



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL

DDK- 61-13/08/IS/EK

Warszawa, dn. 18 października 2010 r.

DECYZJA DDK NR 14/2010

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1) umieszczaniu w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej, informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciążącego na nim obowiązku zapłaty, co mogąc wprowadzać w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności, naruszało obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także stanowiło nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów;

2) wysyłaniu do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przedsądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego, co naruszało obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej oraz godziło w zbiorowe interesy konsumentów

i stwierdza zaniechanie ich stosowania

- praktyki opisanej w pkt I.1 – z dniem 1 stycznia 2008 r.

- praktyki opisanej w pkt I.2 – z dniem 15 grudnia 2009 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **karę pieniężną** płatną do budżetu państwa w wysokości 221 272,00 zł (słownie: dwieście dwadzieścia jeden tysięcy dwieście siedemdziesiąt dwa złote) z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie** w zakresie zarzutów stosowania przez Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1) nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności przez umieszczanie zwrotów sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co mogło stanowić naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

2) tytułowaniu kierowanych do konsumentów pism *Wezwanie przedegzekucyjne*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje prawomocnym wyrokiem sądu, na podstawie którego możliwe jest przymusowe dochodzenie należności, co mogło stanowić naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

3) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, zawierającej jednostronne stwierdzenie Spółki, iż żądana kwota jest całkowicie bezsporna bez podania podstawy takiego twierdzenia lub z zaznaczeniem, iż bezsporność wiarygodności wynika z zawartej przez konsumenta umowy, co mogło stanowić naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów;

4) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu *spełniając wymóg ustawowy/procesowy wzywamy do natychmiastowej zapłaty*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż na Spółce nie ciąży prawny obowiązek kierowania do konsumentów wezwań do spełnienia świadczenia, co mogło stanowić naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym

interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz mogło godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

UZASADNIENIE

W dniu 17 października 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany też dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-50/07/IS) w sprawie wstępnego ustalenia czy Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zwana też dalej „Spółką”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Spółka w pismach z dnia 12 listopada 2007 r. oraz 20 grudnia 2007 r. zajęła stanowisko w sprawie oraz przekazała dokumenty żądane przez Prezesa Urzędu.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Spółki informacji i dokumentów Prezes Urzędu w dniu 30 stycznia 2008 r. postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego uznając, iż istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 4 marca 2008 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w zw. z art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej też dalej „uokik”, postępowanie w sprawie stosowania przez Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- Nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego w szczególności przez umieszczanie zwrotów sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co mogło wywołać u konsumentów uczucie obawy o swoje dobra oraz wywierać presję do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki, co mogło stanowić naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), zwanej dalej „usdg”, a także mogło stanowić naruszenie art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), zwanej dalej „upnpr” i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

- Umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu *spełniając wymóg ustawowy/procesowy wzywamy do natychmiastowej zapłaty*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż na Spółce nie ciąży prawny obowiązek kierowania do konsumentów wezwań do spełnienia świadczenia, co mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

- Umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, zawierającej jednostronne stwierdzenie Spółki, iż żądana kwota jest całkowicie bezsporna bez podania podstawy takiego twierdzenia lub z zaznaczeniem, iż bezsporność wiarygodności wynika z zawartej przez konsumenta umowy, co mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.
- Wysyłaniu do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przedsądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego, co mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.
- Umieszczaniu w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej, informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciążącego na nim obowiązku zapłaty, co mogło wprowadzać w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności, co mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg, a także mogło stanowić naruszenie art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.
- Tytułowaniu kierowanych do konsumentów pism *Wezwanie przedegzekucyjne*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje prawomocnym wyrokiem sądu, na podstawie którego możliwe jest przymusowe dochodzenie należności, co mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego oraz pismo Delegatury UOKiK w Lublinie z dnia 7 września 2007 r.

Spółka w pismach z dnia 26 marca 2008 r., 16 czerwca 2008 r., 15 lipca 2008 r., 4 sierpnia 2008 r., 2 września 2008 r., 23 lipca 2010 r. oraz 24 sierpnia 2010 r. udzieliła wyjaśnień dotyczących sposobu prowadzenia działalności windykacyjnej, nadesłała wzory pism wysyłanych do konsumentów, przedstawiła procedury prowadzenia działalności windykacyjnej, odniosła się do stawianych zarzutów oraz poinformowała o wprowadzeniu zmian do niektórych pism, których treści zostały objęte zarzutami Prezesa Urzędu w toczącym się postępowaniu. W dniu 10 czerwca 2008 r. odbyła się rozprawa administracyjna, której celem było przeprowadzenie dowodu z przesłuchania strony.

Spółka stoi na stanowisku, iż w świetle przedstawionego przez Spółkę stanu rzeczy (faktycznego i prawnego) nie jest uzasadnione twierdzenie, iż Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosowała lub stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów (karty: 2646-2669 akt adm.). Zdaniem Spółki, praktyki opisane przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających

zbiorowe interesy konsumentów nie są bezprawne oraz nie godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do *nierzetelnego wskazywania w pismach kierowanych przez Spółkę do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego w szczególności przez umieszczanie zwrotów sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co może wywołać u konsumentów uczucie obawy o swoje dobra oraz wywierać presję do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki*, Intrum Justitia Sp. z o.o. wskazała, iż na odpowiednim etapie prowadzonej przez siebie windykacji wysyłane jest pismo zawierające ponowne wezwanie do uregulowania zadłużenia z zaznaczeniem, iż ewentualne skierowanie sprawy na drogę sądową pociągnie za sobą dla dłużnika obowiązek poniesienia dodatkowych wydatków z tytułu zwrotu kosztów procesu i egzekucji. W piśmie tym – jak zaznaczyła Spółka – przedstawiona jest symulacja takich kosztów z podaniem „widelkowym” kosztów minimalnych i maksymalnych. Spółka zaznaczyła, iż powyższa informacja czyniona jest po to, aby dłużnik miał wstępną orientację co do jego dodatkowych (z mocy ustawy) piędźnych powinności w przypadku przegranej przez niego sprawy sądowej, a nie w celu straszenia dłużnika. W opinii Spółki ww. działania nie naruszają prawa, dobrych obyczajów i zbiorowych interesów konsumentów (karty: 2654-2656 akt adm.). Dodatkowo, podczas rozprawy administracyjnej, która odbyła się w dniu 10 czerwca 2008 r. Spółka wyjaśniła, iż oprócz wskazywania kosztów sądowych i egzekucyjnych w sposób „widelkowy” oraz procentowo, podaje również kwoty konkretne, jeżeli koszty te są opłata stałą. Spółka wskazała też, iż mogą zdarzać się sytuacje, w których Spółka określa ww. koszty indywidualnie dla konkretnego przypadku i ma to miejsce w konsekwencji rozmów prowadzonych z konsumentami – dłużnikami (karty: 2676-2677 akt adm.). Spółka poinformowała również, iż uzupełniła wzory wezwań wysyłanych do konsumentów o informacje, iż ww. koszty pokrywa strona przegrywająca sprawę przed sądem oraz, że sąd może zwolnić z ponoszenia kosztów sądowych (karta 2679 akt adm.). Spółka jednocześnie zobowiązała się do dostarczenia nowych wzorów, co też uczyniła wraz z pismem z dnia 16 czerwca 2008 r. (karty: 2681, 2684-2685 akt adm.) oraz potwierdziła wraz z pismem z dnia 23 lipca 2010 r. (karty: 2778, 2786 akt adm.).

