



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DDK- 61-10/07/DG/IS

Warszawa, dn. 31 grudnia 2007 r.

DECYZJA NR 23/2007

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**, polegające na:

a) nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności przez umieszczanie w pismach haseł, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i komorniczego;

b) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Działu Windykacji Bezpośredniej w celu przygotowania raportu obejmującego składniki stanu majątkowego, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

c) umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji sugerujących konsumentom, którzy podnieśli zarzut przedawnienia należności, iż w świetle zawartych umów i historii spłaty zadłużenia są oni wciąż – przy zastrzeżeniu możliwości przymusowego wyegzekwowania roszczeń – zobowiązani do ich spłaty;

d) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamieszczeniu danych dłużnika w Biurze Informacji Kredytowej, ze wskazaniem, że pozbawi to konsumenta możliwości korzystania z usług: instytucji bankowych, operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej itd., co może wprowadzać

konsumentów w błąd poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w Biurze Informacji Kredytowej pozbawi ich możliwości korzystania z usług ww. instytucji;

co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 ze zm.)

i nakazuje zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:**

a) braku podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu;

b) powiększaniu sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych, co może wywierać u konsumentów presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.)

i nakazuje zaniechanie ich stosowania.

III. Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na :**

a) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji o nieuchronności wydania przez sąd tytułu wykonawczego poprzez nierzetelne

zacytowanie art. 479¹⁶ kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić działanie mające na celu zastraszenie oraz wywarcie u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

b) kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Postępowanie egzekucyjne*, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki;

co narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie ich stosowania:

- praktyki opisanej w lit. a - z dniem 1 czerwca 2007 r.

- praktyki opisanej w lit. b - z dniem 1 lipca 2006 r.

IV. Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za naruszające zbiorowe interesy konsumentów praktyki ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:**

a) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Grupy Windykacji Terenowej, która będzie przeprowadzała windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku, zagrożenia i obawę o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania i zatrudnienia oraz zmierzać do wywarcia u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

b) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia nosi znamiona przestępstwa wyłudzenia, określonego w art. 286 § 1 kodeksu karnego oraz umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o możliwości złożenia do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa, co mogło wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem;

c) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie windykatora terenowego, który w sposób szybki i bezwarunkowy wyegzekwuje dług, co mogło wywierać presję psychiczną u konsumentów oraz stwarzać poczucie zagrożenia o swoje dobra;

co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 ze zm.)

i stwierdza zaniechanie ich stosowania:

- **praktyki opisanej w lit. a - z dniem 1 sierpnia 2007 r.**
- **praktyki opisanej w lit. b - z dniem 1 lipca 2006 r.**
- **praktyki opisanej w lit. c - z dniem 1 lipca 2006 r.**

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 500 000 zł (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100 groszy)**, płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), w zakresie określonym w punkcie I - IV sentencji decyzji.

VI. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy – kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity 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. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania przez ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Zobowiązanie do spłaty*, przez podpisanie którego konsumenci zobowiązywali się do spłaty zadłużenia przeterminowanego, co mogło **stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, w rozumieniu przepisu art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), **poprzez** naruszenie przepisu art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) i wynikającego z niego obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji o charakterze należności przedawnionej i braku możliwości przymusowego jej dochodzenia oraz przepisu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.) i wynikającego z niego obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów w związku z nierzetelnym informowaniem o charakterze należności przedawnionej i możliwości przymusowego jej dochodzenia,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **umarza postępowanie.**

UZASADNIENIE

W dniu 26 czerwca 2006 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, wszczął na podstawie art. 43 ust. 1 i 2 pkt 2 i 5 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2005 r., Nr 244, poz. 2080 ze zm.) postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-40-42/06/BK) w sprawie wstępnego ustalenia czy ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu (wówczas Krajowe Centrum Wierzytelności ULTIMO spółka z o.o. z siedzibą we Wrocławiu), zwana dalej Spółką lub ULTIMO, 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 piśmie z dnia 14 lipca 2006 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 9 maja 2007 r. wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej uokik, postępowanie w sprawie stosowania przez ULTIMO praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu wskazał na nieprawidłowości polegające na:

- braku podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty podstawy prawnej powstania zobowiązania oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu;
- nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności przez umieszczanie w pismach haseł, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i komorniczego;
- powiększaniu sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych;
- tytułowaniu pism *Postępowanie egzekucyjne*, co mogło wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne;
- wysyłaniu pism zatytułowanych *Zobowiązanie do spłaty*, przez podpisanie którego konsumenci zobowiązywali się do spłaty zadłużenia przeterminowanego;
- umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia nosi znamiona przestępstwa wyłudzenia, określonego w art. 286 § 1 kodeksu karnego oraz umieszczaniu w treści pism informacji o możliwości złożenia do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa;
- umieszczaniu w treści pism informacji o wizycie Grupy Windykacji Terenowej, która będzie przeprowadzała windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, jak również umieszczaniu informacji o wizycie windykatora terenowego, który w sposób szybki i bezwarunkowy wyegzekwuje dług;
- umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Działu Windykacji Bezpośredniej w celu przygotowania raportu obejmującego składniki stanu majątkowego, co mogło wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać

- dłużnika do wyjawienia majątku oraz mogło zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnie z wolą Spółki;
- kierowaniu do konsumentów pism zawierających informacje sugerujące konsumentom, którzy podnieśli zarzut przedawnienia należności, iż w świetle zawartych umów i historii spłaty zadłużenia są oni wciąż – przy zastrzeżeniu możliwości przymusowego wyegzekwowania roszczeń – zobowiązani do ich spłaty;
 - umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamieszczeniu danych dłużnika w Biurze Informacji Kredytowej, ze wskazaniem, że pozbawi to konsumenta możliwości korzystania z usług: instytucji bankowych, operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej itd.;
 - umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji o nieuchronności wydania przez sąd tytułu wykonawczego poprzez nierzetelne zacytowanie art. 479¹⁶ kodeksu postępowania cywilnego.

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez ULTIMO praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego wraz z informacjami przekazanymi przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie w piśmie z dnia 11 kwietnia 2006 r.

Spółka w pismach z dnia 28 maja 2007 r., 6 lipca 2007 r., 31 października 2007 r. oraz 18 grudnia 2007 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 wycofaniu lub wprowadzeniu zmian do niektórych pism, których treści zostały objęte zarzutami Prezesa Urzędu w toczącym się postępowaniu.

Prezes Urzędu w dniu 30 października 2007 r. zlecił Głównemu Inspektorowi Inspekcji Handlowej przeprowadzenie kontroli w zakresie ustalenia czy Spółka zaprzestała wysyłania do konsumentów pism, których treści zostały objęte toczącym się postępowaniem (o czym Spółka informowała w kierowanych do Prezesa Urzędu pismach). Główny Inspektor Inspekcji Handlowej przedstawił wyniki kontroli w piśmie z dnia 30 listopada 2007 r. oraz w załączonych do niego dokumentach.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., przed wydaniem decyzji Spółka miała możliwość zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym, co uczyniła w dniu 17 grudnia 2007 r.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

ULTIMO prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych, jako zleceniobiorca wierzyciela pierwotnego lub jako zleceniobiorca nabywców wierzytelności – cesjonariuszy.

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, przesyłając pisma wzywające do zapłaty, telefonicznie oraz poprzez osobisty kontakt dłużnika z windykatorami (windykacja bezpośrednia). W ramach kontaktu listownego z dłużnikiem Spółka przesyła pisma wzywające dłużnika do zapłaty, propozycje ugodowe itp.

