



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR-61-7/10/WS

Wrocław, 20 grudnia 2010 r.

DECYZJA nr RWR 32/2010

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 oraz § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko WEH Inwestycje Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania WEH Inwestycje Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez :

- 1.) Informację, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- 2.) Informację, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- 3.) Informację, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- 4.) Informację, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych ,
- 5.) Informację, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł,

co stanowi :

1. naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a w konsekwencji również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. naruszenie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

i stwierdza ich zaniechanie z dniem 23 lutego 2010 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 powołanej w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 oraz § 5 ust. 2 powołanego wyżej rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko WEH Inwestycje Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na WEH Inwestycje Sp. z o.o. karę pieniężną w wysokości 70 096 (słownie: siedemdziesiąt tysięcy dziewięćdziesiąt sześć) zł płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

1. Pismem z dnia 26 października 2009 r. (data wpływu : 2 listopada 2009 r.) konsument ze Stargardu Gdańskiego poinformował Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej „Prezesem Urzędu” lub „organem antymonopolowym” , iż budzi jego zastrzeżenia treść pism kierowana do niego przez „firmę windykacyjną WEH Koksztys Inwestycje Spółka z o.o. we Wrocławiu”.

Konsument przytoczył szereg zarzutów pod adresem działań Spółki, w tym m.in.:

- grożenie mu przekazaniem danych „do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych”,
- grożenie wizytą w miejscu zamieszkania konsumenta, siedzibie/ miejscu pracy „windykatora terenowego, w celu oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej”.

Konsument pytał w treści swojego pisma o podstawy prawne takich działań Spółki zaznaczając, iż „szczególne wątpliwości” budzi możliwość oszacowania jego majątku przez windykatora terenowego.

1.1. Na podstawie powyższych informacji oraz własnej oceny dołączonej do pisma konsumenta korespondencji prowadzonej z WEH Koksztys Inwestycje Spółka z o.o., Prezes Urzędu, wszczął postanowieniem nr RWR 19/07 z dnia 26 stycznia 2010 r. postępowanie wyjaśniające w ww. sprawie (sprawa prowadzona pod sygn. akt RWR 403-9/2010/WS). Przedmiotem postępowania było wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przez WEH Koksztys Inwestycje Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, zwanej dalej również „Przedsiębiorcą” lub „Spółką”, przepisów ustawy, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na skutek stosowania procedur windykacyjnych, mogących naruszać zbiorowe interesy konsumentów, co w ocenie organu antymonopolowego stanowić mogło naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej również „ustawą o ochronie (...)”.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił m.in., iż Spółka stosowała w zakresie windykacji druki, w których informowała m.in., iż :

- w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy odbędzie wizytę **windykator terenowy** (lub windykator terenowy wraz z rzeczoznawcą majątkowym), w celu oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej”,
- dług będzie egzekwowany nawet ze świadczeń emerytalnych konsumentów,
- istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów,
- „będzie zmuszona” przekazać dane osobowe konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych,
- do zadłużenia doliczone zostaną „ewentualne koszty korespondencji (zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł (...)”

W piśmie skierowanym w toku ww postępowania wyjaśniającego do Urzędu w dniu 23 lutego 2010 r. Spółka potwierdziła fakt wysyłania pism o treści jw. Jednocześnie jednak poinformowała, iż wprawdzie faktycznie nie przekazywała danych do biur informacji gospodarczej, to jest uprawniona formalnie do takiego działania na podstawie art. 7 ust. 1 pkt 7 i ust. 2 ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych - Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm., jako że wzory pism stosowała odnośnie wierzytelności bankowych, zaś ponadto jej przedmiotem działania jest m.in. leasing finansowy. W ocenie ww Spółki

należy ona zatem do kategorii przedsiębiorców uprawnionych, na podstawie ww przepisów ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych, do przekazywania danych osobowych dłużników , w tym konsumentów, do biur informacji gospodarczej.

W piśmie z dnia 15 marca 2010 r. Spółka poinformowała, iż stosuje ww wzory pism dotyczących informacji o przekazaniu danych dłużnika do biur informacji gospodarczej, jedynie odnośnie co do zakupionych pakietów wierzytelności bankowych w 2008 r., zaś nie stosuje takich wzorów w odniesieniu do pakietu wierzytelności kupionych w 2009 r. Odnośnie co do pism zawierających zawiadomienia o czynnościach terenowych windykatorów Spółka poinformowała, iż stosuje je w stosunku do wszystkich zakupionych pakietów wierzytelności.

Pismem z dnia 22 marca 2010 r. Spółka poinformowała o zaprzestaniu stosowania z dniem 23 lutego 2010 r. wzorów pism :

- „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”,
- „Zawiadomienie o czynnościach terenowych”,
- „Ostateczne wezwanie do zapłaty”,
- „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego”,
- „Przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty”;

zawierających klauzule opisane wyżej. Jednocześnie Spółka poinformowała, iż jest w trakcie opracowywania nowej procedury windykacyjnej i wzorów dokumentów stosowanych w jej ramach, zaś do czasu zakończenia tego procesu stosuje nowe wzory pism, tj. :

- - „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”,
- „Odmowa zgody na zaproponowany sposób spłaty zadłużenia”,
- „Potwierdzenie spłaty zadłużenia”,
- „Umowa ugody”,

pozbawione zapisów, określonych wyżej (tj. dotyczących wizyt w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy dłużnika windykatora terenowego lub windykator terenowy wraz z rzeczoznawcą majątkowym, zapisu o egzekwowaniu długu nawet ze świadczeń emerytalnych, możliwości ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów, możliwości przekazania danych osobowych konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych oraz doliczenia do zadłużenia kosztów korespondencji). Spółka oświadczyła ponadto, iż większość dotychczas stosowanych pism, wysyłana była do dłużników (konsumentów) do dnia 15 listopada 2009 r., zaś po tej dacie wysłano jeszcze ok. 300 „Przedsądowych wezwań do zapłaty” i ok. 1840 „Przedegzekucyjnych wezwań do zapłaty”.

Niniejsze postępowanie wyjaśniające prowadzone pod sygn. akt RWR 403-9/2010/WS, zakończone zostało postanowieniem nr RWR 67/2010 z dnia 31 marca 2010 r. W jego wyniku wstępnie ustalono, iż następujące informacje mogły naruszyć przepisy, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów :

1) Informacja, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta windykator terenowy (działający sam lub według innego wzoru wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej (co sugeruje prawne działanie windykatora i obowiązek konsumenta poddania się czynnościom oszacowania majątku),

- 2) Informacja, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to dług będziemy egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów - co sugeruje, iż zadłużenie może być egzekwowane „dożywotnio”,
- 3) Informacja, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę, podczas gdy art. 491² ust. 2 Prawa upadłościowego i naprawczego uprawnia do przyznania wyłącznie dłużnikowi,
- 4) Informacja, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych - podczas gdy Spółka nie posiada statusu podmiotu uprawnionego do udostępniania informacji gospodarczych na podstawie art. 7 ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych - Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.;
- 5) Informacja, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł (podczas gdy art. 98 § 1 kpc nie może stanowić podstawy doliczenia do wymagalnej kwoty kosztów korespondencji).

1.2. W wyniku informacji uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 403-9/2010/WS Prezes Urzędu postanowieniem nr 93/2010 z dnia 13 maja 2010 r., doręczonym Spółce w dniu 20 maja 2010 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez nią praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na skutek :

zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez :

- 1). Informację, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- 2). Informację, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- 3). Informację, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- 4). Informację, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych ,
- 5). Informację, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł,

co stanowić może, wedle wstępnej oceny organu antymonopolowego, praktykę naruszającą art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) i art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a przez to również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie Prezes Urzędu na podstawie art. 73 ust. 1 i 6 o ochronie (...) zaliczył w poczet dowodów całość informacji zebranych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 403-9/2010/WS.

1.3. W odpowiedzi na stawiane zarzuty, Spółka pismem z dnia 17 czerwca 2010 r. oświadczyła, iż „zobowiązuje się do zaniechania stosowania zarzuczanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzez zaprzestanie zamieszczania w pismach kierowanych do dłużników (konsumentów) informacji, o których mowa w Postanowieniu Prezesa UOKiK nr 93/2010 i wnosi o wydanie w nn. sprawie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów”.

Uzasadniając wniosek Przedsiębiorca stwierdził, iż jeszcze w styczniu 2010 r., niezwłocznie po uzyskaniu informacji o wszczęciu postępowania wyjaśniającego, podjął niezwłocznie działania mające na celu weryfikację zasad postępowania oraz dokumentacji „tak, aby nie rodziła ona podejrzeń o zgodność z prawem” . Spółka podniosła, iż „z daleko posuniętej ostrożności oraz woli jej organów prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z obowiązującym prawem, przy poszanowaniu praw wszystkich uczestników obrotu prawnego”, dokonała zmiany Uchwałą Zarządu nr 1/2010 z dnia 28 maja 2010 r. „stosowanej w Spółce” procedury obrotu wierzytelnościami oraz druków wysyłanych w jej toku do konsumentów pism. Zmiany miały uwzględniać m.in. zalecenia, jakie znalazły się w Kodeksie Dobrych Praktyk wprowadzonym przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Kodeks ten został zaakceptowany przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz umieszczony, zgodnie z oświadczeniem Spółki, na liście kodeksów etycznych zgodnych z Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. Wprawdzie, jak zaznaczyła Spółka, nie jest ona członkiem Konfederacji Przedsiębiorstw Finansowych „lub innego stowarzyszenia, jak również nie zobowiązała się do stosowania Kodeksu dobrych praktyk przyjętego przez jakiegokolwiek stowarzyszenie” to jednak chce poprzez dokonane zmiany procedury windykacyjnej „wołę zapewnienia należytej gwarancji ochrony interesów swoich kontrahentów”. Spółka podkreśliła, iż zmienione wzorce pism, kierowanych do konsumentów, pozbawione są zapisów, ujętych w postanowieniu o wszczęciu postępowania nr 93/2010 z dnia 13 maja 2010 r., a w konsekwencji Spółka „wylimitowała wszystkie działania, które w ocenie Prezesa UOKiK mogły naruszać zbiorowe interesy konsumentów”. Konkludując, Spółka uzasadniła zastosowanie w sprawie art. 28 ustawy o ochronie (...) faktem, iż :

- zastrzeżenia Prezesa UOKiK „dotyczyły zaledwie ograniczonej części procesu windykacji wierzytelności, a postanowienia, które mogły rodzić podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, znalazły się jedynie w 3 rodzajach pism stosowanych przez Spółkę (wezwanie do zapłaty, zawiadomienie o czynnościach terenowych, zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego)”,
- forma naruszeń „nie była dotkliwa dla konsumentów, a w szczególności nie przyniosła Spółce jakichkolwiek nieuzasadnionych korzyści”,
- Spółka niezwłocznie po otrzymaniu informacji o możliwości naruszenia prawa, podjęła działania, mające na celu wyeliminowanie zachowań, które „ewentualnie mogłyby rodzić podejrzenie takiego naruszenia”,

Jednocześnie Spółka zadeklarowała, iż „gotowa jest przedłożyć Prezesowi stosowne sprawozdanie z wypełniania nałożonego na nią zobowiązania w terminie określonym przez Prezesa UOKiK”.

1.4. W ww piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r. Spółka ustosunkowała się również merytorycznie do stawianych jej zarzutów „z Daleko posuniętej ostrożności procesowej, na wypadek nieuwzględnienia ww zobowiązania przez Prezesa UOKiK”. W szczególności Spółka przedstawiła następujące stanowisko :

1) Odnośnie do zarzutu dotyczącego wizyty windykatorka terenowego i innych współdziałających z nim osób :

W ocenie Spółki legalne są działania przedsiębiorców, zajmujących się windykacją wierzytelności, polegające na wysyłaniu do dłużników przedstawicieli, zwanych powszechnie windykatorami. Zdaniem Spółki działaniem legalnym jest również pisemne informowanie dłużnika o takiej wizycie, czego dowodem jest m.in. § 58 Kodeksu Dobrych Praktyk wprowadzonego przez Konferencję Przedsiębiorców Finansowych, który dopuszcza wprost takie wizyty. Przedsiębiorca powołał się również na pkt I.f decyzji Prezesa UOKiK nr DDK – 8/2008 argumentując, iż Prezes uznał, iż nie narusza interesów konsumentów skierowana do dłużnika informacja o treści : „Dla zapewnienia skuteczności egzekucji, PTC może zlecić doświadczonemu windykatorowi ustalenia Państwa miejsca zamieszkania, źródeł przychodów i posiadanego majątku celem poinformowania komornika przeprowadzającego egzekucje. Ewentualna egzekucja komornicza Państwa długu zwiększonego o odsetki, koszty sądowe i egzekucyjne, może spowodować zajęcie wynagrodzenia lub Państwa majątku oraz może spowodować niekorzystny odbiór Państwa wizerunku jako niewypłacalnych dłużników”.

W ocenie Spółki formułowany przez nią zapis o wizycie windykatorka „nie stanowił ponadto realnego zagrożenia lub naruszenia interesów konsumenta. Z treści wezwań zawierających informacje o wizycie windykatorka terenowego nie wynikało bowiem, że korzysta on z takich samych uprawnień jak komornik sądowy, w związku z czym dłużnik nie powinien obawiać się, że windykatorka terenowy dokona zajęcia mienia czy też podejmie inne działania, skutkujące bezpośrednim wszczęciem egzekucji ze składników majątkowych dłużnika”.

Zdaniem Spółki, działania windykatorków były ukierunkowane na ogólne ustalenie majątku dłużników, celem podjęcia decyzji, czy zasadne i celowe jest wszczęcie postępowania sądowego i następnie egzekucyjnego. Spółka podniosła, iż „żaden przepis prawa nie zabrania udania się do miejsca zamieszkania dłużnika, w celu dokonania wywiadu dotyczącego jego stanu majątkowego, o czym świadczą, ww akty prawne „organów publicznych”. Ustalenie sytuacji majątkowej dłużnika może być dokonane przez wstępne oględziny nieruchomości, co nie musi wiązać się z wejściem na jej teren. „Obecność (...) rzeczoznawcy majątkowego czy uprawnionej osoby służyłaby zapewnieniu rzetelności oszacowania składników majątku i w istocie stanowiła ochronę interesów dłużnika, nie zaś jego zagrożenie.” W ocenie Spółki tego rodzaju działania są racjonalne „z punktu widzenia gospodarczych interesów każdego przedsiębiorcy”.

Spółka oświadczyła, iż nie zgadza się z twierdzeniem, że przedmiotowe zapisy mogły sugerować konsumentom obowiązek poddania się czynnościom szacowania majątku, gdyż nie informowała o uprawnieniach, „które faktycznie jej nie przysługują, absolutnie w żaden sposób nie wskazywała też, aby na dłużniku ciążył jakikolwiek obowiązek związany z wyjawieniem majątku”.

2) Odnośnie do zarzutu egzekwowania długu ze świadczeń emerytalnych :

Spółka wyjaśniła, iż podstawą egzekucji świadczeń emerytalnych jest art. 833 § 4 kpc., wobec czego Spółka nie narusza prawa ani zasad współżycia społecznego zawierając we wniosku egzekucyjnym żądanie. W tej sytuacji „uznała, iż celowe jest poinformowanie dłużnika o nieuchronności wyegzekwowania długu tj. poprzez wskazanie, iż świadczenia emerytalne tak

jak i inne wierzytelności podlegają zajęciu w toku postępowania egzekucyjnego. (...) Zapis, którym posłużyła się Spółka, stanowił zatem dla konsumenta jedynie informację, że jeżeli wierzyciel nie uzyska zaspokojenia w inny sposób, zmuszony będzie skierować ją do świadczeń emerytalnych. Postanowienie, którym posługiwała się Spółka nie mogło zatem stanowić sposobu zastraszania dłużnika, czy wywarcia na nim presji, skoro wierzyciel mógł legalnie prowadzić egzekucję ze świadczeń emerytalnych. Zapisu tego nigdy nie interpretowano jako kierowanej do dłużnika informacji o dożywotnim dochodzeniu roszczeń”. Spółka wskazała, iż kolejny akapit pism, zawierających informacje o egzekwowaniu długu ze świadczeń emerytalnych zawierał informacje o 10 –cio letnim okresie przedawnienia roszczeń. Ponadto możliwość wieloletniego prowadzenia działań egzekucyjnych przewiduje w ocenie Spółki art. 123 § 1 pkt 1 kc, zgodnie z którym „bieg przedawnienia przerywa się przez każdą czynność przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju (...) przedsięwziętą bezpośrednio w celu (...) zaspokojenia (...) roszczenia”.

