reklamacji w sytuacji, w której ma do tego podstawy.

W przypadku tego działania, zostało ono ocenione jako nierzetelne i jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiega od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, co w przypadku opisanym w pkt II.3. sentencji decyzji następuje poprzez niezłożenie przez konsumenta reklamacji w sytuacji, w której ma do tego podstawy. Niezłożenie przez konsumenta reklamacji może z kolei skutkować niewyjaśnieniem jego sprawy, która dotyczy kierowanych do niego roszczeń finansowych. Zasadnie jest twierdzenie, iż przynajmniej w części przypadków, reklamacja złożona przez konsumenta może okazać się zasadna, co zakończy proces windykacji. Zatem brak informacji o możliwości złożenia reklamacji, w wyniku czego konsument nie składa reklamacji w sytuacji, w której ma do tego podstawy, narusza ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uczciwego i rzetelnego traktowania. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyczy bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. Waga naruszenia w tym przypadku oceniona została jako wysoka, jakkolwiek, z uwagi na rodzaj informacji, jakich pozbawiony jest konsument, nieco mniej dolegliwa jak praktyka stwierdzona w pkt I. oraz II.1. i II.2. sentencji decyzji.

Naruszenie zakwalifikowane jako praktyka z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

stosowane było w okresie od  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

14.02.2012 r. do 26.01.2017 r., co również ma wpływ na wymiar kary. Przyjmuje się bowiem, że ponad roczny okres stosowania praktyki kwalifikowany jest już jako długotrwały, co ma wpływ na ocenę wagi naruszenia, bowiem zwiększa to liczbę osób, które mogły zostać poszkodowane lub zostały poszkodowane działaniami GetBack.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszenia. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy, co uznano za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Przedmiotowa ocena również na wpływ ustalenie kwoty bazowej na wyższym poziomie.

Z uwagi na powyższe stopień szkodliwości tej praktyki oceniany wagą naruszenia, rozumianą jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanego w pkt II.3. sentencji decyzji, jest więc niewątpliwie wysoki, jakkolwiek mniej poważny w stosunku do praktyk poprzednio stwierdzonych.

W ocenie Prezesa Urzędu, wysoka szkodliwość opisanego praktyki dla interesów konsumentów chronionych prawem, przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,65 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okiK wynosi (...) % (w zaokrągleniu (... %)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Okolicznością łagodzącą jest zaniechanie przez Spółkę stosowania praktyki, co nastąpiło z dniem 26.01.2017 r., co wpłynęło na zmniejszenie kwoty bazowej o 20 %. Dodatkowo Prezes UOKiK wziął pod uwagę, iż GetBack podjął działania w celu wyeliminowania tej praktyki, w postaci opracowania nowej „Instrukcji prowadzenia komunikacji z dłużnikiem w procesie dochodzenia wierzytelności” z dnia 03.11.2016 r., która jednakże weszła w życie od dnia 26.01.2017 r., a zatem dopiero trzy miesiące po wszczęciu postępowania administracyjnego. Jednakże działania w celu wyeliminowania praktyki, GetBack podjął bezpośrednio po wszczęciu postępowania, co ma wpływ na zmniejszenie kary pieniężnej o 20%.

Łącznie wpływ okoliczności łagodzących miał wpływ na zmniejszenie kary o 40%.

W ramach okoliczności obciążających, Prezes Urzędu uwzględni znaczny zasięg naruszeń, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego, lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Powoduje do podwyższenia kwoty bazowej kary pieniężnej o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art.

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przesłanka stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie praktyki z pkt II.3. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., w sposób opisany w pkt II.3. sentencji decyzji, miało charakter nieumyślny.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na obniżenie kary o 20 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 312 621,92 zł, co daje w zaokrągleniu kwotę 312 622 zł. Zatem kwota 312 622 zł (słownie: trzysta dwanaście tysięcy sześćset dwadzieścia dwa złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.4. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II.3. sentencji decyzji.

**Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.**

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt II.4. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.5. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu stwierdza, iż w punkcie II.4. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. a zatem naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik, co wypełnia działanie Spółki, polegające na zleceniu komornikowi sądowemu przesyłania dłużnikom Wezwań do zapłaty, pomimo braku wszczęcia postępowania sądowego i uzyskania tytułu wykonawczego wystawionego przeciwko dłużnikowi, co zniekształca zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta dotyczące oceny etapu, na jakim znajduje się jego sprawa, w tym poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia.