Analiza przedstawionych przez ULTIMO wzorów pism – wezwań wysyłanych do konsumentów oraz stosownych procedur windykacji pozwoliła ustalić, iż:

1. Spółka nie podaje, wzywając dłużnika do zapłaty, danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym (karty nr 770, 776, 777, 778, 785, 792, 797, 807, 808, 836, 972, 978, 980, 979, 1008, 794, 819, 991, 981, 983);
2. Spółka nierzetelnie podaje ewentualne koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez umieszczanie w pismach haseł, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania egzekucyjnego i sądowego (karty nr 966, 972, 978, 997, 1009, 1011, 1027, 1012, 1028, 1029, 1048);
3. Spółka w generowanych do konsumentów pismach podaje także informacje o wizycie Inspektora Działu Windykacji Bezpośredniej mającego za zadanie sporządzenie raportu zawierającego opis sytuacji, w jakiej znajduje się dłużnik oraz wykaz jego majątku (karty nr 957, 973, 978, 1012);
4. Spółka w pismach kierowanych do konsumentów zamieszczała informację o wizycie Grupy Windykacji Terenowej, która będzie przeprowadzała windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika (karty nr 879, 1200) oraz, że Spółka zaniechała stosowania tej praktyki z dniem 1 sierpnia 2007 r.;
5. Spółka w pismach kierowanych do konsumentów zamieszczała informację o wizycie windykatora terenowego, który w sposób szybki i bezwarunkowy wyegzekwuje dług (karta nr 954) oraz, że Spółka zaniechała stosowania tej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.;
6. Spółka zastrzega sobie prawo powiększenia sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych (karty nr 854, 874, 965, 954, 999, 1000, 1001);
7. Spółka w kierowanych do konsumentów pismach zawiera informacje sugerujące konsumentom, którzy podnieśli zarzut przedawnienia należności, iż w świetle zawartych umów i historii spłaty zadłużenia są oni wciąż – przy zastrzeżeniu możliwości przymusowego wyegzekwowania roszczeń – zobowiązani do ich spłaty (karty nr 907-911);
8. Spółka wysyła pisma zatytułowane *Zobowiązanie do spłaty*, których podpisanie może oznaczać zobowiązanie się konsumenta do spłaty zadłużenia przeterminowanego (karta nr 878);
9. Spółka na etapie prowadzonej windykacji przedsądowej kierowanym do konsumentów pismom nadawała tytuł *Postępowanie egzekucyjne* (karty nr 795) oraz, że Spółka zaniechała stosowania tej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.;
10. Spółka umieszczała w treści pism kierowanych do konsumentów informacje, iż brak spłaty zadłużenia wypełnia znamiona przestępstwa wyłudzenia określonego w art. 286 § 1 kodeksu karnego oraz o możliwości złożenia po prokuratury zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa (karty nr 827, 834, 856, 883, 795, 948, 949, 818, 831, 834, 883) oraz, że Spółka zaniechała stosowania tej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.;

11. Spółka w pismach informuje o zamieszczeniu danych konsumenta, jako dłużnika w Biurze Informacji Kredytowej, ze wskazaniem, że pozbawi to konsumenta możliwości korzystania z usług: instytucji bankowych, operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej itd. (karty nr 976, 970, 968, 950);
12. Spółka w pismach kierowanych do konsumentów nierzetelnie powoływała się na art. 479¹⁶ kodeksu postępowania cywilnego poprzez podanie informacji o nieuchronności wydania przez sąd tytułu wykonawczego (karta nr 885) oraz, że Spółka zaniechała stosowania tej praktyki z dniem 1 czerwca 2007 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Do stwierdzenia praktyki na podstawie art. 24 ust. 2 uokik konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- A. bezprawność działań przedsiębiorcy,
- B. naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Ad. A

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN I PKN 267/2001, Lex Polonica Prima). Sąd Najwyższy wskazał również, że *o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie. Okolicznościami tymi są:*

- działanie w ramach porządku prawnego, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy,
- wykonywanie prawa podmiotowego,
- zgoda pokrzywdzonego oraz
- działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok SN z dnia 19 października 1989 r., II CR 419/89, OSP 1990/11-12 poz. 377).

Mając na uwadze powyższe należy podkreślić, iż bezprawność działania Spółki w przedmiotowym przypadku polegała na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej i pełnej informacji (co znajduje swój wyraz m.in. w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik w którym zawarty jest obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji) oraz poprzez naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r.

o swobodzie działalności gospodarczej obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Przepis art. 17 ww. ustawy stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Pojęcie to nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego”, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych (np. wyrok SA we Wrocławiu z 13 listopada 1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4) oraz opracowań doktryny (np. 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). Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym. W odniesieniu do pojęcia dobrych obyczajów, aktualne są rozważania Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu o zasadach współżycia społecznego w ww. wyroku z 13 listopada 1991 r. Sąd wskazał, że na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Podobnie w odniesieniu do *poszanowania słuszych 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, gdy pod presją ze strony Spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, które Spółka podaje w sposób niepełny i nierzetelny, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje, istnieje lecz w innej wysokości lub którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć. Dodatkowo, w przypadku braku podania przez Spółkę informacji na temat windykowanego długu konsumenci narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci rozmów telefonicznych, wysyłania listów z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszych interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

Analizując zatem przesłankę bezprawności działań Spółki, należy skoncentrować się na wskazaniu, w jaki sposób zachowanie Spółki uchybia dobrym obyczajom i poszanowaniu słuszym interesom konsumentów. Należy także wskazać, że przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, będący klauzulą generalną, może stanowić samodzielną przesłankę bezprawności. W sposób analogiczny stosuje się art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, klauzulę zawartą w art. 385¹ kc, stanowiącą samodzielną przesłankę przesądzającą o uznaniu treści postanowienia wzorca umowy za niedozwoloną, czy też art. 5 kc wskazujący na zasady współżycia społecznego. Potwierdzenie ww. stanowiska przynosi orzecznictwo i literatura, wskazując, że 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 prawo (A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83) 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 (tak orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.).

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu – jako organ stosujący prawo – wykazuje, wskazując na przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik oraz przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, iż konkretne działania (praktyki) Spółki naruszały obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów. Naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania, a po wykazaniu także naruszenia tym działaniem zbiorowego interesu 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, a także nadużyć ze strony windykatorów. Prezes Urzędu nie może jednak 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 dla dobrych obyczajów i słusznym 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.

Dodatkowo należy wskazać, co czyni też sama Spółka, iż ULTIMO jest jednym z sygnatariuszy Zasad Dobrych Praktyk (zwanych też dalej ZDP) przedsiębiorców zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych (KPF) w Polsce. Regulacja ta, stanowiąca swoisty kodeks dobrych praktyk, określa metody windykacji, która powinna być prowadzona w sposób etyczny, zgodnie z poszanowaniem zasad moralnych. Firmy windykacyjne, zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk Windykacyjnych, są zobowiązane chronić interes klienta, dbać o jego dobre imię, działać zgodnie z prawem oraz respektować prawa konsumenckie dłużnika. Zgodnie z § 69 ZDP, *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 słusznym praw dłużnika*. Dodatkowo § 96 Części V ZDP pod tytułem „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowi, iż *przedsiębiorstwa windykacyjne oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje*.