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do umieszczania przez Spółkę w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu *spełniając wymóg ustawowy/procesowy wzywamy do natychmiastowej zapłaty*, co może wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż na Spółce nie ciąży prawny obowiązek kierowania do konsumentów wezwań do spełnienia świadczenia, Spółka wskazała, iż posługuje się ww. zwrotem m.in. z uwagi na stosowanie w swoich działaniach zasady należytej staranności zawodowej wynikającej z przepisu art. 355 § 2 K.c. Dalej Spółka zaznaczyła, iż powyższą zasadę stosuje nie tylko w stosunkach z przedsiębiorcami (z uwagi na art. 479¹² K.p.c.) ale również w stosunkach z konsumentami i to także wtedy gdy nie ma przepisu szczególnego nakazującego – jak to czyni ww. przepis – dołączenie do pozwu wezwania do dobrowolnego spełnienia żądania (karty: 2596-2597 oraz 2657-2659 akt adm.).

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do *umieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji, zawierającej jednostronne stwierdzenie Spółki, iż żądana kwota jest całkowicie bezsporna bez podania podstawy takiego twierdzenia lub z zaznaczeniem, iż bezsporność wierzytelności wynika z zawartej przez konsumenta umowy*,

Spółka złożyła wyjaśnienia, iż kwota jest bezsporna gdy obie strony są co do niej zgodne i ma to miejsce wówczas, gdy dłużnik uzna konkretną kwotę wobec danego wierzyciela lub przyzna, że konkretna kwota należy się temu wierzycielowi, a także gdy dłużnik nie złoży ww. oświadczenia, ale z uwagi na okoliczności i zwyczaje, obowiązujące i panujące w danym typie kontraktów, milczenie dłużnika na wezwanie do zapłaty danej kwoty może być uznane za milczące przyznanie/uznanie danej kwoty za bezsporną. Spółka dodatkowo wskazała, iż przeciętny konsument powinien wiedzieć, iż jego logicznym i racjonalnym zachowaniem jest zanegowanie (w całości lub w części) wezwania do spłaty zadłużenia, gdy uważa, że kwota jest sporna i powinien zdawać sobie sprawę z tego, że jeżeli nie zaneguje zadłużenia, to zostanie to poczytane jako brak sporności kwoty (karty: 2594, 2595, 2659-2661 akt adm.). Dodatkowo, podczas rozprawy administracyjnej w dniu 10 czerwca 2008 r. Spółka odnośnie sformułowania, iż *bezsorność wynika z zawartej umowy* wyjaśniła, iż fragment ten należy czytać w kontekście całego dokumentu, i że stanowi on przypomnienie spłaty jakiej wierzytelności żąda Spółka (karta 2677 akt adm.).

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do *wysyłania do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przedsądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego*, Spółka wskazała, iż nie wysyła „wezwań” w rozumieniu prawa, lecz pisemną prośbę/wniosek o osobiste stawiennictwo, o czym świadczy używanie słowa „wnosimy” a nie „wzywamy”. Odnośnie zarzutu braku podania podstawy faktycznej i prawnej takiego wezwania Spółka wskazała, iż zarzut jest dla niej nie zrozumiały, gdyż sprawa dotyczy linii wierzyciel-dłużnik, a obowiązek współdziałania przy spełnianiu świadczeń nałożony jest przez ustawę cywilną na obie strony. Odnośnie zarzutu zamieszczania w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przesądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498-502 K.p.c. Spółka wskazała, iż traktowanie przez przedsiębiorcy takiej sprawy jako znajdującej się na etapie wyjaśniania przed skierowaniem na drogę sądową nie jest zakazane przez prawo. Wskazanie zaś na przepisy kodeksu postępowania cywilnego ma służyć tylko temu, aby ułatwić konsumentowi dotarcie do odpowiednich przepisów ustawy cywilno-procesowej w celu przekonania się na „własne oczy”, jakie są rzeczywiście regulacje procedury cywilnej (karty: 2661-2664 akt adm.).

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do *umieszczania w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej, informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciążącego na nim obowiązku zapłaty, co może wprowadzać w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności*, Spółka przyznała, iż przez kilka miesięcy 2007 r. wysyłała do zadłużonych konsumentów pisma zawierające w treści sformułowanie o działaniach Terenowych Inspektorów zmierzających do „wyegzekwowania” ciążącego na dłużniku obowiązku zapłaty. Spółka poinformowała, iż od 1 stycznia 2008 r., słowo „wyegzekwowanie” zastąpiła słowem „windykacja”. Dalej, Spółka zajęła stanowisko, iż przeciętny konsument powinien wiedzieć, że w demokratycznym państwie prawa tylko organy państwowe mogą dokonywać czynności egzekucyjnych, a tym samym firmy prywatne takiej możliwości w ogóle nie mają. Spółka zaznaczyła również, iż dłużnicy są pełnoletni i zdawać powinni sobie sprawę, że długi należy spłacać (karty: 2664-2667 akt adm.). Wraz

z pismami z dnia 16 czerwca 2008 r. oraz 23 lipca 2010 r. Spółka dostarczyła wzory pism uwzględniających ww. zmianę (karty: 2681-2685 oraz 2778, 2784-2785 akt adm.)

W odniesieniu do zarzutu Prezesa Urzędu odnoszącego się do *tytułowania kierowanych do konsumentów pism Wezwanie przedegzekucyjne, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje prawomocnym wyrokiem sądu, na podstawie którego możliwe jest przymusowe dochodzenie należności*, Spółka wyjaśniła, iż przedmiotowe pisma kieruje do tych dłużników, w stosunku do których istnieje tytuł egzekucyjny w postaci prawomocnego orzeczenia sądowego lub w stosunku do których wierzycielem jest bank dysponujący możliwością wystawiania bankowych tytułów egzekucyjnych (karty: 2667, 2668 akt adm.). Spółka uzupełniła swoje wyjaśnienia w przedmiotowym zakresie podczas rozprawy administracyjnej w dniu 10 czerwca 2008 r. (karty: 2678, 2679 akt adm.).