3) Odnośnie do zarzutu informowania, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów :

Spółka wyjaśniła, iż umieszczając w pismach kierowanych do konsumentów (dłużników) tego rodzaju zapis miała ona „jedynie na celu poinformowanie dłużników o możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej, jako nowej instytucji.” W ocenie Spółki postępowanie to korzystne jest dla wierzyciela (m.in. dlatego, iż nie musi on ponosić dodatkowych kosztów, jakie wiążą się z przeprowadzeniem postępowania sądowego i egzekucyjnego). Spółka oświadczyła, że „nie zgadza się z zarzutem, iż kierowana przez nią do dłużników informacja mogła sugerować istnienie po stronie Spółki praw do wszczęcia postępowania upadłościowego wobec konsumenta.” Spółka poinformowała także, iż ponieważ jej przewidywania „co do woli dłużników składania wniosków o upadłość” nie sprawdziły się, już w czerwcu 2009 r. zrezygnowała z posługiwania się tymi wzorami.

4) Odnośnie do zarzutu zagrożenia przekazywaniem danych konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczej :

Spółka wskazała, iż dnia 14 czerwca 2010 r. weszła w życie nowa ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), która zezwala już każdemu wierzycielowi, w tym firmom windykacyjnym, faktoringowym i funduszom sekurytyzacyjnym na przekazanie do wybranego przez siebie biura informacji gospodarczej o dłużniku. Spółka wyjaśniła, iż na gruncie dotychczasowej ustawy do przekazania informacji o dłużnikach do biur informacji gospodarczej uprawnione były m.in. banki. Spółka nabyła wszystkie posiadane i poddane procesowi windykacji wierzytelności wyłącznie od banków i były to wierzytelności powstałe z tytułu umów o kredyt konsumencki, spełniające warunki, o których mowa w art. 7 ust. 2 ustawy o dostępie do informacji gospodarczej (tj. powstały z tytułu umowy o kredyt konsumencki, łączna kwota zobowiązań konsumenta wobec przedsiębiorcy wynosiła każdorazowo co najmniej 200 zł i świadczenia były wymagalne od ponad 60 dni). Spółka wskazała, iż zgodnie z KRS przedmiotem jej działalności jest m.in. leasing finansowy, zaś wg art. 7 ust. 1 pkt 7 ww ustawy, przedsiębiorcy świadczący usługi leasingu mogą przekazywać informacje gospodarcze o zobowiązaniach konsumentów do biur informacji gospodarczej. Przedsiębiorca wyraził pogląd, iż w razie wątpliwości interpretacyjnych co do tego, czy dany podmiot należy do katalogu podmiotów uprawnionych do zgłaszania informacji o dłużnikach do biur informacji gospodarczej, należy

przyjąć wykładnię, zgodnie z którą wystarczy, że dany podmiot w ramach swojej działalności prowadzi również działalność określoną w katalogu art. 7 ww ustawy.

5) Odnosnie do zarzutu informowania dłużnika o istnieniu prawnej możliwości, zgodnie z art. 98 § 1 kpc, doliczania do wymaganej kwoty kosztów wynikających z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika kosztów korespondencji w wysokości 10 zł :

Spółka wyjaśniła, iż „w działalności niektórych sądów funkcjonowała praktyka polegająca na pobieraniu zaliczek od powoda na koszt korespondencji sądowej związanej ze sprawą, zaś w myśl art. 98 § 1 kpc strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu)”. Zdaniem Spółki, w sytuacji, w której sąd pobierał od powoda zaliczkę na koszty korespondencji, kwota ta w końcowym orzeczeniu dodawana była do kosztów, którymi obciążany był dłużnik przegrywający sprawę, gdyż na podstawie art. 4 ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, koszty opłat pocztowych związanych z doręczeniem korespondencji sądowej należą do wydatków. Z uwagi na powyższe „w pismach kierowanych do dłużników znalazł się kwestionowany (...) zapis”.

W ocenie Spółki ww zapis nie narusza art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji ani art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, gdyż „nie jest bowiem uzasadnione twierdzenie, że uwaga o możliwości poniesienia dodatkowych kosztów w kwocie 10 zł mogłaby wpłynąć na dłużnika w sposób skutkujący podjęciem przez niego działań naruszających jego słuszne interesy w postaci np. zapłaty przedawnionego roszczenia”.

Ponadto Spółka w piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r. wyjaśniła, iż przedsądowe wezwanie do zapłaty, zawiadomienie o czynnościach terenowych, zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego faktycznie wysyłane były do 15 listopada 2009 r. z tym, iż po tej dacie wysłanych było jeszcze ok. 300 „Przedsądowych wezwań do zapłaty” i ok. 1840 „Przedegzekucyjnych wezwań do zapłaty”. W ocenie Spółki z dniem 23 lutego 2010 r. ostatecznie zaprzestała ona wysyłania kwestionowanych przez organ antymonopolowy pism. Na dowód tego Spółka przedłożyła m.in. oświadczenie Zarządu Spółki z dnia 16 czerwca 2010 r., iż „Spółka zaprzestała stosowania „Procedury zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” oraz wzorów pism przekazanych Prezesowi UOKiK w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 403-9/2010/WS” oraz przedłożyła 10 przykładowych akt spraw windykacyjnych.

Pismem z dnia 28 września 2010 r. (data wpływu : 4 października 2010 r.), pełnomocnik Spółki przedłożył odpis KRS z którego wynika, iż Spółka zmieniła nazwę z „WEH Koksztys Inwestycje sp. z o.o.” na „WEH Inwestycje sp. z o.o.”.

2. Przeprowadzone przez organ antymonopolowy postępowanie dowodowe pozwoliło na ustalenie następującego stanu faktycznego:

2.1. WEH Koksztys Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu zarejestrowana jest w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla M. St. Warszawy w Warszawie, XII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr KRS : 0000293401 od dnia 23 listopada 2007 r. Uchwałą nr 2 Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników z dnia 22 czerwca 2010 r. zmieniona została nazwa Spółki, z obowiązującej uprzednio nazwy „WEH Koksztys Inwestycje sp. z o.o.” na „WEH Inwestycje sp. z o.o.”. oraz częściowa zmiana m.in. przedmiotu jej działalności. Zgodnie z wpisem w KRS formalnie

przedmiotem deklarowanej działalności Spółki do dnia 7 września 2010 r. (data wpisu do KRS zmian wprowadzonych ww uchwałą NZW Spółki) było m.in. :

- leasing finansowy,
- pozostałe pośrednictwo pieniężne,
- pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych,
- in.

Po dniu 7 września 2010 r. w opisie przedmiotu działalności Spółki wykreślono m.in. leasing finansowy, jednakże faktyczny przedmiot działalności Spółki nie uległ zmianie.

Dowód – odpis z KRS, stanowiący załącznik nr 1 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, pismo Spółki k. 41 i odpis KRS k. 112 – 119 akt głównych;

Siedziba Spółki i jej struktury wewnętrzne mieszczą się we Wrocławiu. Spółka nie posiada jednostek terenowych i oddziałów. Faktycznym przedmiotem działalności Spółki jest nabywanie wierzytelności a następnie prowadzenie ich windykacji (pozostały, wpisany do KRS przedmiot działalności, nie jest faktycznie wykonywany). Spółka nabywa zarówno wierzytelności mające charakter konsumencki jak i inne. W zakresie wierzytelności konsumenckich Spółka dokonała zakupu trzech portfeli wierzytelności o charakterze konsumenckim, wszystkie od banków :

- w czerwcu 2008 r. od Banku Millenium S.A. (3 411),
- w listopadzie 2008 r. od Banku Zachodniego WBK S.A. (8 202),
- w styczniu 2009 r. od HSBC Bank Polska S.A. (5 918)

- łącznie 17 531 wierzytelności.

Ww portfele dotyczyły wierzytelności w stosunku do osób fizycznych (konsumentów) z terenu całego kraju. Spółka nie prowadzi windykacji na rzecz podmiotów trzecich. Przedmiotem zakupu, oprócz samych wierzytelności, były też wszystkie odnoszące się do nich zabezpieczenia i inne związane z nimi prawa, w szczególności roszczenia o zaległe odsetki, kary umowne i zwrot kosztów.

Dowód - – pismo Spółki k. 26 – 36, k. 41-46 i k. 66 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, pismo Spółki k. 41 i zał. nr 6 (dwa tomy)-, 7, 8 do akt głównych;

2.2. W procesie windykacji, w ramach struktury organizacyjnej Spółki, bezpośredni udział biorą trzy Zespoły, zajmujące się poszczególnymi etapami windykacji :

- Zespół Windykacji Przesądowej, zajmujący się windykacją na etapie polubownym; Zespół nawiązuje kontakt z dłużnikiem oraz negocjuje spłatę zadłużenia,
- Zespół Postępowania Sądowego, kierujący sprawy na drogę postępowania sądowego oraz na bieżąco nadzorujący jego przebieg; w ramach tego Zespołu pełnomocnik Spółki uczestniczy w rozprawach sądowych,
- Zespół Egzekucji, sporządzający i składający do właściwego komornika sądowego wnioski egzekucyjne oraz monitorujący na bieżąco przebieg postępowania egzekucyjnego.

Spółka nie zatrudnia licencjonowanych detektywów.

Zakres działania poszczególnych Zespołów regulowała procedura wewnętrzna „Procedura zarządzania zakupionymi wierzytelnościami”. Zgodnie z zawartym na jej wstępie opisem celu procedury, „osoby, którym są powierzone czynności dotyczące wierzytelności, działają w granicach upoważnienia i umowy (...) by proces windykacyjny przebiegał z uwzględnieniem następujących zasad :

- I. uczciwości i przejrzystości działań,
- II. poszanowania prawa,
- III. efektywności działań,
- IV. możliwie szybkiego zakończenia egzekucji,
- V. poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień,
- VI. najwyższej ochrony tajemnicy zawodowej i danych osobowych.”

Zgodnie z Częścią II („Organizacja zespołu”), Rozdział 1 („Obowiązki w zakresie zarządzania wierzytelnościami”) ust. 2 („**Zespół Windykacji Przesądowej**”) pkt 2.2., do zakresu czynności Negocjatorów zatrudnionych w ww Zespole należało m.in.

2.2.4. Uzyskanie informacji o stanie majątkowym dłużnika, jego źródłach dochodu oraz o innych zobowiązaniach,

2.2.6. Wykonywanie wizyt terenowych,

2.2.8. Zlecenie Asystentowi wydruku wezwań do zapłaty oraz wyszukiwania pism kierowanych do Dłużników,

Zgodnie z pkt 2.3. do zakresu czynności Asystentów Negocjatorów należało m.in. :

2.3.2. Wydruk wezwań do zapłaty oraz wszelkich pism kierowanych do dłużników,

Zgodnie z Częścią II („Organizacja zespołu”), Rozdział 1 („Obowiązki w zakresie zarządzania wierzytelnościami”) ust. 3 („**Zespół Postępowania Sądowego**”) pkt 3.2.10, do zakresu działania zatrudnionego w ww Zespole prawnika należało m.in. :

3.2.10. Wysyłanie wezwań do zapłaty po otrzymaniu tytułu wykonawczego,

Zgodnie z Częścią III („Proces windykacji należności”), ust. 1 – 4 („1. Rozpoczęcie windykacji”; „2. Negocjacje”; „3. Postępowanie Sądowe”; „4. Postępowanie egzekucyjne”) rozpoczęcie czynności windykacyjnych następowało po zaimportowaniu danych do systemu i założeniu akt sprawy. W trakcie importu poszczególne sprawy były przypisywane do właściwych Zespołów i do pracowników tych Zespołów. Pierwszą czynnością Zespołu było pisemne poinformowanie dłużnika o zakupie wierzytelności i wezwanie go do zapłaty. Ponadto na tym etapie do każdej sprawy zakładane były odrębne akta. Następnie Zespół Windykacji Przesądowej starał się poprzez kontakt telefoniczny i bezpośredni z dłużnikiem oraz poprzez pisma : informacja o cesji wierzytelności oraz wezwania do zapłaty, uzyskać polubowne załatwienie sprawy. Po upływie 90 dni sprawa była przekazywana do Zespołu Postępowania Sądowego celem wszczęcia postępowania sądowego. Po otrzymaniu tytułu wykonawczego Prawnik Zespołu Postępowania Sądowego kierował do dłużnika kolejne wezwanie do dobrowolnej zapłaty, po czym – w razie braku zapłaty – przekazywał sprawę do Zespołu Postępowania Egzekucyjnego.

Dowód - „Procedura zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” k. 74 – 91, pismo Spółki k. 27 - 29 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

Podziałowi na ww Zespoły odpowiadał podział czynności windykacyjnych na trzy etapy :
- etap pierwszy, czyli windykację przesądową,

- etap drugi czyli postępowanie sądowe,
- etap trzeci, czyli sądowe postępowanie egzekucyjne.

W etapie pierwszym (windykacja przesądowa) następowało poinformowanie dłużnika o fakcie nabycia wierzytelności przez Spółkę, wysłanie wezwania do zapłaty, ustalenie numeru telefonu dłużnika i pierwszy kontakt telefoniczny, celem poinformowania o podstawie nabycia wierzytelności oraz kwocie zadłużenia. W razie rozmów telefonicznych negocjowana była również spłata zadłużenia. W razie niemożności nawiązania z dłużnikiem kontaktu telefonicznego, odmowy dłużnika dokonania spłaty lub jej nierealizowania zgodnie z zobowiązaniem ustnym, do dłużnika wysyłane było kolejne wezwanie z informacją o czynnościach terenowych.

Na tym etapie wyjaśniane były również zarzuty dłużników związane z dochodzoną od niego wierzytelnością, w tym m.in. nieistnienia zobowiązania, nie zaciągania przez konkretną osobę zobowiązania w banku, kradzieży dokumentów itp. W razie wątpliwości Spółka zwracała się do dłużnika o przedstawienie dodatkowych dowodów, potwierdzających jego zarzuty. W razie ich potwierdzenia, Spółka dokonywała cesji zwrotnej wierzytelności na rzecz banku (zawierane przez Spółkę umowy z bankami zawierają klauzulę dopuszczającą taką możliwość).

W etapie drugim, w razie braku zapłaty przez dłużnika, Spółka kierowała sprawę na drogę postępowania sądowego. Po uzyskaniu tytułu wykonawczego Spółka ponownie nawiązywała kontakt z dłużnikiem.

W trzecim etapie, Spółka kierowała do komorników sądowych wnioski egzekucyjne. Pracownicy Spółki nadzorowali przebieg postępowania egzekucyjnego poprzez kontakt z komornikami.

Dowód – pismo Spółki k. 26 – 29 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.3. Oprócz ww „Procedury zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” Spółka opracowała i stosowała wobec osób fizycznych (konsumentów) w procesie windykacji pozasądowej ujednolicone wzory pism. Pisma te nosiły różne nazwy m.in:

- „Wezwanie do zapłaty”,
- „Zawiadomienie o czynnościach terenowych”,
- „Ostateczne wezwanie do zapłaty”,
- „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”,
- „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego”,
- „Przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty”.