W przypadku tego działania, zostało ono ocenione jako nierzetelne i jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiega od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co w przypadku opisanym w pkt II.4. sentencji decyzji następuje, poprzez możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta dotyczącego oceny etapu, na jakim znajduje się jego sprawa. Taki stan zaś mógł bezpośrednio wpływać na autonomię i prawidłowość podejmowania decyzji przez przeciętnego konsumenta odnośnie spłaty zadłużenia lub odmowy zapłaty. Pod wpływem treści pism otrzymywanych od GetBack, przeciętny konsument może być przekonany, że prowadzone jest przeciwko niemu przez komornika sądowego postępowanie egzekucyjne i w związku z tym, z obawy przed eskalacją czynności komorniczych i kosztów, może podjąć decyzję, której nie podjąłby, gdyby od początku wiedział, że nie toczy się przeciwko niemu postępowanie egzekucyjne. Przeciętny konsument

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

**zasadniczo wie, iż nie można**  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

wszcząć przeciwko dłużnikowi postępowania egzekucyjnego, dopóki wierzyciel nie uzyska prawomocnego orzeczenia sądowego. Skoro jednak komornik - organ sądowy, reprezentujący Rzeczpospolitą Polską, podejmuje przeciwko niemu czynności w sprawie, której nadana jest sygnatura „Kmn”, to może sądzić, że wierzyciel taki tytuł już uzyskał. Przeciętny konsument pod wpływem Wezwania do zapłaty wysłanego przez komornika sądowego może podjąć decyzję o uregulowaniu należności, chociaż jej charakter na tym etapie postępowania nadal może być sporny. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyczy bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. Działania Spółki mają przy tym miejsce wskutek wykorzystania słabszej pozycji konsumentów w celu odniesienia korzyści przez GetBack. Przerzucenie przy tym na konsumenta obowiązku ustalenia, z jakiego tytułu komornik sądowy przesyła do niego Wezwania do zapłaty narusza również pozaekonomiczne interesy konsumentów. Stanowisko Prezesa UOKiK w zakresie negatywnej oceny działań GetBack wspiera również Krajowa Rada Komornicza oraz Ministerstwo Sprawiedliwości, podkreślając, iż Spółka powoływała się na autorytet organu państwowego w celu osiągnięcia osobistych korzyści.

Dodatkowo wskazać należy, iż ten model windykacji budzi wyjątkowo silny, powszechny sprzeciw, tak ze strony konsumentów jak i instytucji państwowych (pismo Ministerstwa Sprawiedliwości) i korporacyjnych (Pismo Krajowej Rady Komorniczej), w ocenie których, GetBack w celu osiągnięcia własnych korzyści wykorzystywał autorytet instytucji państwowej. W tym przypadku, zdaniem Prezesa UOKiK, doszło do wyjątkowo nagannej praktyki, bowiem działania GetBack ocenić przy tym należy jako podstępne. Ww. okoliczności korelują z ogólnym modelem prowadzonej przez GetBack działalności w zakresie windykacji wierzytelności, prowadzonej według zasady „cel uświęca środki”.

Określona w pkt II.4. praktyka narusza zatem ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, tj. prawo do uczciwego i rzetelnego traktowania, przy czym szkodliwość naruszenia, z uwagi na jego istotę jest bardzo wysoka.

Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka była stosowana prawie rok bowiem Spółka stosowała ją od 15.08.2015 r. (taką datę ma najwcześniejsze pismo wysłane przez GetBack do konsumentów za pośrednictwem komornika sądowego) do dnia 01.07.2016 r. Nie można zatem stwierdzić, że Spółka stosowała ją długotrwale (co przypisuje się naruszeniom trwającym ponad 1 rok), ale okres jej stosowania nie był też krótki. Ma to wpływ na ocenę jej uciążliwości, poprzez wskazanie, że krąg konsumentów poszkodowanych działaniami GetBack nie był bardzo duży, która to okoliczność wpłynęła na zmniejszenie kwoty bazowej.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszenia. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy, co uznano za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, co ma również wpływ na podwyższenie kwoty bazowej.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności mają wpływ na ocenę bardzo wysokiej szkodliwości opisaney praktyki, rozumianej jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

chronionych prawem, leżących u  
Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt II.4. sentencji decyzji, co przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (... %)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględnił, iż w ramach naruszenia opisanego w pkt II.4. sentencji decyzji zostało ono przez przedsiębiorcę zaniechane w dniu 01.07.2016 r. Powoduje to obniżenie wymiaru kary o 20 %. Dodatkowo, Prezes UOKiK wziął pod uwagę, iż GetBack podjął działania w celu wyeliminowania tej praktyki przed wszczęciem postępowania administracyjnego. Powoduje to obniżenie wymiaru kary również o 20 % a zatem kara z tytułu uwzględnienia okoliczności łagodzących została obniżona o 40 %.