Odnotowania wymaga również fakt, iż Spółka w pismach z dnia 15 lipca 2008 r., 2 września 2008 r. oraz 24 sierpnia 2010 r. zajęła stanowisko, iż podczas rozprawy administracyjnej, która odbyła się w dniu 10 czerwca 2008 r. nie został uwzględniony wniosek Spółki o umożliwienie Spółce bezpośredniego wypowiedzenia się co do kwestii prawnych oraz wyników postępowania dowodowego. Powyższe twierdzenie Spółki nie jest uzasadnione. Należy zaznaczyć, iż podczas rozprawy administracyjnej strona miała możliwość swobodnego wypowiedzenia się co do prowadzonego postępowania, wyników postępowania dowodowego, poszczególnych zarzutów objętych postępowaniem, odpowiadała też na pytania zadawane przez upoważnionego pracownika Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, co też udokumentowane jest protokołem z rozprawy (karty: 2675-2679 akt adm.). Podczas rozprawy administracyjnej strona nie zgłosiła zarzutu braku umożliwienia bezpośredniego wypowiedzenia się co do kwestii prawnych oraz wyników postępowania dowodowego (brak stosownego zarzutu w protokole z rozprawy). Przedmiotowy zarzut pojawił się dopiero w toku korespondencji kierowanej do Prezesa Urzędu już po przeprowadzeniu rozprawy i podpisaniu przez umocowanych pełnomocników Spółki protokołu z jej przebiegu. Z powyższych względów Prezes Urzędu nie uwzględnił (karta 2852 akt adm.) wniosku Spółki o wyznaczenie kolejnej rozprawy administracyjnej, który to wniosek Spółka złożyła w piśmie z dnia 24 sierpnia 2010 r. (karta 2846 akt adm.).

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego, zwanej też dalej „k.p.a.”, Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań. Pismem z dnia 30 sierpnia 2010 r. (karta 2852 akt adm.) Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej prawa do zapoznania się z aktami sprawy i nie zgłosiła zastrzeżeń do zgromadzonego i okazanego materiału dowodowego.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych w oparciu o umowy zlecenia na podstawie udzielonego przez zleceniodawcę pełnomocnictwa oraz w swoim imieniu –

w przypadku zawarcia umowy cesji wierzytelności. Kontrahentami Spółki, na rzecz których dokonywane są czynności windykacyjne, są w dużej części przedsiębiorcy zawierający masowo umowy z konsumentami.

Prowadząc czynności windykacyjne Spółka kontaktuje się z dłużnikiem listownie, przysyłając pisma wzywające do zapłaty, telefonicznie oraz poprzez osobisty kontakt windykatorów z dłużnikami (windykacja bezpośrednia). W ramach kontaktu listownego z dłużnikiem Spółka przysyła pisma wzywające dłużnika do zapłaty, propozycje ugodowe itp.

Analiza materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie pozwoliła ustalić, iż Spółka podejmuje działania polegające na:

- umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu *spełniając wymóg ustawowy/procesowy wzywamy do natychmiastowej zapłaty* (karty: 66, 91, 95, 224, 240, 245 akt adm.);
- umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, zawierającej stwierdzenie Spółki, iż żądana kwota jest całkowicie bezsporna lub z zaznaczeniem, iż bezsporność wierzytelności wynika z zawartej przez konsumenta umowy (karty: 226, 230, 238, 239 akt adm.);
- wysyłaniu do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przedsądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego (karty: 236, 2643 akt adm.);
- umieszczaniu w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej, informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciężącego na nim obowiązku zapłaty (karty: 44, 81, 85, 99, 104, 110, 112, 133, 155, 171, 176, 181, 184, 186, 187, 193, 195, 196, 230, 231, 232, 233, 239, 2682, 2683 akt adm.);
- umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotów sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego (karty: 42, 43, 66, 96, 102, 103, 107, 120, 121, 124, 132, 134, 220, 221, 222, 224, 225, 240, 241, 243, 244 akt adm.);

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, iż:

- Spółka w pismach kierowanych do konsumentów nie wskazywała nierzetelnie wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego;
- Spółka nie kierowała do konsumentów pism zatytułowanych *Wezwanie przedegzekucyjne*, w przypadku gdy nie dysponowała prawomocnym wyrokiem sądu, na podstawie którego możliwe jest przymusowe dochodzenie należności.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publiczny. Stwierdzenie zagrożenia interesu publicznego

pozwała na realizację celu ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest m.in. ochrona interesów konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na skutki nieuczciwej praktyki rynkowej stosowanej przez Spółkę. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

I. Ocena działań Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Ad A)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów [trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 lit. c) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji]. Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 usdg przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą 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 (art. 2 usdg).

Intrum Justitia Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000108357, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Mając na uwadze powyższe należy podkreślić, iż bezprawność działania Spółki polegała m.in. na naruszeniu dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, które Spółka obowiązana jest szanować na podstawie art. 17 usdg.

Przepis art. 17 usdg stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo¹ oraz, że istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.² Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny³. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub nie zapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

¹ A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83;

² orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, niepubl.;

³ np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

Przepis art. 17 usdg odsyła również do przesłanki *słuszných interesów konsumentów*, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym, jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od Spółki może prowadzić do sytuacji, w której konsumenci spełnią świadczenie pod presją ze strony Spółki. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszných interesów konsumentów przejawia się w zakazie narażenia konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, czy wreszcie naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu – jako organ stosujący prawo – uznaje, wskazując na przepis art. 17 usdg, iż konkretne działania (praktyki) Spółki naruszały obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszných interesów konsumentów. Nie ulega wątpliwości, iż do powszechnie uznawanych dobrych obyczajów należy obowiązek przedsiębiorcy do udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zatem wszelkie działania, które zbiorczo można określić jako dezinformowanie, wprowadzanie w błąd lub udzielanie informacji niepełnych należy uznać za sprzeczne z dobrym obyczajem. Ponadto, nie mieszczą się w pojęciu powszechnie akceptowanych dobrych obyczajów oraz respektowaniu słuszných interesów konsumentów wszelkie zachowania przedsiębiorcy wywołujące lub mogące wywołać uczucie lęku, strachu czy też niepewności co do działań podejmowanych przez przedsiębiorcę i jego pracowników. Naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów, przejawiających się z jednej strony jako nakaz udzielania konsumentom pełnych rzetelnych i prawdziwych informacji, a drugiej strony jako zakaz wywoływania w konsumentach uczucia lęku, zagrożenia czy niepewności, stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania, a po wykazaniu także godzenia tym działaniem w zbiorowe interesy konsumentów, do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi na fakt, że działalność gospodarcza polegająca na windykacji wierzytelności nie została dotychczas prawnie uregulowana (w odróżnieniu do prawnie uregulowanej egzekucji na podstawie określonych przepisami prawa tytułów wykonawczych, co pozwala na weryfikację w odpowiednich przepisach aktów prawnych prawidłowości jej przebiegu i zakresu), brak znajomości zasad rządzących działalnością gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności rodzi niepewność po stronie osób wobec których prowadzone są czynności windykacyjne. Ów brak wiedzy jest szczególnie dotkliwy w przypadku rozpoczęcia przez „przedsiębiorców windykacyjnych” tzw. windykacji bezpośredniej, polegającej na nawiązaniu przez pracowników przedsiębiorcy bezpośredniego, osobistego kontaktu z dłużnikiem. Brak szczegółowych przepisów prawa regulujących działalność windykacyjną powoduje, iż przeciętny konsument niejednokrotnie nie wie, iż tzw. windykator terenowy nie ma prawa użycia przymusu wobec dłużnika, w tym bez jego zgody nie może naruszać prywatności mieszkania, a wezwania przedsiębiorcy do osobistego stawienia się. Prezes Urzędu nie może zaaprobować sytuacji, w której brak szczegółowej regulacji prawnej danego rodzaju działalności gospodarczej będzie wykorzystywany do działań sprzecznych z interesami konsumentów. W takiej sytuacji obowiązek przedsiębiorcy do prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszných interesów konsumentów tym bardziej nabiera istotnego znaczenia. Zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do

wyegzekwowania należności od dłużnika, powinien zwracać szczególną uwagę na zgodność podejmowanych przez niego działań z ww. zasadami.