Druki „Wezwania do zapłaty”, „Zawiadomienie o czynnościach terenowych”, „Ostateczne wezwanie do zapłaty”, „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”, „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania sądowego” były wysyłane do dłużników na etapie postępowania przedsądowego przez Zespół Windykacji Przedsądowej.

Druki „Przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty” wysyłane były na etapie postępowania sądowego przez Zespół Postępowania Sądowego.

Dowód – wzory pism – zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, pismo Spółki k. 30 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

Zasadą było stosowanie jednej procedury dochodzenia wierzytelności w stosunku do wszystkich prowadzonych spraw. W odniesieniu do wierzytelności nabytych od HSBC oraz Millennium / BZ WBK obowiązywały odmienne wzory pism takich jak „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” i „Zawiadomienie o czynnościach terenowych”.

Dowód – pismo Spółki k. 47-50 i wzory pism k. 52, 53, 54, 55 akt RWR 403 – 9/2010/WS, pismo Spółki k. 42 i kopie akt postępowania windykacyjnych stanowiące zał. nr 10, 11, 12 akt głównych;

2.4. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których Spółka informowała m.in., iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej.

Pisma te zatytułowane były „ZAWIADOMIENIE O CZYNNOŚCIACH TERENOWYCH”, „OSTATECZNE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, „PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, „WEZWANIE DO ZAPŁATY”. Pisma miały ujednolicony wzór i zawierały informacje, iż:

1) „ZAWIADOMIENIE O CZYNNOŚCIACH TERENOWYCH”

a) Wersja pisma stosowana w procedurze windykacji wierzytelności zakupionych od BZ WBK SA oraz Banku Millenium SA zawierała informację, iż :

„W związku z nabyciem na mocy umowy sprzedaży wierzytelności dnia.....od..z siedzibą we.....wierzytelności wynikających z tytułu umowy.....z dnia.....oraz ich nieuregulowaniem do dnia dzisiejszego w kwocie.....

**informujemy, że w dniach od....do...odbędą wizytę w
Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy
WINDYKATOR TERENOWY wraz z RZECZOZNAWCĄ
MAJĄTKOWYM**

**których zadaniem będzie szczegółowy spis i wycena posiadanych przez
Państwa składników majątkowych.**

Jedynie zapłata wskazanej kwoty w terminie **7 dni** od daty otrzymania niniejszego wezwania wstrzyma czynności terenowe (...).”

Dowód – pismo Spółki k. 48, wzór pisma k. 54 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

b) Wersja pisma stosowana w procedurze windykacji wierzytelności zakupionych od HSBC Bank Polska SA zawierała informację, iż :

„ W związku z nabyciem na mocy Umowy Cesji z dnia 2009-01-289 od HSBC Bank Polska S.A. z siedzibą w Warszawie wierzytelności wynikających z tytułu umowy numer.....z dnia.....udzielonej zgodnie z zawartą umową na cel pożyczka oraz ich nieuregulowaniem do dnia dzisiejszego w kwocie.....

**informujemy, że w dniach od....do...odbędą wizytę w
Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy
WINDYKATOR TERENOWY**

wraz z

**OSOBA UPRAWNIONĄ DO WERYFIKACJI
PAŃSTWA STANU MAJĄTKOWEGO**

**działający w oparciu o przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego
celem ustalenia Państwa składników majątkowych.**

Jedynie zapłata wskazanej kwoty w **nieprzekraczalnym terminie 7 dni** od daty otrzymania niniejszego wezwania wstrzyma czynności terenowe (...)

Dowód – pismo Spółki k. 48, wzór pisma k. 55 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2) „OSTATECZNE WEZWANIE DO ZAPŁATY”

Pisma te zawierały m.in. następujące informacje :

„Brak reakcji na nasze wcześniejsze propozycje spłaty powoduje, iż ponownie przypominamy o konieczności uregulowania istniejącego zadłużenia w kwocie.....

Wynikającego z umowywobec WEH KOKSZTYS INWESTYCJE sp. z o.o. w terminie do dnia.....

W przypadku niezapłacenia należnej kwoty Wierzycielowi w wyznaczonym powyżej terminie, podjęte zostaną działania zmierzające do oszacowania aktualnej wartości nieruchomości, celem ustalenia ceny wywoławczej w przypadku konieczności przeprowadzenia licytacji komorniczej.

Informujemy, że zlecono wizytę w Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy

WINDYKATOROWI TERENOWEMU

Jedynie zapłata wskazanej kwoty jest jedyną szansą rozwiązania problemu na drodze polubownej oraz uniknięcia dodatkowych kosztów procesowych i egzekucyjnych . (...)”

„OSTATECZNE WEZWANIE DO ZAPŁATY” wysyłane było do dłużników (konsumentów) w procesie windykacji wszystkich wierzytelności konsumenckich, tj. zakupionych od Banku Millennium S.A., BZ WBK S.A. oraz HSBC Bank Polska S.A.

Dowód – pismo Spółki k. 49 i k. 71, wzór pisma k. 56 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

3) „PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”

Wysyłane były do dłużników wierzytelności zakupionych od Banku Millennium SA i od Banku Zachodniego WBK SA. Pisma te zawierały m.in. następujące informacje :

„W związku z nabyciem na mocy umowy sprzedaży wierzytelności dnia.....od..z siedzibą we.....wierzytelności wynikających z tytułu umowy.....z dnia.....oraz ich nieuregulowaniem do dnia dzisiejszego

**wzywamy Państwa do natychmiastowej zapłaty kwoty.....
(...)**

**Jednocześnie informujemy, iż w najbliższym terminie – w przypadku braku dobrowolnej zapłaty – odbędzie wizytę w Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy
WINDYKATOR TERENOWY
W celu oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej (...)**”

Dowód – pismo Spółki k. 49, wzór pisma k. 57 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, zał. nr 2 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

4) „WEZWANIE DO ZAPŁATY”.

Pisma te zawierały m.in. następujące informacje :

„W związku z nabyciem na mocy umowy sprzedaży wierzytelności dnia.....od..z siedzibą we.....wierzytelności wynikających z tytułu umowy.....z dnia.....oraz ich nieuregulowaniem do dnia dzisiejszego
wzywamy Państwa do natychmiastowej zapłaty kwoty.....
(...)

Jednocześnie informujemy, iż w najbliższym terminie – w przypadku braku dobrowolnej zapłaty – odbędzie wizytę w Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy
WINDYKATOR TERENOWY
w celu oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej (...)

Dowód – wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.5. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których Spółka informowała również m.in., iż Spółka będzie dług egzekwować nawet ze świadczeń emerytalnych konsumentów.

Pisma te zatytułowane były „WEZWANIE DO ZAPŁATY”. Pisma miały ujednolicony wzór i zawierały m.in. informacje, poza opisanymi wyżej w pkt. 2.4. 4) iż:

„Prosimy pamiętać, że celem firmy, która kupiła Państwa długi, jest ich odzyskanie bez względu na koszty i czas trwania postępowania windykacyjno – egzekucyjnego. Jeśli będzie to konieczne, to dług będziemy egzekwować nawet z Państwa świadczeń emerytalnych.

Informujemy także, że w przypadku umorzenia przez komornika postępowania egzekucyjnego, nie odstąpimy od dochodzenia naszej należności i doprowadzimy do

wszczęcia kolejnej sprawy – nawet w okresie 10 lat od poprzedniego umorzenia egzekucji”

Dowód –wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.6. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których Spółka informowała również m.in., iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów.

Pisma te zatytułowane były „WEZWANIE DO ZAPŁATY”. Pisma miały ujednoczony wzór i zawierały m.in. informacje, poza opisanymi wyżej w pkt. 2.4. 4) pkt. 2.5., iż :

„Wskazujemy jednocześnie, iż na podstawie ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy Prawo upadłościowe i naprawcze oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych istnieje możliwość ogłoszenia Państwa upadłości jako konsumentów (...).”

Dowód –wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.7. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których Spółka informowała również m.in., iż w przypadku braku spłaty długu Spółka przekaze dane konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych.

Pisma te zatytułowane były „PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”. Wysłane były przez Zespół Windykacji Przesądowej Spółki do dłużników wierzytelności zakupionych od Banku Millenium SA i od Banku Zachodniego WBK SA. Pisma miały ujednoczony wzór i zawierały m.in. informacje, poza opisanymi wyżej w pkt. 2.4. 3), iż :

„Ponadto w przypadku braku przedmiotowej spłaty zmuszeni będziemy przekazać Państwa dane – jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych.

Informacje otrzymywane z biur informacji gospodarczej są niezbędne dla banków, firm pośrednictwa kredytowego, operatorów telekomunikacyjnych i internetowych oraz innych przedsiębiorstw świadczących usługi masowe przy zawieraniu wszelkiego rodzaju umów, a w szczególności umów kredytowych, najmu i dzierżawy, długoterminowych dostaw energii, gazu itp. (...).”

Dowód – pismo Spółki k. 48, wzór pisma k. 52 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.8. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których Spółka informowała również m.in., iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone zgodnie z art. 98 § 1 kpc koszty ewentualne korespondencji – 10 zł.

Pisma te zatytułowane były „ZAWIADOMIENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO”. Pisma miały ujednoczone wzory i zawierały m.in. informacje, iż :

„W związku z niedokonaniem potwierdzenia spłaty zadłużenia z tytułu umowy....z dnia....w kwocie..... oraz brakiem odpowiedzi na wezwanie do zapłaty **przyjmujemy, że uznali Państwo zasadność roszczenia, jednak nie zamierzają go dobrowolnie spłacić.**

WEH Koksztys Inwestycje Sp. z o.o., jako obecny właściciel wymienionych należności zgodnie z Umową Cesji z dnia.....informuje, iż w ciągu 7 dni skieruje do sądu pozew o zapłatę należności zgodnie z wymogami zawartymi w art. 187 Kodeksu Postępowania Cywilnego.

Informujemy, że do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika :

- opłaty skarbowej (zgodnie z ustawą z dnia 16.11.2006r. art. 1 pkt 2) – 17 zł
- opłaty sądowej (zgodnie z art. 98 § 1 k.p.c.) -zł
- zastępstwa procesowego (zgodnie z art. 98 § 2 k.p.c.) -zł
- ewentualne koszty korespondencji (zgodnie z art. 98 § 1 k.p.c.) – 10 zł
- koszty postępowania egzekucyjnego (zgodnie z art. 770 k.p.c.) -zł

Po doliczeniu wszystkich kosztów zadłużenie będzie wynosiło ok.....zł.

Polubowne załatwienie sprawy jest możliwe wyłącznie w przypadku wpłaty całości należności do dniana poniżej podane konto (...).”

„ZAWIADOMIENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO” wysyłane było przez Zespół Windykacji Przesądowej Spółki do dłużników (konsumentów) w procesie windykacji wszystkich wierzytelności konsumenckich, tj. zakupionych od Banku Millennium S.A., BZ WBK S.A. oraz HSBC Bank Polska S.A.

Dowód – pismo Spółki k. 49 – 50 i k. 70 - 71, wzór pisma k. 60 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, wzory pism w zał. nr 2 i przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

2.9. W toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 403 – 9/2010/WS Spółka, na wezwanie organu antymonopolowego, przekazała kopie skarg i pism interwencyjnych Rzeczników Konsumentów skierowanych do niej w 2009 r. a dotyczących zastrzeżeń wobec sposobu prowadzonych czynności windykacyjnych (w tym treści kierowanych do konsumentów pism). Skarżący zarzucali m.in. :

- „Ja...odpisuję Panu na to pismo, które otrzymałem z pogrózkami, że przyjeżdża Pan swoją ekipą robić zajęcia osobiste mojego majątku za nie spłacony kredyt bankowy (...). Szanowny panie, panie kierowniku straszy mnie pan, że w razie nie spłacenia w ciągu 7 dni wraca pan siłą do mojego mieszkania swoją ekipą traperską – tak ją nazwałem. A zatem (ostrzegam). Jestem starcem, 87 siedmioletkiem, do tego Inwalidą Wojennym II giej Wojny Światowej (...);

Dowód – skarga konsumenta z Pabianic z dnia 8 czerwca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 4;

- „Każdy pisze, co mu pasuje, różne opłaty, aby się utrzymać. WEH Koksztys pisze co innego jakieś głupie opłaty, a z sądu przesyłają co innego (...).”

Dowód – skarga konsumentki z Warszawy z dnia 10 października 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 9;

- „Jednocześnie Rzecznik Konsumentów wzywa do zmiany treści pism kierowanych do konsumentów. Pisma zawierające zapowiedź wizyty windykatora terenowego i rzeczoznawcy

majątkowego, których celem jest określenie wartości majątku dłużnika, są informacjami wprowadzającymi Konsumentów w błąd oraz wywołującymi w nich lęk. Zgodnie bowiem z obowiązującym stanem prawnym o kosztach postępowania czy ujawnienia majątku może zdecydować tylko sąd, żaden bowiem przedsiębiorca nie posiada takich uprawnień (...)

Dowód – pismo Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Jaworznie z dnia 24 listopada 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 18;

- „(...) podnoszę, iż zamierzone „czynności terenowe”, o których Państwo informujecie w „zawiadomieniu o czynnościach terenowych” z dnia 06.03.2009 r., nie mają żadnego uzasadnienia prawnego. Wskazuję, że jedynym uprawnionym podmiotem do dokonania spisu inwentarza i jego oszacowania jest komornik sądowy bądź komornik skarbowy (...). „Windykator terenowy wraz z rzeczoznawcą majątkowym”, o których piszecie Państwo w piśmie kierowanym do mojej Mandantki, nie mają prawa nachodzić mojej Klientki ani tym bardziej dokonywać spisu i wyceny posiadanych przez nią składników majątkowych”.

Dowód - pismo pełnomocnika konsumentki z Opola z dnia 24 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 23;

- „Firma straszy mnie przyjazdami, jeśli będzie nadal to robić powiadomię o tym Prokuraturę i Policję a także Urząd Skarbowy, aby wnikliwie i skrupulatnie sprawdziła majątek firmy. Poza tym, jak mi wiadomo, firma windykacyjna nie ma prawa mnie nachodzić, do tego upoważnione są inne urzędy”.

Dowód - pismo konsumenta z Gostynia z dnia 30 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 31;

- „W ramach przygotowań do sporządzenia skargi p. (...) uzyskał dostęp do decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie nr RWA – 27/2009 z dnia 1 października 2009 r., nakładającej na EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości 194.804,00 zł za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów m.in. w postaci :

- umieszczania w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika (...),

- umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej (...).

(...) działania EOS KSI Polska Sp. z o.o. (...) są tożsame z działaniami podjętymi w niniejszej sprawie przez WEH Koksztys Inwestycje Sp. z o.o. (...)

Dowód - pismo pełnomocnika konsumenta z Wrocławia z dnia 12 listopada 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 37;

- „Dodatkowo oświadczam, iż straszenie mnie wizytą „windykatora terenowego” jest chyba przekroczeniem uprawnień Państwa Firmy, gdyż nie wyobrażam sobie, aby bez nakazu Policji czy też Prokuratury Państwa pracownik śmiało zakłócać mój mir domowy, a co dopiero mówić o jakiegokolwiek ingerencji w mój majątek, poprzez wtargnięcie do domu. W przypadku dalszego nękania mnie jakimikolwiek pismami, wezwaniami, telefonami czy też wizytami w miejscu mojego zamieszkania – zawiadomię o tym Policję, a także Powiatowego Rzecznika Konsumenta o stosowaniu niedopuszczalnych praktyk”.

Dowód - pismo konsumentki z dnia 7 kwietnia 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 43;

- „(...) zasięgnęłam porady prawnej z której wynika, że do jakichkolwiek czynności windykacyjnych i wyceny posiadanych składników majątkowych (...) jest upoważniony jedynie Komornik Sądowy, prawomocnym Wyrokiem Sądowym, jeżeli tak zarządzi sąd. Tak więc (...) proszę o (...) zaprzestanie szykanowania mnie i mojej byłej rodziny (...)”.