Spółka, będąca członkiem KPF, dobrowolnie zobowiązała się do przestrzegania reguł określonych w Zasadach Dobrych Praktyk. Naruszenie przez Spółkę zasad określonych w Zasadach Dobrych Praktyk stanowi dodatkowy argument w kwalifikacji praktyk Spółki jako naruszających dobre obyczaje i słusznym interesy konsumentów, a w konsekwencji stwierdzeniu przesłanki bezprawności działań Spółki.

Ad. I. a) - nierzetelne wskazywanie w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności przez umieszczanie w pismach hasła, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i komorniczego.

Bezspornym jest fakt, iż kosztów postępowania sądowego i komorniczego nie można określić na etapie przedsądowej windykacji długu. O kosztach postępowania orzeka w każdym przypadku sąd, kończąc postępowanie w konkretnej sprawie (art. 108 k.p.c.), o kosztach postępowania egzekucyjnego orzeka zaś komornik albo sąd, w zależności od tego, który z tych organów prowadzi egzekucję (art. 770 k.p.c.). Zgodnie z art. 98 k.p.c., koszty procesu jest obowiązana zwrócić strona przegrywająca sprawę i to tylko w wypadku, gdy strona przeciwna tego zażąda. Nie sposób jednoznacznie stwierdzić, że to dłużnik przegra spór sądowy. Poza tym powództwo może zostać odrzucone przez sąd albo oddalone chociażby przez podniesienie przez dłużnika zarzutu przedawnienia.

Niemniej jednak, Spółka podaje przybliżone koszty postępowania sądowego i komorniczego w wysokości maksymalnej i najbardziej niekorzystnej dla konsumenta, nie podając, przy tym, informacji o zasadach obliczania i zasądzania kosztów postępowania przez sąd. Zdaniem Prezesa Urzędu, rzetelne przekazywanie informacji to również wskazanie okoliczności korzystnych dla konsumenta. W szczególności brak jest informacji, iż

- koszty postępowania sądowego ponosi strona przegrywająca sprawę przed sądem,
- istnieje możliwość całkowitego bądź częściowego zwolnienia przez sąd strony przegrywającej z kosztów postępowania sądowego, co rozciąga się również na koszty postępowania egzekucyjnego (art. 102 i 771 k.p.c.).

Spółka w pismach wysyłanych do konsumentów zamieszcza następujące zwroty:

- *koszty postępowania sądowego w całości obciążą DŁUŻNIKA* (karta nr 966);
- *DŁUŻNIK dodatkowo obciążony zostanie kosztami postępowania sądowego i egzekucji komorniczej* (karty nr 972, 1009);
- *powiększy to zadłużenie o koszty postępowania sądowego* (karta nr 978);
- *zgodnie z art. 98 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego narazi to dłużnika na dodatkowe koszty sądowe oraz zastępstwa procesowego* (karta nr 997);
- *(...) spowoduje to naliczenie dodatkowych kosztów, które powiększą zadłużenie* (karta nr 1011);
- *wszelkimi kosztami egzekucji komorniczej obciążany jest dłużnik – zwiększy to Pana zadłużenie do kwoty(...)*(karta nr 1027);
- *istnieje możliwość dochodzenia należności na drodze sądowej, co spowoduje naliczenie dalszych kosztów* (karta nr 1012);
- *przypominam, że zgodnie z obowiązującym w Polsce prawem to Pan, jako klient(...), będzie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i komorniczego* (karta nr 1028);
- *jeżeli chce Pan zaoszczędzić sobie uciążliwości i kosztów związanych z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym, oczekujemy wpłaty* (karta nr 1029);
- *wpłata pozwoli Pani uniknąć kosztów i niedogodności związanych z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym* (karta nr 1048).

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego. Prezes Urzędu zwraca jednak uwagę na tendencyjność podawanych informacji, które ponadto stwarzają wrażenie nieuchronności poniesienia

kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego przez dłużnika, w przypadku nie spłacenia długu w określonym terminie.

Prezes Urzędu podkreśla, iż ULTIMO nie ma określonego prawem obowiązku informowania konsumentów o możliwości poniesienia kosztów sądowych lub egzekucyjnych, a jednak to czyni. Jeżeli więc decyduje się na przekazywanie takich informacji, powinna to czynić w sposób rzetelny i pełny, a zatem informować o niekorzystnych, jak i korzystnych okolicznościach dla konsumenta. Działania Spółki polegają jednak na wskazywaniu możliwych do poniesienia przez dłużnika maksymalnych kosztów sądowych i egzekucyjnych. Opisane działanie stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji, tym bardziej biorąc pod uwagę możliwość wystąpienia korzystnych dla konsumenta okoliczności przy orzekaniu o kosztach postępowania sądowego lub egzekucyjnego.

Zamieszczanie w pismach tego typu informacji narusza ponadto zakaz wyrażony w § 96 pkt 8 Zasad Dobrych Praktyk poprzez przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad. I. b) - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Działu Windykacji Bezpośredniej w celu przygotowania raportu obejmującego składniki stanu majątkowego, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.

Umieszczanie w pismach zapowiedzi o wizycie Inspektora Działu Windykacji Bezpośredniej, której celem jest sporządzenie raportu dotyczącego stanu majątkowego i sytuacji dłużnika budzi poważne zastrzeżenia, przede wszystkim z uwagi na przepisy art. 913 i 914 k.p.c. zgodnie z którymi wyjawienie majątku może nakazać dłużnikowi jedynie sąd. Dodatkowo wierzyciel może żądać wyjawienia majątku dłużnika dopiero na etapie postępowania egzekucyjnego, w przypadku gdy zajęty w egzekucji majątek dłużnika nie rokuje zaspokojenia egzekwowanych należności lub jeżeli wierzyciel wykaże, że na skutek prowadzonej egzekucji nie uzyskał w pełni zaspokojenia swojej należności – art. 913 § 1 k.p.c. Wyjątkowo wierzyciel może żądać wyjawienia majątku także przed wszczęciem

egzekucji, jeżeli uprawdopodobni, że nie uzyska zaspokojenia w pełni swojej należności ze znanego mu majątku dłużnika albo z przypadających dłużnikowi bieżących świadczeń periodycznych za okres sześciu miesięcy.

Spółka w pismach kierowanych do dłużników zamieszcza następujące zwroty:

- *dalsze działania będzie prowadził Negocjator Terenowy, który w najbliższym czasie nawiąże z Państwem bezpośredni kontakt. Celem wizyty będzie rozpoznanie składników stanu majątkowego, które mogą być zajęte przez komornika, w szczególności(...)(karty nr 957, 973);*
- *w najbliższych dniach zgłosi się do Pani osobiście Inspektor Działu Windykacji Terenowej. Po wizycie sporządzi on raport, który następnie zostanie przekazany do (nazwa wierzyciela) (karta nr 978);*
- *Spółka wskaże w raporcie konieczność jak najszybszego skierowania sprawy na drogę sądową (karta nr 978);*
- *raport z przeprowadzonej wizyty osobistej inspektora Działu Windykacji Terenowej zostanie przekazany do Banku, który na podstawie tego raportu podejmie decyzję o dalszym postępowaniu w Pana sprawie (karta nr 1012).*

Spółka nie jest podmiotem uprawnionym do sporządzania wykazu majątku dłużnika, gdyż taki obowiązek może nałożyć jedynie sąd w okolicznościach przewidzianych przepisami prawa. W związku z powyższym umieszczanie w kierowanych do konsumentów pismach, iż celem wizyty pracownika Spółki będzie przygotowanie raportu obejmującego składniki stanu majątkowego nie znajduje uzasadnienia prawnego. Tego typu działanie ULTIMO stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji poprzez wprowadzenie w błąd, iż inny podmiot niż sąd jest uprawniony do zobowiązania konsumentów do wyjawienia ich majątku.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad. I. c) – umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji sugerujących konsumentom, którzy podnieśli zarzut przedawnienia należności, iż w świetle zawartych umów i historii spłaty zadłużenia są oni wciąż – przy zastrzeżeniu możliwości przymusowego wyegzekwowania roszczeń – zobowiązani do ich spłaty.