Wśród działań przedsiębiorcy mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje również nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć 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. 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.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr, działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przez zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe. Wskazane praktyki nie stanowią praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7 upnpr). Oznacza to, iż by wykazać że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1 upnpr) oraz do agresywnej praktyki rynkowej (art. 8 ust. 1 upnpr), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 upnpr.

Ocena praktyki rynkowej następuje także w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr, 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 wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony

możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument – mimo ogólnej orientacji w rzeczywistości – ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo oczekiwać od Spółki rzetelnej informacji, a także działania, które nie będzie wprowadzać w błąd i nie będzie miało na celu wywołania stanu zastraszenia i obawy o swoje dobra oraz skłonienia w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Odnosząc rozważania o modelu konsumenta przeciętnego na grunt przedmiotowej sprawy, należy podkreślić, iż konsument przeciętny powinien znać podstawowe zasady odnoszące się do zawierania i wykonywania umów, tj. zasadę, iż umów należy dochowywać, a długi należy spłacać, powinien być świadomy możliwości cesji wierzytelności na osobę trzecią oraz potencjalnych negatywnych konsekwencji w postaci obowiązku zapłaty odsetek za zwłokę. Biorąc jednak pod uwagę brak regulacji prawnych w badanym zakresie należy stwierdzić, że przeciętny konsument, mający ogólną wiedzę o zadaniach i kompetencjach komorników sądowych, nie jest w stanie określić, jaki zakres uprawnień przysługuje „przedsiębiorcy windykacyjnemu” występującemu w roli wierzyciela albo działającego na jego zlecenie, a w szczególności, czy pracownicy przedsiębiorstwa windykacyjnego mogą stosować, tak jak komornicy sądowi, środki przymusu wobec dłużnika.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I.1 sentencji decyzji: *umieszczenie w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej, informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciążącego na nim obowiązku zapłaty.*

Przedmiotowe działanie Spółki mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności. Zakres informacji umieszczanych przez Spółkę w kierowanych do konsumentów pismach mógł wywoływać obawę i niepewność co do charakteru przedmiotowych wizyt. Spółka, poprzez umieszczenie w kierowanych do konsumentów pismach takich zwrotów jak: *uprzedzamy, że działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika, zmierzające do wyegzekwowania wymagalnej wierzytelności oraz uprzedzamy, że jedynym sposobem uniknięcia wspomnianych wizyt jest dokonanie wpłaty* (karty: 44, 81, 85, 99, 104, 110, 112, 133, 155, 171, 176, 181, 184, 186, 187, 193, 195, 196, 230, 231, 232, 233, 239 akt adm.) mogła wywoływać u konsumentów stan niepokoju, obawy i lęku o swoje dobra i prowadzić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

W pierwszej kolejności należy wskazać, iż użycie przez Spółkę zwrotów wyraźnie wskazujących, że celem wizyty inspektora terenowego jest wyegzekwowanie wymagalnej wierzytelności, mogło powodować u konsumentów błędne przekonanie, iż inspektor terenowy może stosować środki przymusu, a działania będą prowadzone nawet wobec sprzeciwu ze

strony konsumenta. Termin *egzekwować* w języku polskim oznacza: *wymagać wykonania, spełnienia czegoś; wykonywać, realizować*; w ujęciu prawnym: *stosować środki przymusu w celu wykonania orzeczeń władz, w szczególności sądowych: egzekwować należności, podatki, wyrok sądowy*⁴, i w ten też sposób mógł być rozumiany przez dłużników otrzymujących zawiadomienia o wizycie inspektora terenowego Spółki. Dodatkowym źródłem konfuzji wśród konsumentów mógł być fakt, iż terminem „egzekucja” posługuje się ustawodawca w przepisach prawa regulujących postępowanie organów władzy publicznej zmierzające do przymusowego zaspokojenia wierzyciela.

Jednocześnie, wywoływane pismami Spółki błędne przekonanie konsumentów co do zakresu uprawnień przysługujących pracownikom terenowym Spółki, mogło rodzić po stronie konsumentów stan obawy, lęku i niepewności co do skutków i przebiegu wizyty inspektora terenowego w miejscu zamieszkania konsumenta. Nie ulega bowiem wątpliwości, iż wizyty w miejscu zamieszkania konsumenta osoby obcej, niepożądaney, mającej na celu przymuszenie – za pomocą bliżej nieokreślonych narzędzi – do uregulowania zobowiązania, stanowią poważną ingerencję w sferę prywatności konsumenta, a tym samym czynią go wrażliwym na wszelkie formy nacisku ze strony przedsiębiorcy.

Powyższa praktyka Spółki naruszała dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów, co przesądziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek powstrzymania się od działań mogących wprowadzić w błąd oraz mogących wywołać stan niepokoju, obawy i lęku o swoje dobra i mogących prowadzić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów i słusnych interesów konsumentów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Przedmiotowa praktyka stanowiła również nieuczciwą praktykę rynkową rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. agresywną praktykę rynkową, która przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć 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, gdzie 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. W przedmiotowej sprawie za użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego należy uznać informowanie przez Spółkę o podjęciu przez inspektorów terenowych bezpośrednich działań operacyjnych/czynności zmierzających do wyegzekwowania należności, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności. Dodatkowo Spółka używała określenia *uprzedzamy, ze działania operacyjne związane są z....* oraz informowała, iż jedynym sposobem uniknięcia przedmiotowych wizyt jest dokonanie wpłaty kwoty wskazanej w wezwaniu, co mogło potęgować u konsumentów wrażenie niepewności odnośnie do charakteru wspomnianych

⁴ *Słownik języka polskiego PWN*, Tom 1; red. Prof. Mieczysław Szymczak, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002 r., str. 486.