W ramach okoliczności obciążających, Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszeń, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie praktyk z pkt II.4., sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. miało charakter nieumyślny.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na obniżenie kary o 20 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 384 765,44 zł, co daje w zaokrągleniu kwotę 384 765 zł. Zatem kwota 384 765 zł (słownie: trzysta osiemdziesiąt cztery tysiące siedemset sześćdziesiąt pięć złotych) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.5. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II.4. sentencji decyzji.

**Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.**

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.



**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt II.5. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.6. sentencji decyzji**

Dokonując oceny wagi naruszenia wskazać należy, iż w punkcie II.5. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., a zatem naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy oik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy oik, co wypełnia działanie Spółki, polegające na wielokrotnym kierowaniu pozwów przez GetBack na drogę sądową przeciwko temu samemu konsumentowi, w następstwie doprowadzenia przez GetBack S.A. w restrukturyzacji do umorzenia postępowania sądowego wobec tego konsumenta, przy jednoczesnym prowadzeniu czynności windykacyjnych wobec tego konsumenta, co zniekształca zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, poprzez podjęcie decyzji o zapłacie spornego roszczenia.

W przypadku tego działania, zostało ono ocenione jako nierzetelne i jako nieuczciwe wobec konsumentów, gdyż odbiega od powszechnie przyjętych zasad postępowania wobec konsumentów. Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje naruszeniem ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co w przypadku opisanym w pkt II.5. sentencji decyzji następuje, poprzez zmuszanie konsumenta do składania wielokrotnych sprzeciwów, co jest jedynym środkiem prawnym wykazania przez niego bezzasadności żądania GetBack. Środki te w znacznym stopniu angażują czas konsumenta oraz niejednokrotnie, środki finansowe. Działanie Spółki nakierowane jest na wywarcie presji na konsumentie pod wpływem której, ten zdecyduje się na zapłatę spornego zadłużenia, pomimo braku rozstrzygnięcia, co do meritum sprawy. Uzasadnione jest również twierdzenie, iż w niektórych przypadkach angażowany konsument popełni błąd i nie złoży sprzeciwu lub złoży go po terminie lub w inny sposób uchybi przepisom z niekorzystnym dla niego skutkiem odrzucenia sprzeciwu, co również naraża jego interesy materialne. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest bardzo wysoka, a dodatkowo dotyczy bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. Ma to wpływ na ocenę wagi naruszenia, tj. jej podwyższenie z uwagi na fakt, iż GetBack narusza chronione prawem ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, Spółka stosowała ją bowiem od 01.01.2014 r. do 19.02.2018 r. Ma to wpływ na ocenę wagi naruszenia - poprzez jej podwyższenie, ponieważ długotrwały okres stosowania praktyki oznacza, że skutki praktyki dotknęły większą liczbę konsumentów niż w przypadku, gdyby praktyka stosowana była krótkotrwale.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszeń. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy, co uznano za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, co ma wpływ na podwyższenie wymiaru kary.

Mając na uwadze powyższe okoliczności stopień szkodliwości tej praktyki ocenić należy jako bardzo wysoki.

W ocenie Prezesa Urzędu, bardzo wysoka szkodliwość opisaney praktyki, rozumiana jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu

Urząd Ochrony Konkurencji  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów Tel. (81) 532-51-31, (81) 532-51-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisaney w pkt II.5. sentencji decyzji i przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (... %)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględnił, iż w ramach naruszenia opisanego w pkt II.5. sentencji decyzji zostało ono przez przedsiębiorcę zaniechane w dniu 19.02.2018 r. (a zatem na dalszym etapie prowadzenia postępowania administracyjnego), co wpłynęło na zmniejszenie kwoty bazowej o 10 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszenia, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego, lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie praktyk z pkt II.5. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. miało charakter nieumyślny.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na podwyższenie wymiaru kary o 10 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 529 052,48 zł, w zaokrągleniu 529 052 zł. Zatem kwota 529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.6. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt II.5. sentencji decyzji.