Domaganie się przez Spółkę przedawnionej wierzytelności w sytuacji, kiedy konsument świadomy jest przysługujących mu praw i wyraża tę wiedzę (karty nr 907-911) musi budzić sprzeciw Prezesa Urzędu. Nie można zgodzić się z opinią Spółki, iż zarzut

przedawnia złożony przez konsumenta ma znaczenie wyłącznie w postępowaniu przed sądem. Jest oczywistym, że skoro dłużnik powołuje się na fakt przedawnienia należności już na etapie postępowania windykacyjnego, stosowny zarzut podniesie również w postępowaniu sądowym. W związku z powyższym wysyłanie do konsumentów, którzy podnieśli zarzut przedawnienia na etapie windykacji przedsądowej, pism wzywających do zapłaty zawierających informacje m.in. o wizycie w celu ustalenia wszystkich składników majątku dłużnika, o wystąpieniu do Sądu w celu uzyskania tytułu wykonawczego, o powiększeniu zobowiązania o koszty postępowania należy uznać za bezpodstawne i sprzeczne z dobrymi obyczajami.

Przedstawione metody działania Spółki naruszają również § 69 i § 87 Zasad Dobrych Praktyk, zgodnie z którymi Spółka zobowiązana jest zapewnić dłużnikom ochronę ich wszelkich praw, w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w składanych w toku postępowania wyjaśnieniach w piśmie z dnia 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) przyznała, że w przypadku, gdy zarzut przedawnienia roszczenia okaże się uzasadniony, w porozumieniu z wierzycielem ustalany jest zakres i formy dalszych działań windykacyjnych, jakie będą prowadzone w ramach pozasądowej windykacji polubownej. Stwierdziła również, że zasadność podnoszonego zarzutu jest każdorazowo poddawana analizie z uwagi na różnorodność podstawy prawnej, z której wynika wiarygodność oraz z uwagi na historię zadłużenia. W przypadku, gdy zarzut przedawnienia zgłoszony jest w sposób jednoznaczny i uzasadniony, i jednocześnie nie budzi zastrzeżeń Spółki, czynności zmierzające do sądowego egzekwowania długu zostają wstrzymane. Spółka nie wykluczyła jednak przypadków, w których konsumentowi przekazywana jest informacja, że mimo przedawnienia roszczenia, na którą to okoliczność konsument się powołuje, jest on zobowiązany do zapłaty.

W związku z powyższym, mając na uwadze przepis art. 27 ust. 3 uokik, zgodnie z którym ciężar udowodnienia zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu nie znalazł podstaw do uznania, iż Spółka zaniechała stosowania przedmiotowej praktyki.

Ad. I. d) - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamieszczeniu danych dłużnika w Biurze Informacji Kredytowej, ze wskazaniem, że pozbawi to konsumenta możliwości korzystania z usług: instytucji bankowych, operatorów telefonii stacjonarnej i komórkowej itd., co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez

jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w Biurze Informacji Kredytowej pozbawi ich możliwości korzystania z usług ww. instytucji.

Kwestia przekazywania informacji dotyczących konsumentów do Biura Informacji Kredytowej (BIK) uregulowana jest przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe (Dz. U. z 1997 r. Nr 1400, poz. 937 ze zm.). Zgodnie z art. 105 ust. 4 ww. ustawy, BIK jest instytucją powołaną przez banki wspólnie z bankowymi izbami gospodarczymi, i upoważnioną do gromadzenia, przetwarzania i udostępniania bankom i innym instytucjom ustawowo upoważnionym do udzielania kredytów, informacji stanowiących tajemnicę bankową w zakresie w jakim informacje te są potrzebne w związku z wykonywaniem czynności bankowych oraz w związku ze stosowaniem metod statystycznych o których mowa w ww. ustawie (w odniesieniu do banków) oraz w zakresie w jakim informacje te są niezbędne w związku z udzielaniem kredytów, pożyczek pieniężnych, gwarancji bankowych i poręczeń (w odniesieniu do innych instytucji ustawowo upoważnionych do udzielania kredytów). Podmiotami uprawnionymi do przekazywania informacji o zadłużeniu konsumenta do BIK są ściśle określone podmioty. W związku z czym informowanie konsumentów przez Spółkę o przekazaniu ich danych do BIK niezależnie od statusu podmiotu będącego wierzycielem należy ocenić jako pozbawione podstawy prawnej.

Umieszczanie w pismach do konsumentów informacji będącej treścią zarzutu należy zakwalifikować jako bezprawne. Dodatkowo taka informacja może wprowadzać konsumentów w błąd gdyż zawiera jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych w biurze pozbawi ich możliwości korzystania z usług instytucji wymienionych w treści zarzutu.

Wyżej opisane działanie Spółki stanowi ponadto naruszenie przepisu § 96 pkt 3 i 8 Zasad Dobrych Praktyk, tj. używanie środków mających na celu zastraszenie dłużnika oraz przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w piśmie z dnia 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) podzieliła w całości zasadność zarzutu Prezesa Urzędu i poinformowała o wycofaniu pism zawierających podobne treści. W piśmie z 6 lipca 2007 r. (karty nr 944-946) wyjaśniła, że list (karta nr 950), zawierający informacje o weryfikacji danych w rejestrach BIK oraz BIG, został generalnie wycofany z obiegu, jednakże wysyłany jest do konsumentów wyłącznie na polecenie klientów Spółki, których status uprawnia do takich czynności. Prezes Urzędu zauważył jednak brak konsekwencji w działaniach Spółki. O ile zaprzestanie wysyłania

przedmiotowych pism masowo do konsumentów należy uznać za krok w dobrym kierunku, to twierdzenie, że wysyłane są one jedynie na polecenie klientów Spółki, których status uprawnia do tego skłonił Prezesa Urzędu do analizy przedmiotowych pism. Spółka, jak twierdzi na polecenie klientów, których status uprawnia do tego (banki), wysyła pisma (karty nr 976, 970, 968), w których informuje o przekazaniu danych konsumenta, będącego klientem banku do BIK. Jednocześnie zaznacza, że figurowanie w przedmiotowym rejestrze skutecznie pozbawia/utrudnia możliwości korzystania z usług instytucji wymienionych w treści zarzutu. Wskazanie w sposób kategoriyczny informacji, że figurowanie w rejestrze skutecznie pozbawia/utrudnia możliwości skorzystania z usług wymienionych instytucji nie znajduje uzasadnienia. Tym samym Spółka kontynuuje praktyki będące treścią zarzutu.

Zgodnie z art. 27 ust. 3 uokik, ciężar udowodnienia zaprzestania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na spółce. Tym samym Prezes Urzędu uznał, iż brak dostatecznie uzasadnionych podstaw do uznania, iż Spółka zaprzestała stosowania przedmiotowej praktyki.

Ad. II. a) - brak podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu.

Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorców wynikającym wprost z art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik jest obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Obowiązek ten nie ogranicza się jedynie do sfery stosunków handlowych pomiędzy sprzedawcami a konsumentami, nie dotyczy jedynie informacji o oferowanej przez sprzedawcę usłudze, ale odnosi się do działalności przedsiębiorców, w tym firm windykacyjnych. Wspomniany przepis ustawy ma na celu ochronę konsumentów przed informacją wprowadzającą w błąd, która uniemożliwia lub ogranicza swobodę oceny, powzięcia i wyrażenia decyzji przez konsumenta (E. Łętowska *Prawo Umów Konsumentkich*, wydanie 2, C.H. Beck 2002 r., str. 182).

Na podstawie ustaleń przeprowadzonych w toku postępowania należy stwierdzić, iż w części pism przesyłanych konsumentom Spółka nie podaje danych pozwalających na dostateczną identyfikację długu (karty nr 770, 776, 777, 778, 785, 792, 797, 807, 808, 836, 972, 978, 980, 979, 1008). W szczególności Spółka nie podaje okresów, za jaki domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, ani nie podaje numerów faktur (głównie wierzytelności wynikające z usług telekomunikacyjnych – karty nr 794, 819, 972, 978, 991, 981, 983).

Nie sposób zgodzić się z twierdzeniem Spółki, że w zakresie zobowiązań o charakterze ciągłym lub okresowym dłużnik ma każdorazowo możliwość zidentyfikowania swojego zadłużenia poprzez kwotę wskazaną do zapłaty. Dalej Spółka podnosi, że w żądanej kwocie do zapłaty, obok należności głównej, zawarte są odsetki lub inne świadczenia uboczne, wskazane przez wierzyciela. Nie można zgodzić się także z poglądem, iż konsument może w razie wątpliwości skontaktować się ze Spółką w celu wyjaśnienia sprawy. Podobnie nie można przyjąć bez zastrzeżeń stanowiska Spółki, iż nie jest rolą wierzyciela czy firmy windykacyjnej wyręczanie dłużnika w dbaniu o jego własne interesy, w tym wypadku polegające na umożliwieniu identyfikacji żądanej należności. Na Spółce ciąży obowiązek

udzielenia wszelkich informacji w związku z kierowanym do dłużnika wezwaniem. Konsument nie może być zobowiązany do samodzielnego ustalania na własną rękę przedmiotu skierowanego do niego żądania, szczególnie odnosząc to do informacji tak podstawowych jak dane pozwalające na identyfikację długu: nazwa wierzyciela, numery faktur, kwota należności głównej i dochodzonych odsetek, okres, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu.

Powyższa praktyka Spółki narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad. II. b) - powiększanie sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych, co może wywierać u konsumentów presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.

Między Spółką a konsumentem, jak również między dającym zleceniem/cedentem a konsumentem nie ma więzi zobowiązaniowej, która nakładałaby na dłużnika obowiązek zapłaty za podejmowane przez Spółkę czynności windykacyjne. Nałożenie na konsumenta obowiązku zapłaty za czynności windykacyjne podejmowane przez Spółkę jest pozbawione podstawy prawnej (karty nr 854, 874, 965, 954, 999, 1000, 1001). Prezes Urzędu nie kwestionuje, że między dłużnikiem a wierzycielem, dla którego czynności związane z windykacją należności świadczy Spółka istnieje stosunek zobowiązaniowy. Jest to jednak obowiązek zapłaty określonej kwoty pieniężnej, która może być powiększona jedynie o odsetki liczone do dnia spełnienia świadczenia, nie zaś obowiązek ponoszenia kosztów prowadzenia czynności windykacyjnych przez zewnętrzną firmę.

W umowach zawieranych przez Spółkę ze zleceniodawcami wynagrodzenie Spółki za świadczenie usług windykacyjnych określone jest wartością procentową od kwot odzyskanych wierzytelności. Dodatkowo Spółka zastrzega sobie prawo obciążania dłużników kosztami świadczonych usług windykacyjnych.

Abstrahując od faktu, że w sytuacji, kiedy konsument-dłużnik poniesie koszty czynności windykacyjnych Spółka za te same czynności otrzyma podwójne wynagrodzenie, należy z całą stanowczością podkreślić, że obciążanie konsumenta kosztami prowadzonej w stosunku do niego windykacji nie znajduje uzasadnienia w obowiązujących przepisach prawa.

Przedmiotowa praktyka Spółki może nosić również znamiona zastraszania i może spowodować, iż konsument w obawie przed obciążeniem go dodatkowymi kosztami spełni to nienależne świadczenie.

Uwzględniając powyższe, należy podnieść również, iż Spółka narusza postanowienia zawarte w Zasadach Dobrych Praktyk, Części V – Nieuczciwe praktyki niedozwolone firmom

windykacyjnym - § 96 pkt 12, które stanowią, iż nieuczciwą praktyką jest: pobieranie od dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi.

Powyższa praktyka Spółki narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Przewidziany m.in. w przepisie art. 17 ww. ustawy obowiązek nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w piśmie z 18 grudnia 2007 r. (kary nr 1129-1231) poinformowała Prezesa Urzędu, iż podjęła uchwałę o zaprzestaniu egzekwowania w imieniu wierzyciela wtórnego kosztów windykacji prowadzonej wobec konsumentów. ULTIMO zaznaczyła, iż ograniczy swe działania windykacyjne jedynie do dochodzenia kwot wierzytelności wynikających z umów stanowiących pierwotne źródło wierzytelności lub do kwot wynikających z zawieranych z konsumentami ugód oraz należnych odsetek ustawowych. Spółka nie podała daty zaniechania stosowania ww. praktyki, nie przedłożyła również uchwały, na którą powołuje się w treści pisma.

Zgodnie z art. 27 ust. 3 uokik, ciężar udowodnienia zaprzestania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na przedsiębiorcy. Tym samym Prezes Urzędu uznał, iż brak dostatecznie uzasadnionych podstaw do uznania, iż Spółka zaprzestała stosowania przedmiotowej praktyki.

Ad. III. a) - *umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o nieuchronności wydania przez sąd tytułu wykonawczego poprzez nierzetelne zacytowanie art. 479¹⁶ kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić działanie mające na celu zastraszenie oraz wywarcie u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.*

Art. 479¹⁶ k.p.c. stanowi, iż *sąd powinien dążyć do wydania wyroku w terminie 3 miesięcy od daty złożenia pozwu*. Przepis ten umieszczony jest w Dziale IV a Tytuł VII księgi pierwszej części pierwszej kodeksu postępowania cywilnego, zatytułowanym postępowanie w sprawach gospodarczych, a więc dotyczy spraw ze stosunków cywilnych między przedsiębiorcami. Spółka w pismach (karta nr 885) do konsumentów umieszczała informację, że w przypadku niezapłacenia zaległości podjęte zostaną czynności postępowania sądowego, zmierzające do uzyskania tytułu wykonawczego, co nastąpić ma zgodnie z powoływanym wyżej przepisem, który obliguje sąd do wydania wyroku w sprawie w terminie trzech miesięcy od dnia złożenia pozwu. Zamieszczanie wymienionych informacji, abstrahując już od odrębności postępowania w sprawach gospodarczych, mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, że wyrok sądu równoznaczny jest z tytułem wykonawczym. Zgodnie z art. 776 k.p.c. tytułem wykonawczym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzony w klauzulę wykonalności.

Taka praktyka Spółki jest naruszeniem wyrażonego w § 96 pkt 3 Zasad Dobrych Praktyk zakazu używania jakichkolwiek środków mających na celu zastraszenie dłużnika.