wizyt oraz wywoływać stan niepokoju, obawy i lęku o swoje dobra i prowadzić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Uwzględniając powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe działanie Spółki, w sposób znaczny ograniczało zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej i swobodnej decyzji dotyczącej zapłaty dochodzonej należności i tym samym powodowały lub mogły powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy której w innych okolicznościach by nie podjął. W tym miejscu należy nawiązać do stanowiska, które zaprezentowała Spółka w piśmie z dnia 26 marca 2008 r. (karty: 2666-2667 akt adm.). Spółka wskazała, iż w jej opinii przeciętny konsument, do którego odwołuje się ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, tj. konsument dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, to taki konsument, który wie, iż w demokratycznym państwie prawa tylko organy państwowe mogą dokonywać czynności egzekucyjnych, a tym samym firmy prywatne takiej możliwości nie mają. Odnosząc rozważania o modelu konsumenta przeciętnego na grunt przedmiotowej sprawy należy podkreślić, iż konsument przeciętny powinien znać podstawowe zasady odnoszące się do zawierania i wykonywania umów, tj. zasadę, iż umów należy dochowywać, a długi należy spłacać, powinien być świadomy możliwości przeniesienia wierzytelności na osobę trzecią oraz potencjalnych negatywnych konsekwencji w postaci obowiązku zapłaty odsetek za zwłokę. Biorąc jednak pod uwagę brak regulacji prawnych w badanym zakresie należy stwierdzić, że przeciętny konsument, mający ogólną wiedzę o zadaniach i kompetencjach komorników sądowych, nie jest w stanie określić z całą pewnością, jaki zakres uprawnień przysługuje przedsiębiorcy windykacyjnemu występującemu w roli wierzyciela albo działającego na jego zlecenie, a w szczególności, czy pracownicy przedsiębiorstwa windykacyjnego mogą stosować, tak jak komornicy sądowi, środki przymusu wobec dłużnika. Przekiętny konsument, do którego Spółka kieruje pisma z informacją o wizycie inspektora terenowego w celu wyegzekwowania obowiązku zapłaty, nie jest bowiem prawnikiem. W nawiązaniu do modelu przeciętnego konsumenta, należy wskazać, iż fakt dobrego poinformowania konsumenta oraz uwaga i ostrożność z jaką przeciętny konsument postępuje, nie uchyla ciężącego na Spółce, a wynikającego z dobrych obyczajów, obowiązku udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji oraz obowiązku powstrzymywania się od działań mogących wywoływać u konsumentów uczucie lęku lub obawy o swoje dobra.

Dodatkowo przedmiotowa praktyka naruszała klauzulę generalną z art. 4 ust. 1 upnpr, zawierającą definicję nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z którą praktyka rynkowa będzie uznana za nieuczciwą, jeśli pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami i w sposób istotny zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Zarzucane Spółce działanie, poprzez możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności, przez co mogła wywoływać u konsumentów stan niepokoju, obawy i lęku o swoje dobra i prowadzić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki, naruszało dobre obyczaje – co zostało już wykazane powyżej. Działanie Spółki w sposób istotny zniekształcało lub mogło zniekształcać zachowanie przeciętnego konsumenta po zawarciu przez niego umowy, tj. na etapie dochodzenia przez przedsiębiorcę wierzytelności wynikających z zawartej przez konsumenta umowy.

Działania Spółki nosiły znamiona niedopuszczalnego nacisku, wynikającego z przewagi jaką ma Spółka wobec dłużnika-konsumenta, nie będącego profesjonalistą i nie posiadającego specjalistycznej wiedzy o zakresie uprawnień przysługujących windyikatorom. Niedopuszczalny nacisk realizowany był poprzez wysyłanie konsumentom pism, które z uwagi na powyższą przewagę Spółki, mogły wywoływać u konsumentów uczucie lęku i obawy, z uwagi na niejasny i niezrozumiały dla przeciętnego konsumenta cel wizyty inspektora terenowego oraz zakres przysługujących mu uprawnień. Informacje zawarte w badanych pismach zawierały zawoalowaną groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego przez inspektora terenowego wobec konsumenta nie godzącego się na dobrowolną spłatę dochodzonej przez Spółkę kwoty. Powyższe działanie Spółki mogło zniekształcać zachowanie przeciętnego konsumenta i tym samym powodowało lub mogło powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, a konkretnie co do spłaty dochodzonej należności, której inaczej by nie podjął. Tym samym działanie Spółki opisane powyżej spełniało przesłanki, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 upnpr, niezbędne do uznania jej za agresywną praktykę rynkową

W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów, a także wykazanie, iż przedmiotowe działanie stanowi również nieuczciwą praktykę rynkową, stało się podstawą do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I.2 sentencji decyzji: *wysyłanie do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przedsądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego.*

W ocenie Prezesa Urzędu niedopuszczalne jest kierowanie do konsumentów pism, w których zawarte jest wezwanie do osobistego stawiennictwa (niezależnie czy zostanie użyty zwrot *wnosimy* czy *wzywamy*) bez podania podstawy wezwania. Należy podkreślić, iż wzór kwestionowanego wezwania konsumenta-dłużnika do osobistego stawiennictwa (karty: 236, 2643 akt adm.), który mógł być pierwszym pismem w sprawie kierowanym do dłużnika, nie wspominał o podmiocie będącym wierzycielem. Spółka w przedmiotowym wezwaniu nie podawała ani swojej nazwy ani oznaczenia wierzyciela, na rzecz którego dokonuje czynności windykacyjnych. Spółka ograniczała się jedynie do podania adresu, pod którym oczekuje stawiennictwa konsumenta.

Spółka wyjaśniła (karty: 2661-2664 akt adm.), iż podstawa wezwania do osobistego stawiennictwa wynika z istoty relacji między wierzycielem a dłużnikiem i wynikającego z przepisu art. 354 K.c. obowiązku współdziałania stron przy spełnianiu świadczeń. Dodatkowo Spółka zaznaczyła, wskazując na art. 355 § 1 K.c., iż dłużnik obowiązany jest do staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. Prezes Urzędu zaznacza, iż z przepisu art. 354 § 1 K.c., który stanowi, iż dłużnik powinien wykonać zobowiązanie zgodnie z jego treścią i w sposób odpowiadający jego celowi społeczno-gospodarczemu oraz zasadom współżycia społecznego, a jeżeli istnieją w tym zakresie ustalone zwyczaje – także w sposób odpowiadający tym zwyczajom, nie wynika, iż dłużnik w celu realizacji ww. obowiązku powinien stawić się osobiście pod wskazanym przez Spółkę adresem. Uwzględniając

powyższe trudno też jest uznać, iż stawiennictwo dłużnika pod wskazanym przez Spółkę adresem jest wykonaniem przez niego obowiązku staranności ogólnie wymaganej w stosunkach danego rodzaju. Jedynie na marginesie można zaznaczyć, iż część adresatów tego typu pism mogło mieć miejsce zamieszkania odległe od miejsca, w którym Spółka oczekiwała stawiennictwa konsumenta-dłużnika. Należy wskazać, iż miejscem spełnienia przez dłużnika świadczenia pieniężnego wynikającego z umów zawieranych w obrocie z konsumentami uznać należy siedzibę banku czy jego oddziału, który prowadzi rachunek wierzyciela (przy czym rachunek bankowy wskazywany jest przez wierzyciela w umowie, na wystawionej fakturze lub innym piśmie skierowanym do dłużnika). Z tego też powodu w przedmiotowym wypadku nie znajduje też zastosowania przepis art. 454 § 1 K.c., który przewiduje, iż w przypadku gdy miejsce spełnienia świadczenia nie jest oznaczone ani nie wynika z właściwości zobowiązania, świadczenie pieniężne powinno być spełnione w miejscu zamieszkania lub w siedzibie wierzyciela w chwili spełnienia świadczenia. Ww. przepis nie może znaleźć zastosowania również z tego powodu, iż w części przypadków Spółka wykonuje czynności windykacyjne na podstawie umowy zlecenia zawartej z wierzycielem w związku z czym trudno uznać, iż adres wskazywany przez Spółkę w kierowanych do konsumentów pismach jest siedzibą wierzyciela.