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.



**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt III. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.7. sentencji decyzji**

Dokonując oceny przesłanek mających wpływ na wymiar kary z tytułu stosowania praktyki opisanej w punkcie III. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdza, iż ocenie podlegał zarzut dotyczący stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co wskazuje na naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Działanie GetBack, polegające na posługiwaniu się w komunikacji z konsumentami (w szczególności, poprzez strony internetowe [www.getbacksa.pl](http://www.getbacksa.pl); [www.rzecznik-dluznika.pl](http://www.rzecznik-dluznika.pl) oraz kierowane do konsumentów pisma) nazwą „Biuro Rzecznika Praw Dłużnika” lub „Rzecznik Praw Dłużnika” na oznaczenie własnej jednostki organizacyjnej oraz sugerowanie, że jest to niezależna od GetBack S.A. w restrukturyzacji instytucja o charakterze publicznym świadcząca pomoc dłużnikom, wprowadzała przeciętego konsumenta w błąd, co do niezależności i bezstronności tej jednostki.

W przypadku tego działania, zostało ono ocenione jako nieuczciwa praktyka rynkowa, o której mowa w art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co narusza art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Przypisane GetBack naruszenie dotyczące zbiorowych interesów konsumentów skutkuje wprowadzeniem w błąd przeciętnego konsumenta, poprzez ograniczenie jego zdolności do właściwej oceny sytuacji, co rzutuje na prawidłowość podejmowanych przez przeciętnego konsumenta decyzji rynkowych. Uzasadnionym jest zatem przyjęcie, że przeciętny konsument sugerując się charakterem przekazu i zamieszczonymi w nim treściami mógł zostać wprowadzony w błąd, a przez to podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. Zatem możliwość zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta wskutek stosowania ww. praktyki jest wysoka, a dodatkowo dotyczy bardzo wrażliwej sfery interesów konsumentów, tj. sfery ekonomicznej. W efekcie, doszło do naruszenia ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumenta, co świadczy o naruszeniu przez Spółkę interesów konsumentów chronionych prawem.

Natomiast po stronie Spółki, motywem jej działania była niewątpliwie chęć odniesienia korzyści, co samo w sobie nie jest oczywiście naganne, gdyby nie nieuczciwa metoda działania Spółki. GetBack bowiem, poprzez wykorzystanie nazwy „Rzecznik Praw Konsumentów” oraz „Biuro Rzecznika Praw Konsumentów” na oznaczenie własnej, wewnętrznej jednostki, mógł wprowadzać konsumentów w błąd, co do jej statusu, a przez to mógł pozyskiwać informacje od konsumentów, których nie pozyskałby w sytuacji, gdyby nie stosował zakwestionowanej praktyki. W rzeczywistości bowiem ww. jednostka wewnętrzna działała w wyłącznym interesie Spółki, a nie konsumenta. W tym przypadku, zdaniem Prezesa UOKiK, doszło do wyjątkowo nagannej praktyki, bowiem działania GetBack, ocenić przy tym należy jako podstępne, zgodnie z zasadą „cel uświęca środki”.

Prezes Urzędu ustalił również, że przedmiotowa praktyka miała charakter długotrwały, Spółka stosowała ją bowiem od 07.08.2015 r. do 06.02.2017 r. Ma to wpływ na ocenę wagi naruszenia - poprzez jej podwyższenie, ponieważ długotrwały okres stosowania praktyki oznacza, że skutki praktyki dotknęły większą liczbę konsumentów, niż w przypadku, gdyby praktyka stosowana była krótkotrwanie.

Następnie należy wziąć pod uwagę etap kontraktowania, na którym doszło do naruszenia. ~~Uznano bowiem, że etap kontraktowania ma wpływ na~~