Jednocześnie narusza wyrażony w § 96 pkt 8 Zasad Dobrych Praktyk zakaz przekazywania nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słuszne interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w piśmie z dnia 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) w pełni podzieliła zarzut Prezesa Urzędu i poinformowała o zaprzestaniu wysyłania pism zawierających podobne treści. Fakt zaniechania stosowania przez Spółkę opisywanej praktyki z dniem 1 czerwca 2007 r. został potwierdzony kontrolą przeprowadzoną przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226).

W związku z powyższym, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 czerwca 2007 r.

Ad. III. b) - kierowanie do konsumentów pism zatytułowanych *Postępowanie egzekucyjne, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.*

Część pism wysyłanych do konsumentów była tytułowana *Postępowanie egzekucyjne* (karta nr 795). W ocenie Prezesa Urzędu, takie działanie Spółki może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne. Należy wskazać, że czynności egzekucyjne, zgodnie z art. 759 § 1 k.p.c, wykonywane są przez komorników, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów. W związku z powyższym, tytułowane pism *Postępowanie egzekucyjne*, którego przecież istotą jest przymusowe dochodzenie od dłużnika zapłaty, wprowadzało konsumentów w błąd poprzez stwarzanie pozorów, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądu. Dodatkowo mogło powodować u konsumentów stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki. Stosowanie przez Spółkę opisywanej praktyki należało w związku z powyższym ocenić jako bezprawne.

Tego typu działanie stanowi dodatkowo naruszenie § 96 pkt 5 Części V ZDP, który zabrania przesyłania lub używania dokumentów lub pism wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd, czy jakkolwiek urząd państwowy lub zawierające informacje dla tych

instytucji właściwe lub przeznaczone. Ponadto w § 96 pkt 3 ZDP wyrażony jest zakaz używania jakichkolwiek środków mających na celu zastraszenie dłużnika.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust 2 pkt 2 uokik) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów a zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt. 2 uokik) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka uznała zarzut Prezesa Urzędu za zasadny i w piśmie z dnia 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) poinformowała, że zaniechała powyższej praktyki niezwłocznie po wszczęciu w stosunku do niej postępowania wyjaśniającego w stosunku do Spółki. Fakt zaniechania stosowania przez Spółkę opisywanej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r. został potwierdzony kontrolą przeprowadzoną przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226).

W związku z powyższym, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.

Ad. IV. a) - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Grupy Windykacji Terenowej, która będzie przeprowadzała windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku, zagrożenia i obawę o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania i zatrudnienia oraz zmierzać do wywarcia u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.

Umieszczanie informacji o wizycie Grupy Windykacji Terenowej, która będzie przeprowadzała windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika w pismach kierowanych do konsumentów (karty nr 879, 1200) mogło, w ocenie Prezesa Urzędu, powodować u konsumentów poczucie zagrożenia i obawy o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania lub zatrudnienia. Mogło również sugerować, że wizyta windykatora terenowego, związana będzie z przymusowym dochodzeniem należności przez windykatora. Możliwość przymusowego dochodzenia wierzytelności jest natomiast nierozłącznie związana z prowadzonym przez uprawniony organ postępowaniem egzekucyjnym.

Powyższe działanie stanowi ponadto naruszenie zakazu wyrażonego w § 96 pkt 3 Zasad Dobrych Praktyk poprzez używanie środków mających na celu zastraszenie dłużnika. Ponadto można je uznać za naruszenie zakazu wymienionego w § 96 pkt 5 Zasad Dobrych Praktyk tj. używanie środków wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd czy inną właściwą instytucję.

Powyższa praktyka Spółki narusza dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Przewidziany m.in. w przepisie art. 17 ww. ustawy obowiązek nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słusznym interesów konsumentów. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w piśmie z 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) przyznała, że umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji będących treścią zarzutu, mogło budzić uzasadnione zastrzeżenia. Na tą okoliczność, po wszczęciu postępowania wyjaśniającego, dokonano weryfikacji pism zawierające ww. treści. W nomenklaturze stanowisk zastąpiono „windykatora terenowego”, „negocjatorem terenowym”. Spółka poinformowała również, że zmieniła założenia windykacji terenowej. Głównym jej celem jest obecnie nawiązanie kontaktu z dłużnikiem w miejscu jego zamieszkania, zmierzającego do podjęcia współpracy w przedmiocie dobrowolnej spłaty należności. W piśmie z dnia 6 lipca 2007 r. (karty nr 944-946) Spółka wyjaśniła, że negocjatorzy terenowi udają się w miejsce pracy konsumenta-dłużnika głównie z powodu braku kontaktu z nim w miejscu jego zamieszkania. Celem wizyty negocjatora terenowego w miejscu pracy dłużnika jest potwierdzenie, że dłużnik-konsument nadal pracuje w miejscu, które zostało wskazane w dokumentach będących podstawą zobowiązania, i że może wskazać aktualny adres do doręczeń. Spółka zaprzeczyła, jakoby w miejscu pracy konsumenta była prowadzona windykacja przez negocjatorów terenowych. Kontrola przeprowadzona przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226) wykazała zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 sierpnia 2007 r.

W związku z powyższym, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 sierpnia 2007 r.

Ad. IV. b) - umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia nosi znamiona przestępstwa wyłudzenia, określonego w art. 286 § 1 kodeksu karnego oraz umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o możliwości złożenia do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa, co mogło wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem.

Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak dokonania zapłaty nosi znamiona przestępstwa wyłudzenia opisanego w art. 286 § 1 Kodeksu karnego (kart nr 827, 834, 856, 883), było – w ocenie Prezesa Urzędu – bezprawne. Jest rzeczą oczywistą, że Spółka nie posiada uprawnień by dokonywać klasyfikacji prawnej czynów i stwierdzać, że czyjejkolwiek zachowanie wypełnia znamiona przestępstw opisanych w kodeksie karnym. Takie zachowanie stanowiłoby wchodzenie w uprawnienia powołanych do tego organów ochrony prawnej. Ponadto przestępstwo opisane w art. 286 § 1 k.k. jest przestępstwem trudnym do udowodnienia z racji tego, iż koniecznym jest wykazanie zamiaru

bezpośredniego kierunkowego sprawcy, zarówno co do celu działania jak i używanych środków.

Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że brak zapłaty może spowodować złożenie zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa (karty nr 795, 948, 949, 818, 831, 834, 883) – w ocenie Prezesa Urzędu – było również bezprawne. Prezes Urzędu, mimo iż zgadza się ze stanowiskiem Spółki, że nie można wykluczyć jednostkowych sytuacji gdzie podejrzenie popełnienia przestępstwa jest uzasadnione, jednakże niedopuszczalnym jest generowanie masowo pism do konsumentów, w których zawarta jest informacja o możliwości zawiadomienia organów ścigania.

Opisywana praktyka Spółki mogła wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie rozporządzenia swoim mieniem zgodnie z wolą Spółki. Podobnie takie działania ocenił Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 20 lutego 2007 r. w sprawie o sygn. akt XVII Ama 95/05, w którym zważył, że nawet hipotetyczne powoływanie się na możliwość złożenia do Prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa opisanego w art. 286 k.k. powoduje zastraszanie dłużników.