Podnoszenie przez Spółkę, iż podejmuje ona działania polegające nie na *wzywaniu* lecz na *wnoszeniu* o osobiste stawiennictwo nie mają wpływu na ocenę praktyki stosowanej przez Spółkę. Wysłanie do konsumentów pism zawierających kwestionowane przez Prezesa Urzędu treści, uwzględniając kontekst i formę pisma, mogło powodować u konsumentów wrażenie, iż są oni zobowiązani do osobistego stawiennictwa pod podanym przez Spółkę adresem, w szczególności w przypadkach, w których kwestionowane pismo jest wysyłane do konsumentów jako pierwsze pismo w sprawie. Dodatkowo, Spółka umieszczała informację, iż w przypadku braku możliwości stawiennictwa w określonym przez Spółkę terminie powinni się oni *niezwłocznie skontaktować* ze Spółką, co może potęgować wrażenie, że są oni zobowiązani do osobistego stawiennictwa. Przedmiotowe działanie mogło też narażać konsumentów na ponoszenie nieuzasadnionych kosztów rozmów telefonicznych wykonywanych w celu wyjaśnienia sprawy (np. wyjaśnienie jaki podmiot zwraca się o osobiste stawiennictwo, gdyż Spółka, jak już wyżej wspomniano, nie podaje przedmiotowych informacji). Przedmiotowe pismo wysyłane przez Spółkę do konsumentów zawierało również ramkę umieszczoną w lewym, górnym rogu, w której to ramce zamieszczona była informacja, iż w określonym dniu sprawie został nadany tryb przedsądowy oraz znajdowało się wskazanie na przepisy art. 498-502 K.p.c. – przedmiotowa informacja nie była rzetelna i pełna, i mogła wprowadzać konsumentów w błąd. Powoływane przez Spółkę przepisy nie regulują tzw. trybu przesądowego, a odnoszą się do wybranych przepisów regulujących postępowanie upominawcze. Nie może się ostać podniesiony przez Spółkę argument (karta 2663 akt adm.), iż wskazane przepisy miały służyć ułatwieniu konsumentowi dotarcia do odpowiednich przepisów cywilno-procesowych w celu przekonania się, jakie są rzeczywiście regulacje procedury cywilnej, o czym informowała Spółka w piśmie z dnia 26 marca 2008 r. Należy wskazać, iż jeżeli działania Spółki w przedmiotowym zakresie miały na celu edukację konsumenta-dłużnika to zasadnym byłoby umieszczenie we wzorze przedmiotowego pisma stosownej adnotacji na ten temat, a nie wskazania, iż sprawie został nadany tryb postępowania przedsądowego. Ponadto, powoływane przez Spółkę przepisy stanowią jedynie niewielki wycinek regulujący postępowanie upominawcze, dlatego też niemożliwym wydaje się

wyrobienie opinii na temat istoty postępowania upominawczego jedynie w oparciu o powołane przez Spółkę przepisy, a w związku z czym edukacyjny cel podawanej informacji – jak wydaje się go określać Spółka - jest wielce wątpliwy.

Powyższa praktyka Spółki naruszała dobre obyczaje i słuszne interesy konsumentów, co przesądziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji jak również obowiązek powstrzymania się od działań mogących wprowadzić w błąd wypływa przede wszystkim z dobrych obyczajów. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad C)

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. 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 wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt I CKN 504/01) 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 liczbie potencjalnych konsumentów.*

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem uszkodzona zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy (M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy 2004/17/791). Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie

sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań w głównej mierze materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. wzory pism i procedury prowadzenia czynności windykacyjnych. Należy zauważyć, że treść pism kierowanych przez Spółkę do konsumentów jest standardowa. Potencjalny klient banku, abonent operatora telekomunikacyjnego, itp. mógł zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism Spółki. Działania Spółki były podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych czego urzeczywistnieniem jest, w ujęciu generalnym, prawo konsumentów do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz relacji z przedsiębiorcą pozbawionych elementu strachu, obawy i lęku o swoje dobra.

Praktyki Spółki wskazane w pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji naruszyły w pierwszej kolejności nieekonomiczne interesy konsumentów, do których według poglądów doktryny należy zaliczyć *niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*⁵. Bez wątplenia w zakresie interesów konsumentów mieści się również utrzymywanie relacji z przedsiębiorcą na zasadach wolnych od strachu, niepewności czy lęku o swoje dobra materialne jak i dobre imię. Praktyki opisane w punkcie I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji godziły w interesy konsumentów chronione przepisami prawa przed działaniami agresywnymi, mogącymi wywołać lęk i obawę o cel wizyt inspektorów terenowych albo o cel o konieczność stawienia się na nierzetelnie sformułowane wezwanie. Tym samym, Spółka zmuszała konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, podczas gdy działając w warunkach swobodnego powzięcia decyzji mogliby np. zakwestionować zasadność lub wysokość roszczenia czy złożyć reklamację. Nierzetelnie sformułowane wzory pism wysyłanych do konsumentów powodowały, iż to konsument, chcąc uzyskać wyczerpujące informacje na temat natury i celu otrzymanego pisma, musiał skontaktować się ze Spółką.

Stwierdzone w punkcie I.1 i I.2 niniejszej decyzji praktyki godziły również w ekonomiczne interesy konsumentów, poprzez możliwość generowania po stronie konsumentów niechcianych kosztów np. rozmów telefonicznych mających na celu

⁵ E. Łętowska, Prawo Umów Konsumentkich, wyd. II, C.H. Beck 2002 r., str. 341;

wyjaśnienie celu wizyty inspektora albo kosztów podróży konsumenta, błędnie przekonanego o obowiązku stawiennictwa, do miejsca wskazanego w wezwaniu Spółki.

Należy podkreślić, iż kwestionowane w niniejszej decyzji praktyki nie występowały pojedynczo, ale były ze sobą ściśle powiązane, co potęgowało dotkliwość ww. naruszeń dla konsumentów.