Dowód - pismo pełnomocnika konsumentki z dnia 17 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 44;

- „(...) co do zapowiedzi wizyty windykatora terenowego, to Pan (...) został pouczoney :
a. o znamionach przestępstw zmuszania oraz groźby karalnej,
b. o bezprawności szacowania składników majątkowych przez „windykatorów terenowych” w miejscu zamieszkania dłużnika,
c. oraz o trybie postępowania w ww wypadkach”.

Dowód - pismo pełnomocnika konsumenta z Kalisza z dnia 28 stycznia 2010 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 48;

- ‘W związku z zawiadomieniem windykatora terenowego i rzeczoznawcy majątkowego uprzejmie informuję, że niniejsza wizyta w moim mieszkaniu stanowić będzie naruszenie miru domowego. Windykator terenowy nie jest organem uprawnionym do przeprowadzenia egzekucji świadczeń pieniężnych”.

Dowód - pismo konsumenta z Gdyni z dnia 16 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 56;

- „Jednocześnie informuję, iż zamierzone „czynności terenowe” nie mają żadnego uzasadnienia prawnego. Wskazuję, że jedynym podmiotem uprawnionym do dokonywania spisu inwentarza i jego oszacowania jest komornik sądowy bądź komornik skarbowy (...). W przypadku naruszenia miru domowego mojego Klienta przez „windykatora terenowego wraz z rzeczoznawcą majątkowym” nie zawaham się zawiadomić organów ścigania”.

Dowód - pismo pełnomocnika konsumentki z Opola z dnia 6 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 58-59;

- „Informuję, że jakakolwiek wizyta w miejscu zamieszkania lub w miejscu pracy będzie traktowana jako naruszenie prywatności i zostanie powiadomiony odpowiedni organ o nadużyciu przez Państwa Firmę swoich uprawnień.”

Dowód - pismo konsumentki z Lubina z dnia 27 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 61;

- „W piśmie z dnia 9 marca 2009 r. informują Państwo, że Windykator Terenowy wraz z Rzeczoznawcą Majątkowym odbędą wizytę w miejscu zamieszkania, siedzibie, miejscu pracy w określonym terminie celem dokonania szczegółowego spisu i wyceny posiadanych przez mojego Mocodawcę składników majątkowych. (...) Mój Mocodawca odebrał to pismo jako

poważną groźbę zmierzającą do naruszenia jego elementarnych praw zarówno majątkowych jak i osobistych.”

Dowód - pismo pełnomocnika konsumenta z Wrocławia z dnia 2 kwietnia 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 63;

- „Przedostatni akapit wezwania do zapłaty : „Jednocześnie informujemy, iż w najbliższym terminie – w przypadku braku dobrowolnej zapłaty – odbędzie wizytę w Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy windykator terenowy w celu oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej” jest niezgodny z prawem, stosowanie takich praktyk zostało również zakazane na mocy wyroku Sądu Apelacyjnego w sprawie przeciwko PRESCO z 28-03-2008 r. Wspomniane wezwanie do zapłaty odebrałem jako próbę zastraszenia mnie, bezpodstawnie i bez stosownych wyjaśnień usiłowanie uzyskania spłaty długu wynikającego z umowy kredytowej.”

Dowód - pismo konsumenta z Poznania z dnia 24 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 71;

- „W związku z otrzymanymi groźbami i próbą zastraszenia mnie (...) informuję, iż znam swoje prawa jakie obowiązują w naszym Państwie. Do lokalu w którym mieszkam mam obowiązek wpuścić jedynie Prokuratora, Policję i Komornika – i to też na podstawie przedstawionego mi nakazu lub prawomocnego wyroku sądowego ! Protestuję przeciwko próbie zastraszania mnie i wypowiedzianych gróźb pod moim adresem – co jest przestępstwem !!!”

Dowód - pismo konsumentki w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 72;

- „Zgodnie z KPC tylko sąd może domagać się ujawnienia wartości stanu posiadania dłużnika”.

Dowód - pismo konsumenta z Chorzowa z dnia 30 czerwca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 73;

- „Dalsze pisma i nasyłanie na mnie terenowych windykatorów wraz z rzeczoznawcami majątkowymi będą nielegalne bo będą zawierały znamiona czynu karalnego z Kodeksu Karnego jako „Podstępne matactwa celem wyłudzenia ode mnie nienależnych korzyści w kwocie 407,88 zł”, z zastosowaniem nękania mnie pismami i zastraszanie indykatorem terenowym.”

Dowód - pismo konsumenta z Łodzi z dnia 18 listopada 2008 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 82;

- „Zgodnie z Kodeksem postępowania cywilnego oszacowanie składników majątkowych dokonuje komornik i tylko jego mam obowiązek wpuścić do mieszkania, tak więc windykatora przysłanego przez Państwa nie muszę wpuścić i nie wpuszczę, bo nie jest to osoba uprawniona (...). Na podstawie wspomnianej ustawy o zmianie ustawy Prawo upadłościowe i naprawcze wnioski o ogłoszenie upadłości mogę (złożyć) tylko ja, a nie Państwo, co zresztą już zrobiłam (...)”

Dowód - pismo konsumentki z Pucka z dnia 25 czerwca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 89 - 90;

- „(...) w imieniu mojego Mandanta informuję, że nie planuje On żadnych spotkań z Państwa przedstawicielami, mając nadzieję, że uszanowana zostanie jego prywatność”

Dowód - pismo pełnomocnika konsumenta z Warszawy z dnia 11 marca 2009 r. w zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS na k. 120;

Niezależnie od ww zarzutów skargi zawierały w większości zarzuty dotyczące windykowania długów bądź w ogóle nie istniejących bądź też przedawnionych. Część konsumentów dotkniętych działaniami Spółki zmuszona była skorzystać w kontaktach z nią z pomocy profesjonalnych pełnomocników (adwokatów lub radców prawnych) lub też interwencji rzeczników konsumentów.

Dowód - zał. nr 4 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS;

W 2010 r. do dnia 17 czerwca 2010 r. wpłynęły do Spółki 3 skargi na sposób prowadzenia przez nią czynności windykacyjnych, z czego jedna dotyczyła zarzutu prowadzenia czynności w odniesieniu do wierzytelności przedawnionych.

Dowód – pisma w zał. nr 9 do akt postępowania głównego;

2.10. Z dniem 23 lutego 2010 r. Spółka zaniechała stosowania następujących wzorów pism :

- „Zawiadomienia o cesji”.
- „Przedsądowego wezwania do zapłaty”
- „Zawiadomienia o czynnościach terenowych”
- Ostatecznego wezwania do zapłaty”
- „Zawiadomienia o wszczęciu postępowania sądowego”
- „Przedegzekucyjnego wezwania do zapłaty”.

Jednocześnie Spółka rozpoczęła opracowywanie nowej procedury windykacyjnej i nowych wzorów dokumentów. W okresie przejściowym Spółka faktycznie stosowała w procesie windykacji pisma : „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”, „Odmowa zgody na zaproponowany sposób spłaty zadłużenia”, „Potwierdzenie spłaty zadłużenia” i „Umowa ugody” nie zawierające zapisów, o których mowa w pkt. 2.4. – 2.8. niniejszej Decyzji. Nowy wzór „Przedsądowego wezwania do zapłaty” zawierał jedynie informacje o wierzytelności i jej wysokości oraz wezwanie do zapłaty pod rygorem rozpoczęcia przez Spółkę działań „zmiernych do uzyskania sądowego tytułu wykonawczego”.

Dowód – pismo Spółki k. 71 i wzory pism k. 99 – 107 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, przykładowe akta windykacyjne w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, pismo Spółki k. 31 i 39 i oświadczenie członków Zarządu stanowiące zał. nr 2 do akt głównych, akta postępowań windykacyjnych stanowiących zał. nr 4 do akt głównych, rejestr poczty wychodzącej za dni od 22 do 25 lutego 2010 r. stanowiący zał. nr 5 do akt głównych;

Uchwałą Zarządu Spółki Nr 1/2010 z dnia 28 maja 2010 r. zatwierdzona została nowa „Procedura zarządzania wierzytelnościami konsumenckimi”. Procedura wprowadzała do stosowania w procesie windykacji nowe wzory następujących pism :

- „Zawiadomienia o zakupie wierzytelności” stanowiący zał. nr 1 do Procedury,
- „Wezwania do zapłaty” stanowiący zał. nr 2 do Procedury,
- wzór pisma odmawiającego zwarcia ugody z dłużnikiem stanowiący zał. nr 3 do Procedury,
- „Potwierdzenia spłaty zadłużenia” stanowiący zał. nr 4 do Procedury,
- „Zawiadomienie o wizycie windykatora” stanowiący zał. nr 5 do Procedury,
- „Przedsądowego wezwania do zapłaty” stanowiący zał. nr 6 do Procedury,
- „Przedegzekucyjnego wezwania do zapłaty” stanowiący zał. nr 7 do Procedury,
- wzór ugody z zabezpieczeniem wekslowym stanowiący zał. nr 8 do Procedury,
- wzór ugody bez zabezpieczenia wekslowego stanowiący zał. nr 9 do Procedury.

Ww pisma nie zawierały, podobnie jak pisma stosowane w Spółce w okresie od 23 lutego 2010 r., w swojej treści zapisów, będących podstawą wszczęcia niniejszego postępowania. W szczególności pisma nie zawierały zapisów, :

- w których Spółka wcześniej informowała m.in., iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykatorenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej.

- w których Spółka wcześniej informowała m.in., iż Spółka będzie dług egzekwować nawet ze świadczeń emerytalnych konsumentów,

- w których Spółka wcześniej informowała m.in., iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów,

- w których Spółka wcześniej informowała m.in., iż w przypadku braku spłaty długu Spółka przekaże dane konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych,

- w których Spółka wcześniej informowała m.in., iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone zgodnie z art. 98 § 1 kpc koszty ewentualne korespondencji – 10 zł.

Ww Uchwałą Zarządu Spółki nr 1/2010 Dyrektor ds. Windykacji został zobowiązany do wdrożenia przedmiotowej „Procedury (...)” do dnia 7 czerwca 2010 r. Wewnętrzny e-mail z dnia 31 maja 2010 r. pracownicy Spółki poproszeni zostali o „niezwłoczne dostosowanie treści korespondencji wychodzącej do wymagań procedury”.

Dowód - Procedura i wzory pism w załączniku nr 1 do akt głównych, pismo Spółki k. 12 – 14 i k. 21 – 23, 42 akt głównych, e-mail stanowiący zał. nr 3 do akt głównych;

2.11. Ilość spraw windykacyjnych prowadzonych przez Spółkę z uwzględnieniem poszczególnych grup wiekowych przedstawia tabela nr 1.

Tab. Nr 1 Ilość spraw windykacyjnych z uwzględnieniem poszczególnych grup wiekowych

WIEK	18 – 35 lat	36 – 50 lat	PONAD 50 lat
ILOŚĆ SPRAW	4528	6749	6113

Źródło – dane zawarte w piśmie Spółki k. 43 akt głównych;

Z przedstawionych wyżej danych wynika, iż na łączną ilość 17 390 poddanych działaniom windykacyjnym Spółki dłużników (osób fizycznych) 26,04% osób należy do grupy wiekowej 18 – 35 lat, zaś łącznie 64,85 % należy do grupy wiekowej 18 – 50 lat. Osoby względnie starsze (umownie za takie uznano osoby powyżej 50 roku życia) stanowią jedynie ok. 35 % dłużników, a więc widoczną mniejszość.

2.12. Spółka opracowując „Procedurę zarządzania wierzytelnościami konsumenckimi” kierowała się m.in. chęcią uwzględnienia zaleceń, jakie znalazły się w Kodeksie Dobrych Praktyk wprowadzonym przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Kodeks ten został zaakceptowany przez Komisję Nadzoru Finansowego oraz umieszczony przez ten organ na liście kodeksów etycznych zgodnych z Kanonem Dobrych Praktyk Rynku Finansowego. Elementem ww Kodeksu są „Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) ww Zasad Dobrych Praktyk. Zgodnie z § 58 „Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą być podejmowane one tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej wierzytelności.” Część V „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych” nosi nazwę „Praktyki zakazane i niedozwolone”. W § 75 pkt 3, 6, 8, 11 i ww dokumencie, w ramach praktyk zakazanych w windykacji znajdują się m.in. :

- używanie jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika (pkt 3),
- przedstawienie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu (pkt 6),
- przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu (pkt 8),
- grożenie w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania (pkt 11).

Dowód - Kodeks Dobrych Praktyk k. 127 – 140 i pismo Spółki k. 29 akt głównych;

2.13. W toku postępowania administracyjnego Spółka zadeklarowała wolę pełnej współpracy z Prezesem Urzędu, czego skutkiem było m.in. spotkanie przedstawicieli Spółki w dniu 1 września 2010 r. z przedstawicielami organu antymonopolowego – w Delegaturze we Wrocławiu. Jednocześnie Spółka poinformowała o usunięciu ze stosowanych wzorów kwestionowanych przez organ antymonopolowy zapisów, jak również doprowadziła do zbycia udziałów przez współnika, odpowiedzialnego za wprowadzenie i stosowanie kwestionowanych wzorów pism.

Dowód – pismo Spółki k. 56 – 57 oraz dokumentacja dotycząca zbycia udziałów k. 60 – 71 i notatka służbowa k. 75 akt głównych.

2.14. Przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku podatkowym 2009 w rozumieniu ustawy z dnia 15 lutego 1992 r. o podatku dochodowym od osób prawnych (j.t. Dz. U. z 2000 r. Nr 54, poz. 654 ze zm.) wyniósł [**tajemnica przedsiębiorstwa**] zł.

Dowód – Zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy 01.01.2009 – 31.12.2009 – k. 120-123 akt głównych;

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

3.1. Określenie zarzutów

Prezes Urzędu wszczął z urzędu, przeciwko Przedsiębiorcy, postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez :

- 1.) Informację, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- 2.) Informację, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- 3.) Informację, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- 4.) Informację, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych ,
- 5.) Informację, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł,

co stanowić może :

naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz naruszenie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a przez to również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3.2. Naruszenie interesu publicznoprawnego.

Przede wszystkim rozważenia wymaga, czy w sprawie niniejszej naruszony został interes publicznoprawny. Zgodnie z celem ustawy o ochronie (...) opisanym w art. 1 ust. 1, określa ona warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Z treści [art. 1 ust. 1](#) ustawy o ochronie (...) wynika, iż celem jej jest m.in. ochrona konsumentów przed eksploatacją ze strony silniejszych uczestników rynku.

Powyższe przesądza o wyłączeniu możliwości podejmowania przez organ antymonopolowy działań w celu ochrony wyłącznie interesów indywidualnych. Należy zatem stwierdzić, że nie każde naruszenie prawa w stosunkach cywilno-prawnych kwalifikuje sprawę do

postępowania w trybie ww. ustawy. Odmiennie niż to ma miejsce w postępowaniu cywilnym ukierunkowanym na ochronę praw podmiotowych stron, postępowanie w trybie ustawy o ochronie (...) ma za swój przedmiot ochronę interesu publicznoprawnego, a więc ma to miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji ze strony organów działających w trybie tej ustawy.

W niniejszej sprawie postępowanie dotyczy zarzutów naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a zatem potencjalnie skutkami zarzucanych działań dotknięty jest szeroki krąg osób, przeciwko którym WEH Inwestycje sp. z o.o. prowadzi lub zamierza prowadzić czynności windykacyjne. Wynika stąd wniosek, iż w sprawie mógł zostać naruszony interes publicznoprawny, a więc wszczęcie niniejszego postępowania było w świetle interesu publicznoprawnego w pełni uzasadnione.