Urząd Ochrony Konkurencji  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów Tel. (61) 532-3531, (61) 532-5446  
532-08-26  
mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)  
[www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)

poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszeń. W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa Urzędu, wszystkie naruszenia GetBack mają (lub miały) miejsce na etapie wykonywania umowy, co uznano za najpoważniejsze naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, co również ma wpływ na podwyższenie kary pieniężnej.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności świadczą o bardzo wysokiej szkodliwości opisaney praktyki, rozumianej jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisaney w pkt III. sentencji decyzji przesadzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (...%)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględnił, iż w ramach naruszenia opisanego w pkt III. sentencji decyzji zostało ono przez przedsiębiorcę zaniechane w dniu 19.02.2017 r. (obniżenie wymiaru kary o 20 %). Dodatkowo, Prezes UOKiK wziął pod uwagę, iż GetBack podjął działania w celu wyeliminowania tej praktyki przed wszczęciem postępowania administracyjnego (obniżenie wymiaru kary o 20 %). Spowodowało to obniżenie wymiaru kary łącznie o 40 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszeń, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego lecz rzeczywisty, ponieważ autorami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przesłanka stopnia winy przedsiębiorcy zostaje uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie mieć wpływ na podwyższenie wymiaru kary pieniężnej w zakresie praktyki z pkt III. sentencji decyzji. W ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na stosowaniu nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 5 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r. miało charakter umyślny. Zdaniem Prezesa UOKiK, działania Przedsiębiorcy polegające na posłużeniu się w nazwie swojej jednostki wewnętrznej określeniem „rzecznik” oraz treść pism wysyłanych do konsumentów nakierowane były na kojarzenie przez dłużników „Biura Rzecznika Praw Dłużnika” „Rzecznika Praw Dłużnika” z instytucjami publicznymi, a to, w celu obdarzenia ich we wzajemnych kontaktach zaufaniem takim, jakim obdarza się instytucje państwowe - niezaangażowane w spór pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą i nie mającym interesu w



jego rozstrzygnięciu, a dodatkowo powołanych w celu obrony interesów słabszej strony stosunku zobowiązaniowego. Domniemywać należy, że wzbudzenie zaufania miało na celu wpłynięcie na proces decyzyjny dłużnika w trakcie jego komunikacji z „Rzecznikiem Praw Dłużnika”, co do roszczeń dochodzonych przez GetBack. Wskutek powyższego, przeciętny konsument mógł być bardziej skłonny do podejmowania działań leżących w interesie GetBack, np. zawarcia ugody, co może prowadzić do uznania długu, a zatem polepszenia sytuacji procesowej Spółki, dochodzącej wierzytelności od konsumenta. Naruszenie powyższe możliwe było w sytuacji celowego wykorzystania przez GetBack słabszej pozycji rynkowej konsumenta wskutek deficytu wiedzy i umiejętności zarządzania własnym długiem, zaś Spółka wyobrażała sobie skutek w postaci wkroczenia w chronione prawem interesy konsumentów. Okoliczność ta wpłynęła na podwyższenie kary pieniężnej na tym etapie wyliczeń o 50 %. Łączny zatem wpływ okoliczności obciążających spowodował podwyższenie wymiaru kary o 70 %.

Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na jej podwyższenie o 30 %.

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 625 243,84 zł, w zaokrągleniu 625 244 zł. Zatem kwota 625 244 zł (słownie: sześćset dwadzieścia pięć tysięcy dwieście czterdzieści cztery złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.7. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt III. sentencji decyzji.

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu, kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt IV. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.8. sentencji decyzji**

Dokonując oceny przesłanek mających wpływ na wymiar kary z tytułu stosowania praktyki opisanej w punkcie IV. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdza, iż ocenie podlegało naruszenie dotyczące stosowania agresywnej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 ustawy o.p.n.p.r., co stanowi praktykę z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy okik w związku z art. 24 ust. 1 ustawy okik.

Działanie GetBack, polegające na możliwości wprowadzenia w błąd konsumentów wskutek stosowania wobec dłużników niedozwolonego nacisku, celem przymuszenia ich do zapłaty długu, poprzez wielokrotne wykonywanie połączeń telefonicznych i wysyłanie wielu wiadomości SMS w ciągu jednego dnia lub kilku dniach bezpośrednio po sobie następujących jest nakierowane i skutkuje ingerencją w proces decyzyjny konsumenta, w wyniku czego zapłaci on dług, który w ogóle może nie istnieć, być przedawniony lub też brak jest podstaw formalnych do jego zasądzenia przez sąd. Zatem naruszenie zarzucone GetBack, które przybrało postać agresywnej praktyki rynkowej, narażało ekonomiczne interesy konsumentów, co ma wpływ na ocenę jego uciążliwości, poprzez jej podwyższenie.