II. Rozstrzygnięcie w pkt I sentencji decyzji. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu, w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy, wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Jak wykazano powyżej, wysyłanie przez Spółkę konsumentom pism według wzoru opisanego w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji, z uwzględnieniem całokształtu okoliczności sprawy, przesądza o stosowaniu przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Należy wskazać, iż Spółka, w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poinformowała Prezesa Urzędu, iż od dnia 1 stycznia 2008 r. wprowadziła zmianę w przedmiotowych wzorach kierowanych do konsumentów pism, polegającą na zastąpieniu słowa *wyegzekwowanie* słowem *windykacja* (karty: 2666, 2681, 2778 akt adm.). Biorąc pod uwagę, iż jednym z głównych elementów przesądzających o stosowaniu przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy, w kształcie zarzucanym w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jest posługiwanie się przez Spółkę w pismach terminem *wyegzekwowanie obowiązku zapłaty*, należy przyjąć, iż wraz z zastąpieniem kwestionowanego wzoru pisma nowym wzorem, posługującym się pojęciem *windykacji* wymagalnej wierzytelności, nastąpiło zaniechanie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, powyższa zmiana terminologii powoduje, iż ryzyko wprowadzenia konsumentów w błąd co do możliwości stosowania przez Spółkę środków przymusu ulega znacznemu zmniejszeniu.

W związku z powyższym Prezes Urzędu za udowodniony uznaje fakt zaprzestania stosowania przez Spółkę, z dniem 1 stycznia 2008 r., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w punkcie I.1 sentencji niniejszej decyzji.

Spółka, w piśmie z dnia 23 lipca 2010 r. (karty: 2775 i następne akt adm.) poinformowała Prezesa Urzędu, iż dotychczasowy wzorec pisma wzywającego do osobistego stawiennictwa dłużnika, w miejscu i czasie wskazanym przez Spółkę, został zastąpiony nowym wzorem. Nowy wzór (karty: 2782, 2783 akt adm.) został wyraźnie oznaczony w tytule jako *wniosek do osobistego stawiennictwa*, został pozbawiony oznaczeń i układu sugerującego działanie władzy publicznej (brak oznaczenia *L. Dz.*, brak wskazania art. 498 – 502 K.p.c.), w treści pisma znalazła się wyraźnie wyartykułowana prośba o osobiste stawiennictwo, we wzorze wyraźnie oznaczono podmiot wysyłający pismo (Intrum Justitia Sp. z o.o.) oraz podmiot na zlecenie, którego Spółka działa. Ponadto, w części wzorów, na odwrocie strony, znalazły się podstawowe informacje o źródle powstałego zadłużenia.

Spółka jako datę, od której wysłała pisma uwzględniające przedmiotowe zmiany wskazała dzień 15 grudnia 2009 r. (karta 2778 akt adm.). W związku z powyższym, Prezes Urzędu za udowodniony uznał fakt zaprzestania stosowania przez Spółkę, z dniem 15 grudnia 2009 r., stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.

III. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Kara pieniężna.

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ww. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. W zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki naruszenia interesów konsumentów. Niemniej zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości norm prawnych oraz dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności podejmowanych działań z obowiązującymi normami prawa spoczywa tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego takich jak Intrum Justitia Sp. z o.o. Podmioty profesjonalne działające na rynku nie mogą zatem skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle powyższego oraz z uwagi na fakt, iż brak jest dowodów umyślnego działania Spółki, uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Spółki miały charakter nieumyślny.

Przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Zgodnie z zeznaniem podatkowym CIT za 2009 r. przychody Spółki w roku rozliczeniowym poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły 30 732 257,89 zł (słownie: trzydzieści milionów siedemset trzydzieści dwa tysiące dwieście pięćdziesiąt siedem złotych i 89/100 groszy). Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść 3 073 225,78 zł (słownie: trzy miliony siedemdziesiąt trzy tysiące dwieście dwadzieścia pięć złotych i 78/100 groszy).

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter, wagę naruszeń Spółki i ich szkodliwość dla konsumentów, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione. Prezes Urzędu uznał, że kara ta spełnić powinna funkcję represyjną (dlatego powinna stanowić dolegliwość dla Spółki), jak i prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Spółkę reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

W pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu uznał działania Spółki, polegające na:

- *umieszczaniu w treści pism zawiadamiających o windykacji bezpośredniej informacji, iż działania operacyjne podejmowane przez Inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika odbywającymi się w godzinach 7.00 - 21.00 zmierzającymi do wyegzekwowania ciążącego na nim obowiązku zapłaty,*

- *wysyłaniu do konsumentów pism, w których Spółka wnosi o ich osobiste stawiennictwo bez podania faktycznej lub prawnej podstawy wezwania oraz zamieszczaniu w pismach informacji o nadaniu sprawie trybu przed sądowego i wskazywaniu przy tym na art. 498 – 502 kodeksu postępowania cywilnego,*

za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie ich stosowania.

Biorąc pod uwagę, iż praktyki opisane w punktach I.1 i I.2 niniejszej decyzji mają ten sam charakter, tj. polegają w głównej mierze na naruszeniu dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów poprzez nieudzielenie rzetelnych, pełnych i prawdziwych informacji, co mogło prowadzić do powstania u konsumentów uczucia niepewności co do praw i obowiązków obu stron stosunku prawnego oraz godzą w te same ekonomiczne i poza ekonomiczne interesy zbiorowości konsumentów, Prezes Urzędu zdecydował się na wymierzenie jednej, wspólnej kary za stosowanie obu ww. praktyk. Podkreślić należy, iż obie praktyki były stosowane przez Spółkę jednocześnie, stanowiły wzajemne uzupełnienie i wzmocnienie podejmowanych przez Spółkę działań, co dodatkowo wskazuje na zasadność wymierzenia jednej kary za stosowanie obu, wskazanych w punkcie I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Szacując wagę naruszeń Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż stwierdzone naruszenia Spółki występowały na etapie wykonywania umowy, którego istotą jest zachowanie przedsiębiorcy polegające na wykorzystaniu przewagi wynikającej z zawarcia kontraktu poprzez zniekształcanie wynikających z przepisów praw i obowiązków stron kontraktu. Ponadto, Prezes Urzędu szacując wagę naruszeń wyszedł z założenia, iż nieuzasadnione wkraczanie przez Spółkę w sferę życia prywatnego konsumenta za szczególnie naganne. Działanie Spółki skutkujące albo co najmniej mogące skutkować wywołaniem u konsumentów poczucia lęku i obawy o swoje dobra, w związku z wizytami inspektorów

terenowych Spółki w miejscu zamieszkania konsumenta albo w wyniku wzywania konsumenta do osobistego stawiennictwa w miejscu i czasie wskazywanym przez Spółkę, należy traktować za szczególnie naganne z punktu widzenia interesów konsumentów. Z uwagi na powyższe szkodliwość stosowanych przez Spółkę praktyk należało określić jako wysoką.

Prezes Urzędu wziął również okres stosowania przez Spółkę stwierdzonych w pkt I.1 i I.2 sentencji decyzji praktyk pod rządami ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów: odpowiednio od 21 kwietnia 2007 r. do 31 grudnia 2007 r. oraz od 21 kwietnia 2007 r. do 14 grudnia 2009 r.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu oszacował wagę powyższego naruszenia na kwotę 0,6 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w poprzednim roku rozliczeniowym. Tym samym kwotę bazową z tytułu tego naruszenia ustalono w kwocie 184 393, 55 zł (słownie: sto osiemdziesiąt cztery tysiące trzysta dziewięćdziesiąt trzy złote i 55/100 groszy).