3.3. Status przedsiębiorcy

Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie...). Definicja legalna pojęcia „przedsiębiorca” zawarta jest w art. 4 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z art. 4 pkt. 1 powołanego artykułu, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to co do zasady przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Jak wynika z odpisu KRS Spółki, jest ona przedsiębiorcą wedle przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. - O swobodzie działalności gospodarczej (j. t. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 z póź. zm.), a zatem uznać ją należy za przedsiębiorcę w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

3.4. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) - wprowadzenie.

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 wskazuje, 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. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. w pkt. 3 nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji, godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu :
 - a) nieuczciwych praktyk rynkowych lub
 - b) czynów nieuczciwej konkurencji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1)

Bezprawność działań przedsiębiorcy tradycyjnie rozumieć należy jako działanie sprzeczne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa

powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego (dobre obyczaje). *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN I PKN 267/2001). Sąd Najwyższy wskazał również, że o bezprawności działania można mówić wówczas, *gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie*. W ocenie Sądu Najwyższego 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).

Powołany przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) pojęcie bezprawności odnosi do nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji. Zawarte w powyższej definicji pojęcie „nieuczciwych praktyk rynkowych” należy utożsamiać z praktykami opisanymi w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), zwanej dalej „UPNPRU”. Z kolei pojęcie „czynów nieuczciwej konkurencji” należy odnieść do czynów opisanych w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), dalej „UZNK”.

W sprawie niniejszej w ocenie organu antymonopolowego zarzucane Spółce czyny naruszają obie z ww ustaw, a przez to wyczerpują przesłanki uznania ich za bezprawne.

Ad. 2)

Punkt 2 preambuły implementowanej do ustawy o ochronie (...) Dyrektywy 98/27/EC Parlamentu Europejskiego i Rady brzmi: „Zbiorowe interesy oznaczają interesy, które nie stanowią skumulowanych interesów poszczególnych osób poszkodowanych z racji naruszenia”. Nie jest zatem zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów, choćby liczba pokrzywdzonych konsumentów była bardzo duża. Powyższy zapis implementowany został w art. 24 ust.2 i ust. 3. ustawy o ochronie (...) stanowiącym, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...)), przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie (...)).

Zdaniem Prezesa Urzędu oceniając działanie przedsiębiorcy pod kątem tej przesłanki należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy także nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym *naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach* (wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII Ama 26/08 i wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09). Podobnie rzecz ujmuje doktryna wskazując, iż *zbiorowy interes konsumentów(...) oznacza interes szerokiego kręgu (nieindywidualizowanych co do liczby i tożsamości) konsumentów – zarówno aktualnych, jak i potencjalnych – adresatów bezprawnych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę oraz interesy grupy konsumentów, która jest dostatecznie liczna i charakteryzuje się wspólną cechą*

(M. Sieradzka „Wykładnia pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” na tle orzecznictwa”. Teza 1 Glosa 2008/3/102; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09).

Zdaniem Sądu Najwyższego *Wydawane orzeczenie ma (...) wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów* (Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.). Akcentowanie potencjalnego zagrożenia interesów konsumentów jako istoty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów znalazło swój wyraz również w art. 3 lit. k rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (WE) z dnia 27 października 2004 r. nr 2006/2004 w sprawie współpracy między organami krajowymi odpowiedzialnymi za egzekwowanie przepisów prawa w zakresie ochrony konsumentów, określającego te interesy jako *interesy pewnej liczby konsumentów, które doznały lub mogą doznać uszczerbku w wyniku naruszenia*. Powyższy pogląd jest już ugruntowany w orzecznictwie sądów polskich. Przykładowo jedynie powołać należy tezę, iż *dla uznania określonego działania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie jest konieczne wystąpienie określonego skutku, ale sama możliwość jego wywołania* (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09).

W sprawie niniejszej zważywszy na rodzaj i charakter prowadzonej przez Spółkę działalności gospodarczej w zakresie windykacji pozasądowej (w 2008 r. i na początku 2009 r. nabyła od banków łącznie 17 531 wierzytelności w stosunku do osób fizycznych nie prowadzących działalności gospodarczej z terenu całego kraju) uprawniony jest wniosek, iż każdy konsument będący dłużnikiem może być dotknięty praktykami tego Przedsiębiorcy.

Kwestią kluczową do rozstrzygnięcia pozostaje jednak zagadnienie, czy relacje pomiędzy Spółką a osobami, wobec których prowadzi ona czynności windykacyjne, należą wogóle do relacji konsumenckich.

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 na etapie windykacji długu. Podnieść należy, że Spółka dochodzi roszczeń, które mają swoje źródło w kontraktach cywilnoprawnych, jakie jej mocodawcy lub cedenci zawarli z konsumentami. W związku z tym należy stwierdzić, że Spółka prowadząc działalność gospodarczą dokonuje windykacji długów konsumenckich.

Powyższy pogląd znalazł również aprobatę w dotychczasowym orzecznictwie sądowym. W wyroku z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/05 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził m.in., iż w sytuacji windykacji pozasądowej „*nie dochodzi (...) do powstania nowego stosunku prawnego, a jedynie do egzekucji zobowiązania konsumenta. Skoro roszczenia dochodzone przez powoda mają podstawę w czynności prawnej dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (art. 22¹ kc), to mają charakter konsumencki. Trzeba mieć na uwadze, że w dotychczasowej praktyce orzeczniczej tegoż Sądu przyjęto szeroką wykładnię pojęcia konsumenta i dlatego, także z tego względu, nie można dokonać zawężającej wykładni tego pojęcia*”. W wyroku z dnia 28 marca 2008 r. sygn. akt VI ACa 1098/07 Sąd Apelacyjny w Warszawie wyraził podobny pogląd argumentując, iż *Status konsumenta nie jest przypisany na stałe każdej osobie fizycznej, lecz zależy od okoliczności prawnych i faktycznych związanych z dokonaniem z przedsiębiorcą będącym profesjonalnym uczestnikiem obrotu prawnego czynności prawnej, niezwiązanej z działalnością gospodarczą lub zawodową konsumenta. Roszczenia, których dochodzi (...) Spółka mają swoje źródło w umowie o charakterze cywilnoprawnym jaką jej mocodawca lub*

cedent zawarł z konsumentem. Konsument nie traci swego statusu na etapie egzekwowania należności. (...) nie można odmówić dłużnikom, którzy nie wywiązali się ze swoich zobowiązań wynikających z umowy, ochrony, jaką zapewnia konsumentom ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Powódka nie zawierała z dłużnikiem – konsumentem odrębnej umowy, egzekucja długu odbywa się bowiem na podstawie wcześniej zawartej umowy dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą i konsumentem. W ocenie Sądu Apelacyjnego dokonany przez przedsiębiorcę – byłego wierzyciela przelew wierzytelności nie skutkuje utratą statusu konsumenta, gdyż (...) celem umowy cesji wierzytelności jest przeniesienie na cesjonariusza przysługujących cedentowi praw, co nie zmienia sytuacji prawnej dłużnika skutkującej utratą przez niego statusu konsumenta.

Wypada również podnieść, iż pogląd, że relacje pomiędzy firmami windykacyjnymi a osobami, wobec których przedsiębiorcy ci prowadzą czynności windykacyjne, należą do relacji konsumenckich – jest również ukształtowany na gruncie dotychczasowego orzecznictwa Prezesa Urzędu (np. decyzja nr RWR 15/2005 z dnia 7 kwietnia 2005 r.; decyzja nr 20/2005 z dnia 25 lipca 2005 r., decyzja nr RWR 52/2007 z dnia 31 grudnia 2007 r., decyzja nr DDK 23/2007 z dnia 31 grudnia 2007 r. i in.).

Naruszenie interesów konsumentów może mieć zarówno wymiar ekonomiczny jak również wymiar pozaekonomiczny. Wg 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).

3.5. Zarzuty dotyczące naruszenia art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a w konsekwencji naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).

3.5.1. Wprowadzenie

Jak to już wskazano w pkt 3.4. niniejszej Decyzji, do stwierdzenia praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca w tym przypadku na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W ocenie organu antymonopolowego ww przesłanki zastosowania art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) zostały w sprawie spełnione.

3.5.2. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji.

Analizując pierwszą przesłankę, należy odwołać się do aktu prawnego, którego naruszenie zarzuca się Spółce. Jest nim ustawa z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), zwana dalej „UZNK”. Ustawa ta, w art. 3 ust. 1 wskazuje, że *czynem nieuczciwej konkurencji, jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta*. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy o

ochronie (...) (por. wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07 – rozwinięcie tej tezy znajduje się w ust. 3.4 niniejszej Decyzji). Przepis ten 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 13.11.1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4) oraz opracowań doktryny, nie tylko prawniczej (zob. 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.

Kolejny przepis art. 3, tj. ust. 2 wymienia szereg czynów nieuczciwej konkurencji, opisanych następnie szczegółowo w rozdziale 2 ustawy. Wyliczenie to nie jest wyczerpujące i ma charakter przykładowy, ponieważ nie jest możliwe ustalenie wyczerpującej i zamkniętej listy czynów nieuczciwej konkurencji (Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod redakcją Janusza Szwaji). Podkreślenia wymaga, iż brak określenia w rozdziale 2. UZNK działalności przedsiębiorcy jako czynu nieuczciwej konkurencji nie przesądza jeszcze o charakterze tej działalności. *Jeżeli bowiem określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek przewidzianych w tym przepisie* (Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995 r. sygn. akt I ACr 308/95). A zatem co do zasady czynem nieuczciwej konkurencji może być naruszenie ogólnej normy art. 3 ust. 1 UZNK.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (Ewa Łętowska. *Prawo umów konsumenckich*. Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, strona 215-216). W doktrynie, przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „*poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie*”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarstwu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym (zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171). Dopuszcza się m.in. dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. **Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7).

W realiach niniejszej sprawy wskazać należy, iż jej przedmiotem są ogólnie rzecz ujmując działania windykacyjne WEH Inwestycje sp. z o.o. W powszechnym odczuciu słowo

„windykacja” wywołuje raczej negatywne skojarzenia, podobnie zresztą jak „egzekucja”. Z tą jednak różnicą, że egzekucja jest prawnie uregulowana i możliwe jest sprawdzenie w odpowiednich aktach prawnych, na czym polega i jaki jest jej przebieg. Natomiast windykacja nie została dotąd uregulowana, stąd brak znajomości jej zasad rodzi niepewność, stanowiąc pole do domysłów osób poddanych windykacji, a także nadużyć ze strony windykatorów. W ocenie Prezesa Urzędu działalność windykacyjna może i powinna być zatem oceniana również w kontekście możliwości naruszenia dobrych obyczajów.

Analizując normę art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji należy uznać, iż aby jakiś czyn mógł zostać uznany za czyn nieuczciwej konkurencji na podstawie ww przepisu, musi on spełniać następujące przesłanki :

- 1) sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 2) zagrożenie lub naruszanie interesu innego przedsiębiorcy lub klienta.

Podkreślenia ponownie wymaga, iż pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy o ochronie (...)

Poniżej omówione zostanie spełnienie ww przesłanek art. 3 ust. 1 UZNK, a tym samym przesłanki bezprawności w odniesieniu do stawianych Spółce poszczególnych zarzutów naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie (...)*.

Ad. 1) Sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami

A) Zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych hasel i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

1) Przede wszystkim wyjaśnienia wymaga, czy na gruncie obowiązującego prawa możliwe, co do zasady, jest przeprowadzenie w toku windykacji pozasądowej wizyty w miejscu zamieszkania, siedzibie czy miejscu pracy konsumenta, wbrew jego woli, celem oszacowania majątku.

Ustosunkowując się do tego zagadnienia należy przede wszystkim stwierdzić, iż w przeciwieństwie do postępowań egzekucyjnych prowadzonych w trybie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego (dalej : „kpc”) czy też ustawy z dnia 17 czerwca 1966 r. o postępowaniu egzekucyjnym w administracji (j. t. Dz. U. z 2005 r. Nr 229, poz. 1954 ze zm.), tzw. windykacja pozasądowa nie jest pojęciem prawnym i występuje wyłącznie w języku potocznym. Nie jest ona regulowana żadnymi sformalizowanymi procedurami prawnymi, zaś do oceny prawidłowości jej prowadzenia zastosowanie mają ogólne przepisy prawa, w tym akty prawne regulujące działalność stosujących te procedury przedsiębiorców, wśród nich Kodeks spółek handlowych oraz ustawa o swobodzie działalności gospodarczej. Przepisy ww

aktów dotyczących postępowań egzekucyjnych zezwalają na dokonanie zajęć ruchomości lub nieruchomości dłużników jedynie w toku silnie sformalizowanych procedur, szczególnie opisanych zwłaszcza przepisami kpc lub ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji. Przepisy ww aktów dają dłużnikom możliwość zaskarżania czynności organów egzekucyjnych (np. art. 767 kpc czy też art. 17 ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji), gwarantując jednocześnie nadzór sądowy nad prawidłowością prowadzenia postępowania egzekucyjnego i działań podejmowanych przez organy egzekucyjne.

Poza trybem egzekucyjnym przepisy kpc przewidują w art. 913 – 920¹ procedurę tzw. wyjawienia majątku. Zgodnie z normą art. 913, jeżeli zajęty w egzekucji majątek dłużnika nie rokuje zaspokojenia egzekwowanych należności lub jeżeli wierzyciel wykaże, że na skutek prowadzonej egzekucji nie uzyskał w pełni zaspokojenia swej należności, może on żądać zobowiązania dłużnika do złożenia wykazu majątku z wymienieniem rzeczy i miejsca, gdzie się znajdują, przypadających mu wierzytelności i innych praw majątkowych oraz do złożenia przyrzeczenia według roty: "Świadomy znaczenia mych słów i odpowiedzialności przed prawem zapewniam, że złożony przeze mnie wykaz majątku jest prawdziwy i zupełny."

Wierzyciel może żądać wyjawienia majątku także przed wszczęciem egzekucji, jeżeli uprawdopodobni, że nie uzyska zaspokojenia w pełni swej należności ze znanego mu majątku albo z przypadających dłużnikowi bieżących świadczeń periodycznych za okres sześciu miesięcy. Powyższe uprawnienie wierzyciela zabezpieczone jest środkami przymusu, przewidzianego art. 916 kpc. Zgodnie z powyższym przepisem jeżeli dłużnik bez usprawiedliwionej przyczyny nie stawi się do sądu w celu złożenia wykazu lub przyrzeczenia albo stawivszy się wykazu nie złoży lub odmówi odpowiedzi na zadane mu pytanie albo odmówi złożenia przyrzeczenia, sąd może skazać go na grzywnę lub nakazać przymusowe doprowadzenie oraz może zastosować areszt nieprzekraczający miesiąca. O skutkach tych dłużnik powinien być pouczony w wezwaniu na posiedzenie.

Żadna z wyżej opisanych prawnych możliwości władczej ingerencji w sferę majątkową dłużników (konsumentów) nie występuje w przypadku windykacji pozasądowej. Tzw. windykator ani żadna inna osoba wykonująca czynności na zlecenie firmy windykacyjnej (w niniejszej sprawie chodzi o Spółkę) nie posiada prawnego umocowania do wejścia na teren nieruchomości czy też lokalu zajmowanego przez dłużnika (konsumenta), jak również do miejsca jego pracy.

W konkluzji tego wątku rozważań stwierdzić należy zatem, iż brak jest podstawy prawnej do wizyt w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta windykatora Spółki (w zależności od wzoru - działającego samodzielnie lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych dłużników (konsumentów) pod kątem egzekucji komorniczej.

2) Jak to już wskazano wyżej czynem nieuczciwej konkurencji, na podstawie art. 3 ust. 1 UZNK, jest działanie sprzeczne m.in. z dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza m.in. interes klienta.