W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka GetBack ma miejsce na etapie wykonywania kontraktu, co wskazuje na najpoważniejsze naruszenie ze względu na etap kontaktowania. Na tym etapie kontaktowania konsument znajduje się w swoistej „pułapce” wynikającej z zawartego już kontraktu, która całkowicie uniemożliwia podjęcie swobodnej decyzji. W przedmiotowej sprawie, stosowanie przez GetBack praktyki na etapie wykonywania kontraktu ma wpływ na ocenę, co do podwyższenia stopnia wagi naruszenia.

Praktyka opisana w pkt IV. była stosowana w okresie 25.12.2014 r. - 17.05.2018 r., zatem ma długotrwały charakter, co jest okolicznością zwiększającą jej uciążliwość dla konsumentów, co ma wpływ na zwiększenie kwoty bazowej, ponieważ długotrwały okres stosowania praktyki oznacza, że skutki praktyki dotknęły większą liczbę konsumentów, niż w przypadku, gdyby praktyka stosowana była krótkotrwale.

Mając na uwadze powyższe okoliczności, stopień szkodliwości tej praktyki, rozumiany jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt IV. sentencji decyzji jest bardzo wysoki. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym wysoka szkodliwość opisanej praktyki, przesądzają o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (...%)) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględnił, iż w ramach naruszenia opisanego w pkt IV. sentencji decyzji zostało ono przez Spółkę zaniechane w dniu 17.05.2018 r., a zatem na końcowym etapie postępowania administracyjnego, co skutkowało obniżeniem kary o 10 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes UOKiK uwzględnił również znaczny zasięg naruszenia, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego, lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. W ocenie Prezesa, działania GetBack miało w tym przypadku charakter umyślny, co wpłynęło na podwyższenie wysokości kary pieniężnej w ramach okoliczności obciążających o 50 %. Zdaniem Prezesa UOKiK, działanie Przedsiębiorcy, który stosuje tego rodzaju agresywne praktyki rynkowe nakierowane jest na osiągnięcie celu w postaci przymuszenia konsumenta do zapłaty długu, nawet w przypadku, gdy dłużnik kwestionuje go co do zasady lub wysokości,



jak również w przypadkach gdy sprawa jest rozstrzygana w sądzie. Spółka wyobrażała więc sobie skutek w postaci wkroczenia w chronioną prawem sferę zbiorowych interesów konsumentów, co przesądza o działaniu z winy umyślnej. Uwzględnienie przez Prezesa UOKiK powyższych okoliczności obciążających skutkowało zwiększeniem wymiaru kary łącznie o 70 %.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na jej podwyższenie o 60 %.**

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 769 530,88 zł, w zaokrągleniu 769 531 zł. Zatem kwota 769 531 zł (słownie: siedemset sześćdziesiąt dziewięć tysięcy pięćset trzydzieści jeden złotych) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.8. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt IV. sentencji decyzji.

Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt V.1. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.9. sentencji decyzji**

Dokonując oceny przesłanek mających wpływ na wymiar kary z tytułu stosowania naruszenia opisanego w punkcie V.1. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdza, iż naruszało ono dobry obyczaj, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy okik.

Działanie GetBack, polegające na stosowaniu wobec osób niebędących dłużnikami (tj. sąsiadów lub członków rodzin dłużników) czynności windykacyjnych (prowadzeniu rozmów telefonicznych lub wizyt windykatorów terenowych) naruszała, w ocenie Prezesa Urzędu, obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, poszanowania godności dłużnika oraz zasady działania w sposób budzący zaufanie, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy. Zakwestionowane działania Spółki godzą w zasadę działania przedsiębiorcy w sposób przejrzysty i uczciwy, co jest możliwe wskutek wykorzystania jej silniejszej pozycji wobec konsumentów. Zatem działania Spółki uprzywilejowują jej własne interesy, co dzieje się kosztem ekonomicznych interesów konsumentów. Zatem naruszenie zarzucone GetBack godzi w prawnie chronione ekonomiczne i pozaekonomiczne interesy konsumentów, co ma wpływ na ocenę jego uciążliwości, poprzez jej podwyższenie.

W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka GetBack ma miejsce na etapie wykonywania kontraktu, co wskazuje na najpoważniejsze naruszenie ze względu na etap kontaktowania oraz również ma wpływ na podwyższenie kary pieniężnej.