W przypadku przedmiotowych praktyk Prezes Urzędu nie stwierdził istnienia przesłanek łagodzących pozwalających na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej. Przy kalkulowaniu kary Prezes Urzędu wziął jednak pod uwagę okoliczność, iż naruszenia, których dopuściła się Spółka objęły swym zasięgiem obszar całego kraju, co uzasadnia zwiększenie wysokości kary o 20%. Uwzględnienie tej przesłanki obciążającej uzasadnia podwyższenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej o 20 %.

Przy wymierzaniu kary Prezes Urzędu zbadał również przesłankę „uprzedniego naruszenia przepisów ustawy” wynikającą z art. 111 uokik, stwierdzając, iż Spółka nie naruszyła uprzednio przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyk opisanych w pkt I.1 i I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 221 272,00 zł (słownie: dwieście dwadzieścia jeden tysięcy dwieście siedemdziesiąt dwa złote), co stanowi po zaokrągleniu do pełnych złotych 0,72 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. i 7,2 % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik. W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy i współmierna do możliwości finansowych Spółki.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

IV. Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji. Umorzenie postępowania.

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował działania Spółki polegające na:

- 1) nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności przez umieszczanie zwrotów sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co mogło wywołać u konsumentów uczucie obawy o swoje dobra oraz wywierać presję do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

2) tytułowaniu kierowanych do konsumentów pism *Wezwanie przedegzekucyjne*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje prawomocnym wyrokiem sądu, na podstawie którego możliwe jest przymusowe dochodzenie należności;

3) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, zawierającej jednostronne stwierdzenie Spółki, iż żądana kwota jest całkowicie bezsporna bez podania podstawy takiego twierdzenia lub z zaznaczeniem, iż bezsporność wiarytelności wynika z zawartej przez konsumenta umowy;

4) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu *spełniając wymóg ustawy/procesowy wzywamy do natychmiastowej zapłaty*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż na Spółce nie ciąży prawny obowiązek kierowania do konsumentów wezwań do spełnienia świadczenia.

Przyczyną wszczęcia postępowania w ww. zakresie były informacje zgromadzone przez Prezesa Urzędu na etapie postępowania wyjaśniającego prowadzonego wobec Spółki.

W nawiązaniu do zarzutu wymienionego w pkt 1) powyżej Spółka podczas rozprawy administracyjnej, która odbyła się w dniu 10 czerwca 2008 r. złożyła wyjaśnienia w których wskazała, iż umieszczane w kierowanych do konsumentów pismach koszty związane z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym podawane są w oparciu o obowiązujące przepisy prawa w tym zakresie i przedstawiane są procentowo, „w widelkach” lub poprzez wskazanie konkretnej kwoty, w przypadku gdy tak przewiduje ustawa.

W nawiązaniu do zarzutu wymienionego w pkt 2) powyżej Spółka zajęła stanowisko w piśmie z dnia 26 marca 2008 r. (karty: 2664-2667 akt adm.) oraz podczas rozprawy administracyjnej w dniu 10 czerwca 2008 r. (karty: 2678-2679 akt adm.) Spółka wskazała, iż wezwania do zapłaty zatytułowane *Wezwanie przedegzekucyjne* kierowane są do konsumentów jedynie w przypadkach kiedy Spółka dysponuje tytułem egzekucyjnym w postaci prawomocnego orzeczenia sądowego lub w przypadkach kiedy wierzycielem jest bank uprawniony do wystawiania bankowych tytułów egzekucyjnych.

W nawiązaniu do zarzutu przedstawionego w pkt 3) powyżej Spółka zajęła stanowisko w piśmie z dnia 26 marca 2008 r. (karty: 2659-2661 akt adm.) oraz podczas rozprawy administracyjnej w dniu 10 czerwca 2008 r. (karta 2677 akt adm.) Spółka zaznaczyła, iż kwota jest bezsporna gdy obie strony są do niej zgodne i ma to miejsce wówczas, gdy dłużnik uzna konkretną kwotę wobec danego wierzyciela lub przyzna, że konkretna kwota należy się temu wierzycielowi, a także gdy dłużnik nie złoży ww. oświadczenia, ale z uwagi na okoliczności i zwyczaje, obowiązujące i panujące w danym typie kontraktów, milczenie dłużnika na wezwanie do zapłaty danej kwoty może być uznane za milczące przyznanie/uznanie danej kwoty za bezsporną. Dodatkowo Spółka wyjaśniła, iż pisma zawierające informację, iż żądana kwota jest bezsporna wysyłane są w toku korespondencji kierowanej do konsumentów, w przypadku kiedy nie zanegowali oni dochodzonej przez Spółkę należności. Odnośnie sformułowania, iż *bezsporność wynika z zawartej umowy* Spółka wyjaśniła, iż fragment ten należy czytać w kontekście całego dokumentu, i że stanowi on przypomnienie spłaty jakiej wiarytelności żąda Spółka.

W nawiązaniu do zarzutu przedstawionego w pkt 4) powyżej Spółka, w pismach z dnia 20 grudnia 2007 r. (karty: 2596-2597 akt adm.) oraz w piśmie z dnia 26 marca 2008 r.

(karty: 2658-2659 akt adm.), wyjaśniła, iż poprzez sformułowanie *spełniając wymóg ustawowy/procesowy* należy rozumieć obowiązek wynikający z art. 479¹² § 2 K.p.c., który stanowi, że powód powinien dołączyć do pozwu odpis reklamacji lub wezwania do dobrowolnego spełnienia żądania wraz z dowodem doręczenia albo wysłania go pozwanemu przesyłką poleconą oraz odpisy pism świadczących o próbie wyjaśnienia spornych kwestii w drodze rokowań. Wprawdzie powyższy przepis ma zastosowanie wprost tylko w sprawach gospodarczych w rozumieniu procedury cywilnej, czyli w sprawach pomiędzy przedsiębiorcami, to Spółka stosuje ten przepis z własnej inicjatywy w stosunkach z konsumentami na zasadzie analogii, podnosząc tym samym, w ocenie Spółki, standardy staranności wymaganej przez art. 355 § 1 i 2 K.c. Ponadto, w ocenie Spółki, z uwagi na należyta staranność wymaganą przez art. 355 § 1 i 2 K.c. przedsiębiorca jest zobowiązany, na mocy art. 101 i 103 K.p.c. do wezwania dłużnika do dobrowolnego spełnienia świadczenia przed skierowaniem sprawy na drogę postępowania cywilnego.

Na podstawie dokonanych ustaleń faktycznych Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sytuacji zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego we wskazanym zakresie, a w związku z tym konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 K.p.a. w związku z art. 83 uokik. Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jakim dotknięte jest postępowanie w tym zakresie, stanowi brak przesłanki bezprawności w ww. zakresie.

Zgodnie z art. 105 § 1 K.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregoś z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w zw. z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sadu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000. Przy dokonywaniu wpłaty na powyższe konto należy dopisać numer decyzji Prezesa Urzędu stanowiącej podstawę jej dokonania.