Przechodząc do określenia istoty naruszenia dobrych obyczajów odnośnie omawianego zarzutu należy podnieść, jak to wskazano już wyżej (w pkt. 3.5.2. niniejszej decyzji), iż w zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka.

W ocenie Prezesa Urzędu dobre obyczaje, o których mowa wyżej, zostały w sprawie niniejszej naruszone na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu ich

zastraszenie, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu.

Przede wszystkim, jak to opisano wyżej, brak jest nie tylko podstawy prawnej przeprowadzania w toku windykacji pozasądowej wizyt w miejscach zamieszkania, siedzibach czy miejscach pracy konsumentów, wbrew ich woli, celem oszacowania majątku, ale wręcz nie jest wykluczone uznanie gróźb takich działań lub samych czynów za przestępstwa opisane w kk. Trudno przypuszczać, aby podmiot profesjonalnie trudniący się działalnością windykacyjną nie miał świadomości tego stanu rzeczy. W ocenie Prezesa Urzędu fakt zamieszczania w pismach zat. „ZAWIADOMIENIE O CZYNNOŚCIACH TERENOWYCH”, „OSTATECZNE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, „PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, „WEZWANIE DO ZAPŁATY” zapisów dotyczących możliwości tego rodzaju wizyt służyć miał zatem nie celom informacyjnym (gdyż Spółka wiedziała, że żadnych tego rodzaju czynności bez zgody dłużnika lub orzeczenia właściwego organu nie może przeprowadzić), ale wywieraniu presji na osobach, przeciwko którym prowadzone były czynności windykacyjne, ukierunkowanej na zmuszeniu ich do zapłaty. Cel ten, tj. doprowadzenie do zapłaty istniejącego, wg Spółki, długu, zrealizowany został poprzez:

- zastraszenie konsumentów,
- presję psychiczną oraz
- wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki.

Powyższe wnioski można wyprowadzić w powiązaniu z następującymi faktami :

a) Posłużenie się we wszystkich wzorach ww pism określeniem WINDYKATOR TERENOWY, RZECZOZNAWCA MAJĄTKOWY, OSOBA UPRAWNIONA DO WERYFIKACJI STANU MAJĄTKOWEGO pisanym pogrubioną czcionką znacznie większą, aniżeli tekst pism – a więc w ten sposób wyeksponowanym spośród ich treści. Przede wszystkim zważyć należy, iż takie pojęcia jak „windykator”, „rzeczoznawca majątkowy”, „osoba uprawniona do weryfikacji stanu majątkowego” mogą kojarzyć się ludziom, nie mającym wykształcenia prawniczego, z działaniem uprawnionej władzy i mogą oddziaływać na ich wyobraźnię. Powyższe ma na celu, w ocenie Prezesa Urzędu, w oczach przeciętnego odbiorcy uwiarygodnić podane w piśmie informacje, w tym zagrożenia ewidentnie niemożliwe do realizacji przez Spółkę bez zgody samych dłużników (konsumentów). Wobec tego świadczy to o zamiarze zastraszenia konsumentów poprzez odwołanie się do działań osób o bliżej nieokreślonych kompetencjach, wywołanie w nich uczucia lęku, presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień osób, wykonujących czynności windykacyjne w imieniu Spółki;

b) Posłużenie się w ww pismach formą kategorię zawiadomienia o wizytach windykatorów i innych osób (np. „informujemy, iż w dniach od...do...**odbędą wizytę** w Państwa miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy WINDYKATOR TERENOWY wraz z RZECZOZNAWCĄ MAJĄTKOWYM...”), podaniem nawet daty wizyt. Powyższe mogło stwarzać wrażenie nieuchronności tego typu działań, a w konsekwencji je uwiarygodnić. Tego typu przekaz zawierał ukrytą sugestię, nie tylko o tym, że pozyskanie informacji o stanie majątkowych dłużników (konsumentów) w ich miejscu zamieszkania, pracy, jest w ogóle możliwe – ale również sugestię, że nastąpi to szybko. Powyższe zestawienie – skoro nie niosło ze sobą w istocie żadnej prawdziwej informacji - wprowadzało konsumentów w błąd co do faktycznych kompetencji osób prowadzących terenowe działania windykacyjne na zlecenie Spółki i mogło mieć jedynie na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich

uczucia lęku oraz presji psychicznej – ukierunkowanych na wymuszenie zapłaty kwot, stanowiących – w ocenie Spółki – zadłużenie tych konsumentów.

c) Posłużenie się w ww pismach wyżej opisaną (w pkt b) formą kategorię, zawierało ukryty przekaz, zgodnie z którym czynności spisu i wyceny składników majątkowych osób fizycznych, poddanych czynnością windykacyjnym Spółki, nie zależało w żaden sposób od woli tych osób. Żadne z pism nie informowało o prawie konsumentów do nie wyrażenia na nie zgody, zaś jako jedyną formę zwolnienia się od tych czynności wskazywano zapłatę długu (np. „Jedynie zapłata wskazanej kwoty w terminie 7 dni od daty otrzymania niniejszego wezwania wstrzyma czynności terenowe”).

d) Zamieszczenie w „ZAWIADOMIENIU O CZYNNOŚCIACH TERENOWYCH” zapisu, iż windykator terenowy działający wraz z osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego „działają w oparciu o przepisy prawa bezwzględnie obowiązującego”. W powiązaniu z przekazaną w formie kategorię informacją o dacie czynności ustalania składników majątkowych w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumentów dodatkowo mogło uprawdopodobnić legalność działań ww osób. Z kolei w powiązaniu z informacją o możliwości wstrzymania tych czynności w razie zapłaty długu zapis ten mógł wywierać dodatkową presję ukierunkowaną na zapłatę.

e) Podanie jako celu działania windykatorów terenowych i innych osób konieczności „oszacowania aktualnej wartości nieruchomości, celem ustalenia ceny wywoławczej w przypadku konieczności przeprowadzenia licytacji komorniczej” (OSTATECZNE WEZWANIE DO ZAPŁATY) czy też „oszacowania składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej” (PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY) – co mogło sugerować, iż ich działania pozostają w jakimś związku formalnym, czy też wręcz stanowią część procedury egzekucji sądowej. Powyższe zapisy mogły w ocenie organu antymonopolowego sugerować, wbrew stanowisku Spółki wyrażonym w piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r., iż jej pracownicy korzystają z podobnych czy wręcz takich samych uprawnień, jak komornicy sądowi.

Należy stwierdzić, że opisane metody działania Spółki w zakresie posługiwania się informacją o wizytach windykatorów terenowych, rzeczoznawców majątkowych i osób uprawnionych do weryfikacji stanu majątkowego mają określoną formę i treść nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informowały konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, poddać ich presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. O takim celu świadczy zamieszczenie informacji, że ww czynności wstrzymać może jedynie spłata zadłużenia. Pisma te w poddanej analizie części mają znikomy walor informacyjny, zaś informacje, które są w nich zawarte są tendencyjne i niepełne oraz w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Nie ma w sprawie zastosowania – wbrew wywodom Spółki w piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r. - pkt I.f decyzji Prezesa UOKiK nr DDK – 8/2008 o treści : „Dla zapewnienia skuteczności egzekucji, PTC może zlecić doświadczonemu windykatorowi ustalenia Państwa miejsca zamieszkania, źródeł przychodów i posiadanego majątku celem poinformowania komornika przeprowadzającego egzekucje. Ewentualna egzekucja komornicza Państwa długu zwiększonego o odsetki, koszty sądowe i egzekucyjne, może spowodować zajęcie wynagrodzenia lub Państwa majątku oraz może spowodować niekorzystny odbiór Państwa

wizerunku jako niewypłacalnych dłużników”. Wskazać należy, że w cytowanej sprawie prawidłowo Prezes uznał, że dopuszczalne jest ustalanie adresu dłużników, majątku i źródeł dochodów. Tymczasem w sprawie niniejszej chodzi o zagrożenie konsumentom fizycznymi wizytami w miejscu zamieszkania lub pracy, do czego Spółka nie ma żadnego upoważnienia w obowiązujących przepisach.

Spółka w sposób świadomy wprowadzała w błąd konsumentów, gdyż nie istniała prawna możliwość prowadzenia czynności terenowych w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumentów bez ich zgody lub zgody kierowników zakładów pracy. Trudno poważnie przyjąć, iż profesjonalna firma windykacyjna mogłaby świadomości tej nie posiadać. Grożenie wizytami windykatorów w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy mogło dodatkowo wywierać presję na zapłatę długu poprzez potencjalną przynajmniej obawę konsumentów o możliwość zepsucia im opinii w miejscu zamieszkania lub pracy.

Postępowanie dowodowe wykazało, że czasem procedury windykacyjne są wszczynane w stosunku do osób, których zobowiązanie nie istniało lub wygasło. Założyć należy, że zdarza się, że klienci Spółki, z założenia wierzyciele, przekazują jej błędne dane o osobach, które dłużnikami już nie są lub nigdy nie były. W ten sposób Spółka wprowadza w błąd również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Wszystkie te osoby - tj. faktyczni dłużnicy, osoby nie będące dłużnikami oraz osoby, w stosunku do których roszczenia uległy przedawnieniu Spółka wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie możliwości skutecznego przeprowadzania czynności w miejscu zamieszkania lub pracy konsumentów, mogące ich zastraszyć i wywołać presję psychiczną ukierunkowaną na spłatę zadłużenia. Powyższe narusza dobry obyczaj w postaci wymogu zachowania w działalności przedsiębiorców na rynku szacunku zarówno dla kontrahenta będącego przedsiębiorcą jak również dla drugiego człowieka w ogóle.

Powyższe wywody wskazują, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, których istotą jest wszakże szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu, jak wskazano to wcześniej, odwołując się do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie, sprzeczne z dobrymi obyczajami jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). W sprawie niniejszej Spółka nie tylko posługiwała się niedoinformowaniem, ale wręcz świadomie wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie możliwości prowadzenia bez zgody dłużników czynności oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej, co mogło wywołać u osób poddanych takiej windykacji (konsumentów) uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Powyższe nie tylko zagraża, ale wręcz faktycznie narusza interesy klientów (konsumentów), gdyż są oni poddani presji ze strony Spółki wymuszającej zapłatę nawet nie istniejącego w chwili windykacji długu. O faktycznym, a nie jedynie potencjalnym poddaniu presji konsumentów, ukierunkowanej na spłatę długu, świadczy treść skarg kierowanych na działalność windykacyjną Spółki (ustalenia w pkt 2.9 niniejszej Decyzji). Ze skarg tych jednoznacznie wynika, iż zapis o możliwości przeprowadzenia czynności terenowych w miejscu zamieszkania lub pracy konsumentów został przez nich potraktowany jako realna groźba, skutkująca koniecznością zasięgnięcia profesjonalnej porady prawnej.

Nie od rzeczy będzie ponownie przytoczyć doktrynalny pogląd, reprezentowany m.in. przez M. Kępińskiego, a aprobowany również przez Prezesa Urzędu, iż **za naruszające dobre**

obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych. Z tego punktu widzenia należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. W szczególności Spółka naruszyła § 75 pkt 3, pkt 8 i pkt 11 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **używaniu jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika (pkt 3), przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu (pkt 8), grożeniu w jakikolwiek sposób lub podejmowanie działań zmierzających do naruszenia własności lub posiadania (pkt 11).** Bez znaczenia dla tej oceny pozostaje fakt, iż nie jest ona sygnatariuszem ww Zasad, skoro jak sama przyznała poczuwa się do ich przestrzegania, zaś Zasady uznać należy za opinię środowiska dotycząca m.in. określenia, które zachowania uznaje się za etyczne, a które za takie się nie uznaje w zakresie zawodowej, profesjonalnej działalności windykacyjnej.

Wreszcie podkreślenia wymaga, iż Spółka nie przestrzegała nawet własnych norm etycznych, naruszając przewidziane własną „Procedurą zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” zasady uczciwości i przejrzystości działań (pkt I), poszanowania prawa (pkt II), poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień (pkt V).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 UZNK w postaci sprzeczności działań Spółki - dotyczących informowania konsumentów, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej – z dobrymi obyczajami.

B) Zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszanie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet ze świadczeń emerytalnych konsumentów.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

1) Przede wszystkim wskazać należy, iż podstawową zasadą dotyczącą roszczeń o charakterze majątkowym jest zasada wyrażona w art. 117 § 1 kc, zgodnie z którą roszczenia majątkowe ulegają przedawnieniu. *Ratio legis instytucji przedawnienia wynika z pewnych wartości, przyjętych przez cały system prawa, którego normy działają niezależnie, a czasem nawet wbrew woli i interesom osób uprawnionych, poprzez zmniejszenie ochrony przysługujących uprawnionym praw podmiotowych. Ustawodawca uznał, że takie rozwiązanie z punktu widzenia zasad państwa prawa, takich jak obiektywna przewidywalność skutków zachowań podmiotów prawa cywilnego oraz pewność i bezpieczeństwo obrotu prawnego, jest ważniejsze od etycznych wątpliwości, jakie mogą jawić się na tle przyjętych rozwiązań w zakresie przedawnienia. Te wymienione wyżej wartości całego systemu prawnego legły u podstaw regulacji całej instytucji przedawnienia* (A. Kidyba (red.), K.

Kopaczyńska-Pieczniak, E. Niezbecka, Z. Gawlik, A. Janiak, A. Jedliński, T. Sokołowski, Kodeks cywilny. Komentarz. Tom I. Część ogólna, LEX, 2009, kom. do art. 117 kc).

Przedmiotem przedawnienia nie są same prawa podmiotowe, ale roszczenia, które służą ochronie tych praw. Procesowym następstwem skutecznego podniesienia zarzutu przedawnienia przez dłużnika będzie oddalenie przez organ orzekający, powództwa wniesionego przez wierzyciela. Jeżeli jednak dłużnik (konsument) nie podniósł zarzutu przedawnienia, to pomimo upływu terminu przedawnienia sąd uwzględni roszczenie wierzyciela (jeżeli oczywiście zachodzą pozostałe przesłanki do zasądzenia roszczenia). Wynika to z faktu, iż przedawnienie roszczenia nie powoduje jego wygaśnięcia. Zgodnie z art. 117 § 2 kc po upływie terminu przedawnienia ten, przeciwko komu przysługuje roszczenie, może jedynie uchylić się od jego zaspokojenia, powodując się na upływ czasu.

Zasadą jest dziesięcioletni okres przedawnienia, jednakże m.in. dla roszczeń związanych z prowadzeniem działalności gospodarczej okres ten skrócony został do trzech lat (art. 118 kc). Art. 125 § 1 kc stanowi, iż roszczenie stwierdzone prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczenie stwierdzone ugodą zawartą przed sądem albo przed sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd, przedawnia się z upływem lat dziesięciu, chociażby termin przedawnienia roszczeń tego rodzaju był krótszy. Jeżeli stwierdzone w ten sposób roszczenie obejmuje świadczenia okresowe, roszczenie o świadczenia okresowe należne w przyszłości ulega przedawnieniu trzyletniemu.

Ponieważ Spółka nabyła windykowane wierzytelności od banków, należy przyjąć zasadniczo, iż windykowane przez nią wierzytelności podlegają trzyletniemu okresowi przedawnienia.

Zgodnie z art. 123 § 1 pkt 1) bieg przedawnienia przerywa się m.in. przez każdą czynność przed sądem lub innym organem powołanym do rozpoznawania spraw lub egzekwowania roszczeń danego rodzaju albo przed sądem polubownym, przedsięwziętą bezpośrednio w celu dochodzenia lub ustalenia albo zaspokojenia lub zabezpieczenia roszczenia. Po każdym przerwaniu przedawnienia biegnie ono na nowo (art. 124 § 1 kc).

2) Omawiane działanie Spółki sprzeczne jest w ocenie organu antymonopolowego z dobrymi obyczajami. Odwołując się do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka, należy wskazać, iż zamieszczanie informacji o egzekwowaniu długów nawet ze świadczeń emerytalnych może mieć na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu.