Powyższa praktyka rażąco narusza dobre obyczaje, poprzez założenie, że na pewnym etapie postępowania windykacyjnego wszystkich konsumentów traktuje się jako potencjalnych przestępców a brak zapłaty, który może wynikać np. z bezzasadności roszczenia lub jego przedawnienia, stanowi przesłankę dostatecznie uzasadniająca złożenie do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa. Wyżej opisane działanie Spółki mogło stanowić środek mający na celu zastraszanie dłużnika, a więc jest naruszeniem zakazu wyrażonego w § 96 pkt 3 ZDP. Dodatkowo w § 96 pkt 9 ZDP zawarty jest zakaz wyrażania w kontakcie z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą.

Powyższa praktyka Spółki narusza dobre obyczaje i słuszne interesy konsumentów, a zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Przewidziany m.in. w art. 17 ww. ustawy obowiązek nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słusznych interesów konsumentów. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w piśmie z 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) uznała zasadność zarzutu Prezesa Urzędu i poinformowała o zaprzestaniu powyżej opisanych działań, niezwłocznie po wszczęciu postępowania wyjaśniającego. Kontrola przeprowadzona przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226) potwierdziła zaniechanie stosowania przez Spółkę opisywanej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.

W związku z powyższym, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.

Ad. IV c) - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie windykatora terenowego, który w sposób szybki i bezwarunkowy wyegzekwuje

dług, co mogło wywierać presję psychiczną u konsumentów oraz stwarzać poczucie zagrożenia o swoje dobra.

Umieszczanie w pismach do konsumentów ww. informacji (karta nr 945) mogło sugerować, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądu. Takie działanie należało zakwalifikować jako bezprawne. Jak już wspomniano powyżej czynności egzekucyjne, zgodnie z art. 759 § 1 k.p.c, wykonywane są przez komorników, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów. Zgodnie z art. 776 k.p.c przymusowa egzekucja wierzytelności możliwa jest jedynie na podstawie tytułu wykonawczego, którym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzony w klauzulę wykonalności. Stosowana przez Spółkę praktyka mogła sugerować, iż Spółka dysponuje możliwością używania środków przymusu w celu dochodzenia wierzytelności, co nie znajduje uzasadnienia prawnego

Powyższe działanie, stanowi dodatkowo naruszenie zakazu wyrażonego w § 96 pkt 3 ZDP poprzez używanie środków mających na celu zastraszenie dłużnika. Ponadto można je poczytać jako używanie środków wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd czy inną właściwą instytucję - a więc naruszenie zakazu wskazanego w § 96 pkt 5 ZDP.

Powyższa praktyka Spółki narusza dobre obyczaje i słuszne interesy konsumentów a zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Przewidziany m.in. w art. 17 ww. ustawy obowiązek nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słusznych interesów konsumentów. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Spółka w pismach z 28 maja 2007 r. (karty nr 921-929) oraz z 6 lipca 2007 r. (karty nr 944-946) podzieliła słuszność zarzutu Prezesa Urzędu i poinformowała o zaprzestaniu stosowania powyżej opisaney praktyki niezwłocznie po wszczęciu postępowania wyjaśniającego w stosunku do Spółki. Kontrola przeprowadzona przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226) potwierdziła zaniechanie stosowania przez Spółkę opisywanej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.

W związku z powyższym, na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania przez Spółkę przedmiotowej praktyki z dniem 1 lipca 2006 r.

Ad. B

pojęcie „konsument”

Zgodnie z art. 22¹ k.c. *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.* Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również w stanie faktycznym będącej przedmiotem niniejszej decyzji na etapie windykacji długu. Status konsumenta nie jest jednak statusem „na stałe” przypisanym każdej osobie fizycznej, lecz

zależy od okoliczności prawnych i faktycznych związanych z dokonaniem czynności prawnej, która jest niezwiązana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Ponadto, czynność ta musi zostać dokonana z kontrahentem - przedsiębiorcą, który jest profesjonalnym uczestnikiem obrotu prawnego. Należy zaznaczyć, iż Spółka dochodzi roszczeń, które mają swe źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jej mocodawca bądź cedent zawarł z konsumentem. W związku z tym, mając do czynienia z długiem powstałym na podstawie „kontraktu konsumenckiego”, nie można mówić o utracie statusu konsumenta. Status stron umowy nie zmienia się na etapie jej wykonywania czy też egzekwowania należności. Spółka nie zawiera z dłużnikiem odrębnej umowy, lecz egzekucja długu odbywa się na podstawie wcześniej zawartego kontraktu cywilnoprawnego. Ustawodawca nie wskazując ustania bytu konsumenta, potwierdza jednocześnie, że taka sytuacja nie ma w tym przypadku miejsca. Roszczenia na podstawie czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową osoby fizycznej, która jej dokonała, mają charakter konsumencki. Nie należy ponadto zapominać, że – niezależnie od tego czy mamy do czynienia z cesją wierzytelności czy też umową zlecenia – z jednej strony występuje przedsiębiorca, który w sposób zawodowy zajmuje się windykacją długów, natomiast z drugiej strony nieprofesjonalista – konsument. Sytuacja ta nie ulega więc zmianie i słabsza strona stosunku prawnego powinna być chroniona przez prawo. Ochrona słabszego uczestnika rynku w jego relacjach z profesjonalistami to kryterium celowościowe definicji konsumenta, którego – przy stosowaniu wykładni literalnej – nie można pomijać przy interpretacji pojęcia konsumenta. Potwierdzają to opinie komentatorów do art. 22¹ kc: *wyróżnienie pojęcia konsumenta jest związane z jego pozycją w relacji do drugiego podmiotu, z którym wchodzi w stosunek prawny. Uzasadnieniem dla stworzenia swoistej kategorii podmiotu jest funkcja ochronna regulacji dla niego ustanawianej, dla której rozstrzygające jest źródło zagrożenia określonych praw i interesów* (tak M. Pecyna – Komentarz do niektórych przepisów kodeksu cywilnego, zmienionych ustawą z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw, cyt. za LEX/El 2003).

pojęcie „zbiorowego interesu konsumentów”

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 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 liczbie potencjalnych konsumentów* (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01).

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż 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 poszkodowana 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.

W niniejszej sprawie bez wątpienia 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. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism Spółki. Działania Spółki są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów.

Praktyka Spółki wskazana w pkt II lit. a sentencji niniejszej decyzji narusza interes ekonomiczny konsumentów. Powoduje, iż konsumenci nie posiadają wiedzy na temat windykowanego długu, a co za tym idzie nie mają możliwości zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń (np. zarzutu przedawnienia). Aby uzyskać istotne informacje konsumenci muszą ponieść koszty rozmów telefonicznych, które nie gwarantują wyjaśnienia sprawy. Ponadto, Spółka wykorzystując swoją przewagę, jako profesjonalisty na rynku oraz niewiedzę konsumentów, powiększa sumę zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych (pkt II lit. b sentencji niniejszej decyzji) oraz traktuje przedawnione zobowiązanie jako świadczenie, które można przymusowo dochodzić (pkt I lit. c sentencji niniejszej decyzji). Konsumenci mogą zatem, pod presją Spółki i w obawie przed procesem sądowym, zapłacić za prowadzone przez Spółkę czynności windykacyjne bądź spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć pod rygorem zastosowania przymusu państwowego.

Naruszenie interesów konsumentów może mieć także wymiar nie tylko ekonomiczny. Według E. Łętowskiej, *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności* (*Prawo Umów Konsumenckich*, wydanie 2, C.H. Beck 2002 r., str. 341). Przerzucenie na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu (pkt II lit. a sentencji niniejszej decyzji).