Praktyka opisana w pkt V.1. była stosowana w okresie od 02.12.2014 r. do 19.05.2018 r., zatem ma długotrwały charakter, co jest okolicznością zwiększającą jej uciążliwość dla konsumentów, co ma wpływ na podwyższenie kary pieniężnej.



Prezes UOKiK wziął również pod uwagę, iż tego rodzaju praktyka była najczęściej przedmiotem skarg konsumentów, którzy podkreślali jej wyjątkową dolegliwość nie tylko dla samego dłużnika, ale i całej jego rodziny, odczuwającej uciążliwość licznych prób nawiązania kontaktu telefonicznego.

Mając na uwadze powyższe okoliczności stopień szkodliwości tej praktyki, rozumiany jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt V.1. sentencji decyzji jest bardzo wysoki.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności przesadzają o bardzo wysokiej szkodliwości opisanej praktyki i o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,8 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) % (w zaokrągleniu (...) %) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględni, iż naruszenia opisane w punkcie V.1. zostało przez Spółkę zaniechane w dacie 19.02.2018 r., a zatem na dalszym etapie postępowania administracyjnego, co skutkowało zmniejszeniem wysokości kary o 10 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszenia, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego, lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kary pieniężnej w zakresie naruszeń z pkt V.1. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik, miało charakter winy nieumyślnej.

**Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na jej podwyższenie o 10 %.**

**Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 529 052,48 zł, w zaokrągleniu 529 052 zł. Zatem kwota 529 052 zł (słownie: pięćset dwadzieścia dziewięć tysięcy pięćdziesiąt dwa złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.9. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt V.1. sentencji decyzji.**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

**Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.**

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Kara za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów stwierdzona w pkt V.2. sentencji decyzji, w wysokości określonej w pkt VII.10. sentencji decyzji**

Dokonując oceny przesłanek mających wpływ na wymiar kary z tytułu stosowania naruszenia opisanego w punkcie V.2. sentencji decyzji, Prezes Urzędu stwierdza, iż naruszało ono dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik.

Działania GetBack, polegające na nieinformowaniu dłużników o przyjętych i stosowanych przez GetBack zasadach dobrych praktyk oraz zasadach etyki obowiązujących w branży windykacyjnej, których GetBack jest sygnatariuszem i niepoinformowaniu o miejscu, gdzie dłużnik może zapoznać się z treścią tych zasad, narusza, w ocenie Prezesa Urzędu obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, poszanowania godności dłużnika oraz zasady działania w sposób budzący zaufanie, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy. Zakwestionowane działania Spółki godzą w zasadę działania przedsiębiorcy w sposób przejrzysty i budzący zaufanie, co jest możliwe wskutek wykorzystania jej silniejszej pozycji wobec konsumentów. Zatem działania Spółki uprzywilejowują jej własne interesy, co dzieje się kosztem konsumentów. Z uwagi na rodzaj i rangę informacji, których Spółka zaniechała przekazać konsumentom, ocena istoty naruszenia interesów konsumentów chronionych prawem wskazuje na ich mniejszą uciążliwość, niż w przypadku praktyki opisanej w pkt V.1. sentencji decyzji, co ma wpływ na ustalenie podstawy wymiaru kary pieniężnej.

Naruszenie opisane w pkt V.2. było stosowane w okresie od 01.12.2012 r. do 04.01.2017 r. Ocena wagi przedmiotowych naruszeń uwzględnić musi długotrwały okres ich stosowania, który trwał ponad cztery lata, co jest okolicznością zwiększającą ich uciążliwość dla konsumentów.

W sprawie niniejszej, zdaniem Prezesa UOKiK, praktyka GetBack ma miejsce na etapie wykonywania kontraktu, co wskazuje na najpoważniejsze naruszenie ze względu na etap kontaktowania, co również ma wpływ na podwyższenie wymiaru kary pieniężnej.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. okoliczności, w tym ocena stopnia szkodliwości opisanej praktyki, rozumianej jako wpływ naruszenia na sytuację konsumentów, przy uwzględnieniu ich interesów chronionych prawem, leżących u podstaw stwierdzenia stosowania praktyki opisanej w pkt V.2. sentencji decyzji przesądza o ustaleniu kwoty bazowej kary na poziomie 0,65 % obrotu Spółki w 2017 r.

Ponadto, Prezes UOKiK z uwagi na to, że udział obrotu przedsiębiorcy w działalności, której dotyczy zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w obrocie, o którym mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik wynosi (...) w związku z koniecznością zachowania zasady proporcjonalności, postanowił na kolejnym etapie obniżyć kwotę bazową o (...) %.



Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W ramach okoliczności łagodzących Prezes Urzędu uwzględnił, iż naruszenie opisane w punkcie V.2. zostało przez Spółkę zaniechane w dacie 04.01.2017 r., co skutkowało obniżeniem kary pieniężnej o 20 %. Dodatkowo Prezes UOKiK wziął pod uwagę, iż GetBack podjął działania w celu wyeliminowania tej praktyk przed wszczęciem postępowania administracyjnego, co skutkowało obniżeniem wymiaru kary o również o 20 %. Spowodowało to łącznie obniżenie wymiaru kary o 40 %.

W ramach okoliczności obciążających Prezes Urzędu uwzględnił znaczny zasięg naruszenia, bowiem rynek na którym GetBack stosuje praktyki ma zasięg ogólnokrajowy. Okoliczność ta ma wpływ na ocenę skutków praktyki, w przypadku ogólnokrajowego zasięgu działalności większa jest liczba osób poszkodowanych działaniami GetBack. Powyższe zagrożenie nie ma charakteru potencjalnego lecz rzeczywisty, ponieważ adresatami skarg na GetBack są konsumenci, których miejsca zamieszkania zlokalizowane są w całej Polsce. Ma to wpływ na podwyższenie wymiaru kary o 20 %.

Działania GetBack miały, w ocenie Prezesa UOKiK charakter zawiniony, ponieważ przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, co najmniej powinien mieć świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz z art. 24 ust. 1 ustawy okik. Natomiast przestępstwo stopnia winy przedsiębiorcy nie będzie mieć wpływu na wymiar kar pieniężnych w zakresie naruszenia z pkt V.2. sentencji decyzji, ponieważ w ocenie Prezesa Urzędu działanie GetBack, polegające na naruszeniu dobrego obyczaju w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik, miało charakter winy nieumyślnej.

Uwzględnienie okoliczności łagodzących i podwyższających wymiar kary, łącznie wpłynęło na kolejnym etapie na jej obniżenie o 20 %.

Biorąc pod uwagę powyższe wyliczenia, otrzymano kwotę 312 621,92 zł, co w zaokrągleniu stanowi 312 622 zł. Zatem kwota 312 622 zł (słownie: trzysta dwanaście tysięcy sześćset dwadzieścia dwa złote) stanowi karę pieniężną nałożoną na Spółkę w pkt VII.10. sentencji decyzji za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt V.2. sentencji decyzji.

**...Kara nałożona na Spółkę stanowi (...) % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz (...) % kary możliwej do nałożenia na Spółkę, mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy okik.**

W ocenie Prezesa Urzędu kara we wskazanej powyżej wysokości spełni stawiane przed nią cele. Wymierzona kara jest również adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Kary pieniężne określone w pkt VII.1.-VII.10 sentencji niniejszej decyzji przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

### **Koszty postępowania (pkt VIII. sentencji decyzji)**

Urząd Ochrony Konkurencji i  
Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-



Konsumentów – Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48  
532-08-26  
mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl

Zgodnie z art. 80 ustawy okik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 kpa, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I. - pkt V. rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną.

W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 257,40 zł (słownie: dwieście pięćdziesiąt cztery złote 40/100).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

#### Pouczenia:

1. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy okik w związku z art. 479(28) § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r., poz.1360) - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20 - 012 Lublin.

2. W przypadku zakwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie VIII niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy okik w związku z art. 479(32) § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego oraz art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy okik, stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, wnoszone za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie, ul. Ochotnicza 10, 20 - 012 Lublin.

3. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

4. Zgodnie z art. 102 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od

Urząd Ochrony Konkurencji i

Delegatura w Lublinie Fax (81)  
ul. Ochotnicza 10, 20-012 Lublin E-

kosztów sądowych osobie prawnej  
Konsumentów - Tel. (81) 532-35-31, (81) 532-54-48

532-08-26

mail: lublin@uokik.gov.pl  
www.uokik.gov.pl



lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 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.

5. Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 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.1.

z up.

Prezesa

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor  
Delegatury UOKiK w Lublinie  
Kamil Rolek

**Otrzymuje:**

GetBack S.A. w restrukturyzacji  
Ul. Powstańców Śląskich 2-4  
53-333 Wrocław