W ocenie Prezesa Urzędu fakt zamieszczania w pismach zat. „WEZWANIE DO ZAPŁATY” zapisów dotyczących możliwości tego rodzaju egzekwowania długu służyć miało nie celom informacyjnym, ale wywieraniu presji na osobach, przeciwko którym prowadzone były czynności windykacyjne, ukierunkowanej na zmuszenie ich do zapłaty. Cel ten, tj. doprowadzenie do zapłaty istniejącego, wg Spółki, długu, zrealizowany został poprzez:

- zastraszenie konsumentów,
- presję psychiczną oraz
- wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki.

Powyższe wnioski można wyprowadzić w powiązaniu z następującymi faktami :

a) „WEZWANIE DO ZAPŁATY” zawiera informację o egzekwowaniu długu. Użycie określenia „egzekwowanie długu” rodzi skojarzenia z egzekucją. Jak to już podkreślono wyżej w pkt A), w przeciwieństwie do postępowań egzekucyjnych prowadzonych w trybie przepisów kpc czy też ustawy o postępowaniu egzekucyjnym w administracji, tzw. windykacja pozasądowa nie jest pojęciem prawnym i występuje wyłącznie w języku potocznym. Nie jest ona regulowana żadnymi sformalizowanymi procedurami prawnymi, zaś do oceny prawidłowości jej prowadzenia zastosowanie mają ogólne przepisy prawa. Informacja, iż Spółka będzie egzekwować dług nawet ze świadczeń emerytalnych może wprowadzać zatem konsumentów w błąd odnośnie faktycznych uprawnień Spółki i konsekwencjach niezapłacenia długu. Przede wszystkim podstawą egzekucji na gruncie kpc jest co do zasady tytuł wykonawczy, którym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzonej w klauzulę wykonalności (art. 776 kpc). Zgodnie z art. 777 § 1 kpc tytułami egzekucyjnymi są:

1) orzeczenie sądu prawomocne lub podlegające natychmiastowemu wykonaniu, jak również ugoda zawarta przed sądem;

1¹) orzeczenie referendarza sądowego prawomocne lub podlegające natychmiastowemu wykonaniu,

2) wyrok sądu polubownego lub ugoda zawarta przed takim sądem;

2¹) ugoda przed mediatorem,

3) inne orzeczenia, ugody i akty, które z mocy ustawy podlegają wykonaniu w drodze egzekucji sądowej;

4) akt notarialny, w którym dłużnik poddał się egzekucji i który obejmuje obowiązek zapłaty sumy pieniężnej lub uiszczenia rzeczy oznaczonych co do gatunku, ilościowo w akcie oznaczonych, albo też obowiązek wydania rzeczy indywidualnie oznaczonej, lokalu, nieruchomości lub statku wpisanego do rejestru gdy termin zapłaty, uiszczenia lub wydania jest w akcie wskazany;

5) akt notarialny, w którym dłużnik poddał się egzekucji i który obejmuje obowiązek zapłaty sumy pieniężnej do wysokości w akcie wprost określonej albo oznaczonej za pomocą klauzuli waloryzacyjnej, gdy akt określa warunki, które upoważniają wierzyciela do prowadzenia przeciwko dłużnikowi egzekucji na podstawie tego aktu o całość lub część roszczenia, jak również termin, do którego wierzyciel może wystąpić o nadanie temu aktowi klauzuli wykonalności;

6) akt notarialny, w którym właściciel nieruchomości albo wierzyciel wierzytelności obciążonych hipoteką, niebędący dłużnikiem osobistym, poddał się egzekucji z obciążonej nieruchomości albo wierzytelności, w celu zaspokojenia wierzyciela hipotecznego, jeżeli wysokość wierzytelności podlegającej zaspokojeniu jest w akcie określona wprost albo oznaczona za pomocą klauzuli waloryzacyjnej, i gdy akt określa warunki, które upoważniają wierzyciela do prowadzenia egzekucji o część lub całość roszczenia, jak również wskazany jest termin, do którego wierzyciel może wystąpić o nadanie temu aktowi klauzuli wykonalności.

Tymczasem Spółka informuje o prowadzeniu egzekucji ze świadczeń emerytalnych na etapie postępowania przedsądowego (ustalenia w pkt. 2.3. niniejszej Decyzji), tj. wówczas, gdy nie tylko nie posiada tytułu wykonawczego ale nawet nie wszczęła jeszcze żadnego postępowania mającego na celu jego uzyskanie. Możliwość prowadzenia zatem przez Spółkę postępowania egzekucyjnego nie istnieje co do zasady, zaś możliwość jego wszczęcia w oparciu o procedury kpc uznać należy za zdarzenie przyszłe i niepewne. Należy zwrócić uwagę, iż jak podała Spółka w piśmie z dnia 23 lutego 2010 r., na etapie windykacji przedsądowej wyjaśniane są m.in. zarzuty dłużników związane z dochodzonymi od konsumentów wierzytelnościami, w tym m.in. zarzuty nieistnienia zobowiązania, nie zaciągania przez konkretną osobę zobowiązania w banku, kradzieży dokumentów itp. W razie wątpliwości Spółka zwraca się do dłużnika o przedstawienie dodatkowych dowodów, potwierdzających

jego zarzuty. W razie ich potwierdzenia, Spółka dokonuje cesji zwrotnej wierzytelności na rzecz banku (zawierane przez Spółkę umowy z bankami zawierają klauzulę dopuszczającą taką możliwość) – ustalenia w pkt 2.2. niniejszej Decyzji. Tymczasem pisma grożące egzekwowaniem długu nawet ze **świadczeń emerytalnych** wysyłane są wszystkim dłużnikom (konsumentom), także tym, którzy znajdują się w sytuacji opisanej wyżej i w stosunku do których dokonywana jest następnie cesja zwrotna na rzecz banków. Ponadto pisma te wysyłane są konsumentom, w stosunku do których roszczenia uległy przedawnieniu. W takich przypadkach Spółka ma niewielkie szanse na uzyskanie tytułu egzekucyjnego i następnie opatrzenie go klauzulą wykonalności. W konsekwencji istnieje w takich przypadkach niewielkie prawdopodobieństwo przeprowadzenia egzekucji w ogólności, zaś egzekucji ze świadczeń emerytalnych w szczególności.

Reasumując, takie działanie wprowadzać może konsumentów w błąd odnośnie do faktycznych uprawnień Spółki, rodzić błędne przekonanie o możliwości prowadzenia przez nią czynności zastrzeżonych wyłącznie dla organów egzekucyjnych oraz możliwości prowadzenia praktycznie dożywotnio czynności windykacyjnych.

b) Jak wynika to z ustaleń w pkt 2.11. niniejszej Decyzji, na łączną ilość 17 390 poddanych działaniom windykacyjnym Spółki dłużników (osób fizycznych) 26,04% osób należy do grupy wiekowej 18 – 35 lat. Przyjmując wiek emerytalny na 60 – 65 lat należy wskazać, iż perspektywa emerytury dla tej grupy dłużników (konsumentów) to okres 25/30 lat – 42/47 lat. Zważywszy trzyletni okres przedawnienia roszczeń (o ile brak jest tytułu wykonawczego) oznacza to konieczność wielokrotnego przerywania biegu przedawnienia poprzez podejmowanie przez Spółkę określonych działań, połączonych najczęściej z koniecznością poniesienia kosztów, przed sądami lub organami uprawnionymi do egzekwowania roszczeń. Uzyskanie tytułu wykonawczego jest zdarzeniem przyszłym i niepewnym (ze względu na możliwość podniesienia przez dłużników zarzutów przeciwko zasadności powództwa) ponadto odległość czasowa do ew. uzyskania świadczeń emerytalnych uzasadnia pogląd, iż doprowadzenie do egzekwowania długu ze świadczeń emerytalnych również uznać należy za takie zdarzenie (tj. przyszłe i niepewne). Tymczasem z literalnej analizy treści „WEZWANIA DO ZAPŁATY” wynika, iż fakt egzekwowania należności ze świadczeń emerytalnych jest zdarzeniem pewnym („dług będziemy egzekwować z Państwa świadczeń emerytalnych”), co należy uznać za działanie wprowadzające konsumentów w błąd.

Wobec tego świadczy to o zamiarze zastraszenia konsumentów poprzez wskazanie nieuchronności egzekucji długu ze świadczeń emerytalnych oraz własnych kompetencjach do jej przeprowadzenia a tym samym wywarcia presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki.

c) Nie bez znaczenia dla oceny charakteru przedmiotowego zapisu i jego faktycznej roli w procesie windykacji jest fakt, iż zamieszczony on został w piśmie, zawierającym także inne kwestionowane przez organ antymonopolowy w niniejszym postępowaniu zapisy, takie jak informacja o wizycie windykatora terenowego w miejscu zamieszkania lub pracy konsumenta oraz istnieniu możliwości ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów (omówienie tego zapisu znajduje się w dalszej części Decyzji). Powyższe informacje opisane pogrubioną czcionką podano w kontekście przypomnienia o fakcie niezapłacenia długu oraz wskazania numeru rachunku bankowego Spółki, na który należy dokonać wpłaty. Informacja zatem o egzekwowaniu długu ze świadczeń emerytalnych mogła powodować zastraszenie konsumentów, wywierać presję psychiczną ukierunkowaną na zapłatę długu nawet przedawnionego czy wręcz nie istniejącego wedle wiedzy konsumentów oraz wprowadzać ich

w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, szczególnie w zakresie prowadzenia czynności egzekucyjnych.

Na podstawie ww okoliczności należy podnieść, że opisane metody działania Spółki w zakresie posługiwania się informacją, że będzie ona dług egzekwować także ze świadczeń emerytalnych konsumentów, mają określoną formę i treść również nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informowały konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, poddać ich presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. O takim celu świadczy zamieszczenie informacji, że ww czynności wstrzymać może jedynie spłata zadłużenia. Pisma te w poddanej analizie części nie mają praktycznie żadnego walor informacyjnego, zaś informacje, które są w nich zawarte są tendencyjne i niepełne oraz w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Spółka wprowadza w błąd nie tylko faktycznych dłużników ale również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Powyższe narusza dobry obyczaj w postaci wymogu zachowania w działalności przedsiębiorców na rynku szacunku zarówno dla kontrahenta będącego przedsiębiorcą jak również dla drugiego człowieka w ogóle. Powyższe wywody wskazują, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, których istotą jest wszakże szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka.

W konsekwencji informacja o egzekwowaniu długu nawet ze świadczeń emerytalnych, aczkolwiek teoretycznie mogła okazać się w części przypadków prawdziwa, to jednak biorąc pod uwagę sposób w jaki została przekazana dłużnikom wskazuje, iż celem tego działania nie jest jedynie poinformowanie dłużników o zgodnych z prawem konsekwencjach określonego zachowania w celu umożliwienia im podjęcie racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącej ich sytuacji faktycznej i prawnej, ale wywieraniu presji, nacisku moralnego, na dłużnikach celem skłonienia ich do określonego zachowania.

Wskazać wypada, iż podobny pogląd wyraził Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09 stwierdzając, iż nawet informacje w jakiejś części prawdziwe mogą naruszać dobre obyczaje i w konsekwencji stanowić czynny nieuczciwej konkurencji na podstawie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, jeżeli sposób ich podania do wiadomości konsumentów może świadczyć o wywieraniu presji na dłużnikach celem skłonienia ich do określonego zachowania.

Jak już podniesiono w pkt A) niniejszej Decyzji, **za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.** Również z tego punktu widzenia należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. W szczególności Spółka naruszyła § 75 pkt 3, pkt 8 i pkt 11 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **używaniu jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika** (pkt 3), **przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu** (pkt 8).

Wreszcie podkreślenia wymaga, iż Spółka nie przestrzegała nawet własnych norm etycznych, naruszając przewidziane własną „Procedurą zarządzania zakupionymi wierzytelnościami”

zasady uczciwości i przejrzystości działań (pkt I), poszanowania prawa (pkt II), poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień (pkt V).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 UZNK w postaci sprzeczności działań Spółki - dotyczących informowania konsumentów, iż będzie długi egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów – z dobrymi obyczajami.

C) Zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

1) Instytucja tzw. upadłości konsumenckiej regulowana jest przepisami art. 491¹ - 491¹² Prawa upadłościowego i naprawczego (j.t. Dz. U. z 2009 r. Nr 175, poz. 1361 – dalej PUiN). Wprowadzona została do polskiego porządku prawnego ustawą z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe i naprawcze oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U.08.234.1572). Przepisy te mają zastosowanie do osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej. Postępowanie upadłościowe w sprawach konsumenckich, oprócz zasadniczego celu, jakim jest oddłużenie upadłego, ma również w pewnym zakresie zaspokoić wierzycieli, dlatego prowadzone jest według przepisów o postępowaniu upadłościowym, obejmującym likwidację majątku upadłego. Chodzi o to, by tą drogą spieniężyć majątek upadłego i zaspokoić należności wierzycieli. Jak wynika to z art. 491² ust. 3 PUiN wniosek o ogłoszenie upadłości może zgłosić tylko dłużnik. Literalna wykładnia przepisu nie nasuwa jakichkolwiek wątpliwości, iż brak jest możliwości wystąpienia z takim wnioskiem przez inne podmioty, w szczególności zaś przez wierzycieli. Pogląd ten nie jest kwestionowany w doktrynie. *Rozwiązanie to należy uznać za słuszne. Brak jest bowiem uzasadnienia do dalszego wzmocnienia pozycji wierzyciela i przyznania mu legitymacji do złożenia wniosku o wszczęcie postępowania upadłościowego. Nie istnieje bowiem przekonująca konieczność wprowadzenia ogólnej upadłości likwidacyjnej dla osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej. Doprowadziłoby to do stopniowego przerzucenia całego ciężaru spornych spraw cywilnych na barki sądów upadłościowych i właściwie stopienia się w jedną całość postępowania rozpoznawczego i egzekucyjnego* (K. Michalak, Komentarz do ustawy z dnia 5 grudnia 2008 r. o zmianie ustawy - Prawo upadłościowe i naprawcze oraz ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U.08.234.1572), w zakresie zmian do ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. Prawo upadłościowe i naprawcze (Dz.U.03.60.535); kom. do art. 491²). Podobnie stanowisko zajmuje F. Zoll wskazując, iż *Celem konsumenckiego postępowania upadłościowego powinno być oddłużenie, a nie dalsze wzmocnienie pozycji wierzyciela* (tak F. Zoll, *Opinia zlecona w sprawie projektu nowelizacji prawa upadłościowego w zakresie postępowania wobec osób nie będących przedsiębiorcami* (druk 556), Biuro Analiz Sejmowych, Kraków 2008).

Reasumując, nie istnieje prawna możliwość wystąpienia przez jakikolwiek inny podmiot, poza dłużnikiem (konsumentem) z wnioskiem o ogłoszenie tzw. Upadłości konsumenckiej.