Praktyki wskazane w pkt I lit. a-d, pkt II lit. a-b, pkt III lit. a-b sentencji niniejszej decyzji stanowią celowe dezinformowanie konsumentów - naruszenie prawa do rzetelnej i pełnej informacji. Praktyka wskazane w pkt IV lit. a - c sentencji niniejszej decyzji stanowi ponadto uciążliwe nagabywanie, niepokojenie, zaskakiwanie. Tym samym, Spółka zmusza konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, podczas gdy działając w warunkach swobodnego powzięcia decyzji, postąpiliby racjonalnie, np. zakwestionowaliby zasadność lub wysokość roszczenia, złożyli reklamację. Taka sytuacja powoduje nie tylko naruszenie interesów ekonomicznych, ale może również naruszać dobra osobiste konsumentów. Godzi bowiem w ich godność i prywatność. Należy podkreślić, iż kwestionowane w niniejszej decyzji praktyki nie występują pojedynczo, ale są ze sobą ściśle powiązane, co potęguje dotkliwość ww. naruszeń dla konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonego w przepisie art. 24 uokik.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

Spółka w swoim stanowisku wyrażonym w pismach z dnia 28 maja 2007 r., 6 lipca 2007 r. oraz 31 października 2007 r. poinformowała, że zaprzestała stosowania części praktyk objętych zarzutami Prezesa Urzędu. W oparciu o wyniki kontroli przeprowadzonej przez Inspekcję Handlową (karty nr 1197-1226) jako datę zaniechania praktyk wymienionych w punkcie III sentencji niniejszej decyzji stwierdzono: w odniesieniu do praktyki opisaney w lit. a - dzień 1 czerwca 2007 r., w odniesieniu do praktyki opisaney w lit. b – dzień 1 lipca 2006 r. W stosunku do praktyk wymienionych w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji jako datę zaniechania ich stosowania – uwzględniając wyniki kontroli przeprowadzonej przez Inspekcję Handlową – stwierdzono; w odniesieniu do praktyki opisaney w lit. a - dzień 1 sierpnia 2007 r., w odniesieniu do praktyk opisanych w lit. b oraz c – dzień 1 lipca 2006 r.

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.

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

Za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Spółkę określonego w art. 24 uokik zakazu w sposób określony w sentencji niniejszej decyzji. Charakter i uciążliwość dla konsumentów stosowanych przez Spółkę praktyk uzasadniają nałożenie kary pieniężnej.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio nie tylko z treści tego przepisu, ale również pozostaje w zgodzie z orzecznictwem Trybunału Konstytucyjnego.

Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak ULTIMO. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny mieć możliwość przewidzenia, że podejmowane przez nie działania będą uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nie mogą skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle powyższego uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Spółki miały co najmniej charakter nieumyślny.

Art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku, kierując się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Biorąc pod uwagę stopień naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w niniejszej sprawie, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę pieniężną.

W pkt I i II sentencji niniejszej decyzji uznano określone działania Spółki za praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nakazano zaniechanie ich stosowania. W pkt III i IV sentencji niniejszej decyzji uznano określone działania Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzono zaniechanie ich stosowania. Praktyki te polegają lub polegały na umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, których treść stanowiła naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, i pełnej informacji, ponadto mogły wywoływać u konsumentów poczucie obawy i lęku o swoje dobra. Fakt, że wyżej opisane praktyki stosuje lub stosował przedsiębiorca prowadzący od wielu lat działalność w omawianym sektorze i którego zasięg działalności jest ogólnokrajowy, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów odnosi wysokość kary pieniężnej do procentowej wielkości przychodu przedsiębiorcy, przy czym pod pojęciem przychodu należy

rozumieć przychód uzyskany przez przedsiębiorcę w roku podatkowym poprzedzającym dzień wszczęcia postępowania na podstawie uokik, w rozumieniu obowiązujących przepisów o podatku dochodowym (art. 4 pkt 15 uokik).

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2006 r. w kwocie 23 943 320,00 złotych ustalono na podstawie złożonego przez nią sprawozdania finansowego za rok zakończony dnia 31 grudnia 2006 r. wraz opinią biegłego rewidenta (karty nr 1123-1162).

Przy miarkowaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że w zakresie opisanym w pkt III i IV sentencji niniejszej decyzji, podjął on działania mające na celu wycofanie lub zmianę pism zawierających kwestionowane treści, co należy poczytać za okoliczność łagodzącą.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Spółka, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu w prowadzeniu określonej działalności gospodarczej, powinna wiedzieć, że stosowane praktyki mogą godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczone karę powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie **500 000,00 złotych (słownie: pięćset tysięcy złotych 00/100 groszy)**. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie **stanowi 2,09% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2006 r.** W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczone karę powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję 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 w przyszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

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

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 51101010100078782231000000.

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował działania Spółki polegające na kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Zobowiązanie do spłaty*, przez podpisanie którego konsumenci zobowiązywali się do spłaty zadłużenia przeterminowanego, co mogło stanowić praktykę

naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu przepisu art. 24 ust. 1 i 2 uokik, poprzez naruszenie przepisu art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik i wynikającego z niego obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji o charakterze należności przedawnionej i braku możliwości przymusowego jej dochodzenia oraz przepisu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej i wynikającego z niego obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów w związku z nierzetelnym informowaniem o charakterze należności przedawnionej i możliwości przymusowego jej dochodzenia.

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 wystąpienia przesłanki bezprawności w przedmiotowej praktyce Spółki.

Prezes Urzędu w toku postępowania poddał analizie wzór wysyłanego do konsumentów przez Spółkę pisma zatytułowanego *Zobowiązanie do spłaty*, przez podpisanie którego konsumenci zobowiązywali się do spłaty zadłużenia przeterminowanego. Przedmiotowe pismo zostało zbadane pod kątem naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji o charakterze należności przedawnionej i braku możliwości przymusowego jej dochodzenia oraz przepisu art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej poprzez naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów w związku z nierzetelnym informowaniem o charakterze należności przedawnionej i możliwości przymusowego jej dochodzenia.

Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka w przedmiotowym piśmie informuje konsumentów o fakcie przeterminowania dochodzonej należności oraz wysyła wzór oświadczenia, przez podpisanie którego konsumenci zobowiązują się do zapłaty zobowiązania przeterminowanego, co stanowi uznanie roszczenia przez dłużnika, a tym samym powoduje przerwanie biegu przedawnienia i możliwość przymusowego jego dochodzenia.

Prezes Urzędu w opisywanej praktyce nie stwierdził wystąpienia przesłanki bezprawności. Obowiązujące prawo nie zabrania wierzycielowi kierowania do dłużnika propozycji zapłaty lub uznania zobowiązania przeterminowanego. Spółka wywiązuje się także w tej sytuacji z obowiązku udzielania informacji o charakterze prawnym wierzytelności przedawnionej oraz możliwości jej przymusowego dochodzenia dopiero w przypadku uznania takiej wierzytelności przez dłużnika.

Wobec faktu, iż do uznania danej praktyki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik, koniecznym jest wykazanie łącznie: bezprawności działania przedsiębiorcy i godzenia tym działaniem w zbiorowe interesy konsumentów, przedmiotowa praktyka nie została poddana badaniu pod względem naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

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 któregokolwiek 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, należało orzec jak w pkt VI sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor
Departamentu Polityki Konsumenckiej
Monika Stec

Otrzymują:

1. ULTIMO spółka z o.o.
ul. Braniborska 58-68
53-680 Wrocław
2. a/a