2) Działanie Spółki, polegające na informowaniu konsumentów w pismach „WEZWANIE DO ZAPŁATY”, iż istnieje możliwość ogłoszenia ich upadłości jako konsumentów, w ocenie organu antymonopolowego sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez wierzyciela. Gdyby istotnie chodzić miało jedynie o podanie konsumentom rzeczowej informacji o treści wprowadzonej nowelizacji PUiN to niewątpliwie jasno podana zostałaaby podstawowa informacja o tym, kto z takim wnioskiem może wystąpić. Tymczasem Spółka informując jedynie o pojawieniu się możliwości ogłoszenia upadłości dłużników i wiążąc powyższą informację z wezwaniem do zapłaty formułuje w istocie oczywistą groźbę skorzystania z tej instytucji w razie dalszego opóźnienia dłużnika w zapłacie długu. Groźba ta może realnie wprowadzać konsumentów w błąd odnośnie faktycznych uprawnień Spółki w zakresie możliwości wszczynania postępowań upadłościowych, gdyż dotyczy wszakże nowej w polskim porządku prawnym instytucji upadłości konsumenckiej, której zarówno konsekwencje dla dłużników jak i szczegółowe zasady procedury mogą nie być jeszcze dostatecznie znane konsumentom. Spółka zatem posługując się niedopowiedzeniem wywiera presję na osobach, przeciwko którym prowadzone były czynności windykacyjne, ukierunkowaną na zapłatę długu. Cel ten, tj. doprowadzenie do zapłaty istniejącego, wg Spółki, długu, zrealizowany został poprzez:

- zastraszenie konsumentów,
- presji psychicznej oraz
- wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki w zakresie możliwości wnioskowania o wszczęcie postępowań upadłościowych wobec konsumentów. Powyższe twierdzenia uprawdopodobniają dodatkowo następujące okoliczności :

a) Informacja zawarta w druku „WEZWANIE DO ZAPŁATY” o możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej poprzedzona została podaną pogrubionym drukiem informacją, że „Prosimy pamiętać, iż celem firmy, która kupiła Państwa długi, jest ich odzyskanie bez względu na koszty i czas trwania postępowania windykacyjno – egzekucyjnego.” Informacja sugeruje, iż to Spółka jest podmiotem aktywnie działającym w toku windykacji. Zestawienie tej deklaracji z informacją o możliwości ogłoszenia upadłości konsumenckiej prowadzić może do nasuwającego się, nieprawdziwego skojarzenia, że w razie braku zapłaty długu z wnioskiem o ogłoszenie upadłości dłużnika wystąpi Spółka. Ponadto z kontekstu, w jakim podano informację może wynikać, iż upadłość konsumencka jest rodzajem sankcji z tytułu nie regulowania swoich zobowiązań. Zaprzecza to idei tej instytucji, której celem, jak zauważa cytowany wyżej F. Zoll, jest przecież oddłużenie (konsumenta), a więc zdarzenie dla niego pozytywne, a nie dalsze wzmocnienie pozycji wierzyciela, czy też danie mu nowych sankcji wobec dłużnika.

b) Podobnie jak to już zauważono w pkt B), nie bez znaczenia jest fakt, iż przedmiotowy zapis zamieszczony on został w piśmie, zawierającym także inne kwestionowane przez organ antymonopolowy w niniejszym postępowaniu zapisy, takie jak informacja o wizycie windykatora terenowego w miejscu zamieszkania lub pracy konsumenta oraz możliwości egzekwowania długu ze świadczeń emerytalnych. Powyższe informacje opisane pogrubioną czcionką podano w kontekście przypomnienia o faksie niezapłacenia długu oraz wskazania numeru rachunku bankowego Spółki, na który należy dokonać wpłaty. Informacja zatem o możliwości ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów mogła powodować ich zastraszenie, wywierać presję psychiczną ukierunkowaną na zapłatę długu nawet przedawnionego czy wręcz nie istniejącego wedle wiedzy konsumentów oraz wprowadzać ich w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, szczególnie w zakresie jej uprawnień do

wszczęcia postępowań upadłościowych osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej.

Jak to już wskazywano opisując inne czyny nieuczciwej konkurencji (pkt A i B), opisane wyżej metody działania Spółki w zakresie posługiwania się nieprawdziwą sugestią, że może ona wystąpić z wnioskiem o ogłoszenie upadłości konsumenckiej, mają określoną formę i treść nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informowały konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, poddać ich presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. Pisma te w poddanej analizie części nie mają znikomy walor informacyjny, zaś informacje, które są w nich zawarte są niepełne oraz w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Spółka wprowadza w błąd nie tylko faktycznych dłużników ale również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Powyższe narusza dobry obyczaj w postaci wymogu zachowania w działalności przedsiębiorców na rynku szacunku zarówno dla kontrahenta będącego przedsiębiorcą jak również dla drugiego człowieka w ogóle. Powyższe wywody wskazują, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, których istotą jest wszakże szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka.

Jak już podniesiono w pkt A i B niniejszej Decyzji, **za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.** Również z tego punktu widzenia należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”. W szczególności Spółka naruszyła § 75 pkt 3, pkt 8 i pkt 11 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **używaniu jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika (pkt 3), przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu (pkt 8).**

Wreszcie podkreślenia wymaga, iż Spółka nie przestrzegała nawet własnych norm etycznych, naruszając przewidziane własną „Procedurą zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” m.in. zasady uczciwości i przejrzystości działań (pkt I), poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień (pkt V).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 UZNK w postaci sprzeczności działań Spółki – dotyczących informowania o możliwości ogłoszenia upadłości dłużników i sugerowania tym samym o możliwości wystąpienia ze stosownym wnioskiem przez nią – z dobrymi obyczajami.

D) Zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

1) Kwestię udostępniania informacji gospodarczej regulowała w okresie stosowania przez Spółkę kwestionowanych druków pism, ustawa z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.). Ustawa określała zasady i tryb udostępniania przez przedsiębiorców informacji gospodarczych dotyczących wiarygodności płatniczej innych przedsiębiorców i konsumentów, w szczególności danych o zwłoce w wykonywaniu zobowiązań pieniężnych, osobom trzecim nieoznaczonym w chwili przeznaczania tych danych do udostępniania (art. 1 ustawy). Zgodnie z art. 2 ust. 1 pkt 2 przez informację gospodarczą rozumie się m.in. następujące dane dotyczące

- osoby fizycznej:

- a) imiona i nazwisko,
- b) obywatelstwo,
- c) adres miejsca zameldowania na pobyt stały lub czasowy,
- d) numer PESEL,
- e) seria i numer dowodu osobistego lub innego dokumentu potwierdzającego tożsamość,
- f) data urodzenia,

- zobowiązania pieniężnego :

- a) tytuł prawny,
- b) kwota i waluta,
- c) kwota zaległości,
- d) termin powstania zaległości,
- e) stan postępowań dotyczących zobowiązania, w tym informacja o orzeczeniach sądowych,
- f) informacja o kwestionowaniu przez dłużnika istnienia całości lub części zobowiązania,
- g) data wysłania wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura,
- h) inne informacje

Ustawa pod pojęciem „udostępniania informacji gospodarczych” rozumie przekazywanie przez przedsiębiorcę informacji gospodarczych do biura informacji gospodarczej oraz ujawnianie tych informacji przez to biuro (art. 2 ust. 2 pkt 4 ustawy). Udostępnianie informacji gospodarczych osobom trzecim nieoznaczonym w chwili przeznaczania tych informacji do udostępniania następuje wyłącznie za pośrednictwem biur informacji gospodarczej (art. 3 ustawy). Zgodnie z art. 7 ustawy, *Informacje gospodarcze o zobowiązaniach konsumentów mogą przekazywać do biura wyłącznie następujący przedsiębiorcy:*

- 1) banki;
- 2) oddziały banków zagranicznych;
- 3) zakłady ubezpieczeń;
- 4) pośrednicy ubezpieczeniowi;
- 5) główne oddziały zagranicznych zakładów ubezpieczeń;
- 6) spółdzielcze kasy oszczędnościowo-kredytowe;
- 7) **świadczący usługi leasingu;**
- 8) świadczący usługi factoringu lub forfaitingu;
- 9) operatorzy lub podmioty udostępniające usługi telekomunikacyjne;

- 10) świadczący usługi dostawy energii elektrycznej, ciepła, paliw gazowych, wody, odprowadzania nieczystości lub wywozu śmieci;
- 11) zawierający w imieniu i na rzecz banków umowy kredytu ratalnego lub kredytu odnawialnego połączonego z kartą kredytową (instytucje pośrednictwa kredytowego);
- 12) wykonujący działalność w zakresie udzielania pożyczek pieniężnych, działający w formie spółek handlowych;
- 13) wydawcy elektronicznych instrumentów płatniczych;
- 13a¹ Wojskowa Agencja Mieszkaniowa;
- 14) spółdzielnie mieszkaniowe;
- 15) wspólnoty mieszkaniowe;
- 16) wynajmujący lokale;
- 17) świadczący usługi przewozu osób w regularnej komunikacji publicznej;
- 18) domy maklerskie;
- 19) towarowe domy maklerskie;
- 20) zagraniczne osoby prawne wykonujące na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej działalność maklerską w formie oddziału;
- 21) operatorzy telewizji kablowej i satelitarnej;
- 22¹ wójt, burmistrz lub prezydent miasta w zakresie określonym w [ustawie](#) z dnia 7 września 2007 r. o pomocy osobom uprawnionym do alimentów.

Spółka nie prowadzi żadnej z ww rodzajów działalności, uprawniającej na podstawie powołanej ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. do przekazania informacji do biur informacji gospodarczej. Wprowadzie zgodnie z KRS przedmiotem jej działalności jest m.in. leasing finansowy, zaś wg art. 7 ust. 1 pkt 7 ww ustawy, przedsiębiorcy świadczący usługi leasingu mogą przekazywać informacje gospodarcze o zobowiązaniach konsumentów do biur informacji gospodarczej – to jednak Spółka działalności tej faktycznie nie prowadzi. Tymczasem jak wynika z wykładni literalnej art. 7 ust. 1 pkt 7 ww ustawy, uprawnionym do przekazywania informacji do biur informacji gospodarczej jest jedynie przedsiębiorca **świadczący** usługi leasingu. Zatem w razie próby faktycznego przekazania takiej informacji przez Spółkę nastąpiłoby to w sposób niezgodny z art. 7 ust. 1 ustawy, zaś biuro powinno jej nie przyjąć (art. 7 ust. 5 ustawy). Potwierdzeniem takiego stanu jest fakt, iż w toku prowadzonego postępowania Spółka nie wskazała żadnego przypadku skutecznego przekazania ww informacji biuru informacji gospodarczej.

Podobnie ocenić należy wyjaśnienia Spółki, upatrującej podstaw do składania stosownie informacji do biur informacji gospodarczych na podstawie normy art. 7 ust. 2 ww ustawy. Zgodnie z powołanym przepisem przedsiębiorca, o którym mowa w art. 7 ust. 1, może przekazać do biura informację gospodarczą o zobowiązaniu albo zobowiązaniach konsumenta wyłącznie wówczas, gdy spełnione są łącznie następujące warunki zobowiązanie albo zobowiązania wobec tego przedsiębiorcy powstały z tytułu umowy o kredyt konsumencki. Nie ma w sprawie znaczenia, czy wierzytelności poddane procesowi windykacji należą do kategorii wierzytelności konsumenckich, skoro Spółka nie należała do kategorii podmiotów uprawnionych do składania informacji na podstawie ww art. 7 ust. 1.

Reasumując, nie istniała prawna możliwość przekazania danych dłużników (konsumentów) do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych. Dodać wypada, iż stan prawny w omawianym zakresie uległ zmianie z dniem wejścia w życie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530), uchylającej ww ustawę z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych. Zgodnie z art. 12 ust. 1 tej nowej ustawy, uprawnionym do przekazania

informacji o dłużniku do biur informacji gospodarczej jest wierzyciel. Ustawa weszła w życie z dniem 14 czerwca 2010 r.

2) Działanie Spółki, polegające na informowaniu konsumentów w pismach „PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych, ewidentnie wprowadzało konsumentów w błąd co do faktycznych jej uprawnień. Jak wynika z treści wysyłanych do dłużników pism, kwestionowany zapis miał na celu doprowadzenie do zapłaty długu. Cel ten zrealizowany był, w ocenie organu antymonopolowego, poprzez:

- zastraszenie konsumentów,
 - presji psychicznej oraz
 - wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki w zakresie możliwości przekazania danych konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczej.
- Powyższe twierdzenia uprawdopodobniają dodatkowo następujące okoliczności :

a) Podając nieprawdziwą informację w zakresie możliwości przekazania danych konsumentów do biur informacji gospodarczej Spółka w tych samych pismach informowała, iż *Informacje otrzymywane z biur informacji gospodarczej są niezbędne dla banków, firm pośrednictwa kredytowego, operatorów telekomunikacyjnych i internetowych oraz innych przedsiębiorstw świadczących usługi masowe przy zawieraniu wszelkiego rodzaju umów, a w szczególności umów kredytowych, najmu i dzierżawy, długoterminowych dostaw energii, gazu itp. (...)*. Informacja ta w powiązaniu z wezwaniem do zapłaty długu mogła stanowić element zastraszenia konsumentów i wywarcia na nich presji psychicznej ukierunkowanej na zapłatę długu. Informacja ta mogła bowiem być odczytana w ten sposób, że albo konsument dokona zapłaty długu (każdego, a więc nawet nieistniejącego czy też dotkniętego przedawnieniem) albo też Spółka dokona stosownego zgłoszenia do biura informacji gospodarczej, co skutkować będzie brakiem możliwości wzięcia jakiegokolwiek kredytu, zawarcia umów najmu lub dzierżawy i innymi utrudnieniami z *przedsiębiorstwami świadczącymi usługi masowe*. Nie bez znaczenia może też być obawa utraty reputacji, skoro dane dłużnika (w tym dane osobowe) dostępne są szerokiemu kręgowi podmiotów.

b) Kwestionowany zapis umieszczony jest w piśmie, zawierającym m.in. wezwanie do ***natychniastowej zapłaty*** podanej w nim kwoty oraz informację o wizycie windykatorka terenowego mającego oszacować majątek pod kątem egzekucji komorniczej. Nagromadzenie tych gróźb kierowanych do konsumentów w połączeniu z obowiązkiem natychmiastowej zapłaty nie ma żadnego waloru informacyjnego. Jedynym zatem celem jego zamieszczenia jest, w ocenie organu antymonopolowego, chęć zastraszenia i poddania presji psychicznej konsumentów.

Zatem opisane wyżej metody działania Spółki mają określoną formę i treść nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informowały konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, poddać ich presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. Pisma te w poddanej analizie części nie mają waloru informacyjnego, zaś informacje, które są w nich zawarte w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Spółka również naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”. W szczególności Spółka naruszyła § 75 pkt 3, pkt 8 i pkt 11 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **używaniu jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika** (pkt 3), **przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu** (pkt 8).

Ponownie podkreślenia wymaga, iż Spółka nie przestrzegała nawet własnych norm etycznych, naruszając przewidziane własną „Procedurą zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” m.in. zasady uczciwości i przejrzystości działań (pkt I), poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień (pkt V).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 UZNK w postaci sprzeczności działań Spółki – dotyczących informowania, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych – z dobrymi obyczajami.

E) Zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych hasel i treści, mających na celu zastraszanie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł.

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

1) Sądowy tytuł wykonawczy, jak to już wskazano w pkt B) jest podstawą egzekucji na gruncie kpc. Stanowi go tytuł egzekucyjny zaopatrzonej w klauzulę wykonalności (art. 776 kpc). Zgodnie z art. 777 § 1 kpc tytułami egzekucyjnymi są wymienione w nim orzeczenia sądowe. Orzeczenia te zawierają rozstrzygnięcia o kosztach procesu (zgodnie z art. 108 § 1 kpc *Sąd rozstrzyga o kosztach w każdym orzeczeniu kończącym sprawę w instancji*). Zgodnie z art. 98 § 1 kpc *Strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu)*. Z treści art. 98 § 2 i 3 kpc wynika, iż na koszty procesu składają się :

- koszty sądowe,
- koszty przejazdów do sądu strony lub jej pełnomocnika,
- równowartość zarobku utraconego wskutek stawiennictwa w sądzie,
- wynagrodzenie pełnomocnika strony reprezentowanej przez adwokata, radcę prawnego lub rzecznika patentowego.

Koszty sądowe określa ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), zaliczając do nich opłatę i wydatki (art. 2 ust. 1 ustawy). Opłatę należy uiścić przy wniesieniu do sądu pisma podlegającego opłacie (art. 10 ustawy) i może być ona stała, stosunkowa lub podstawowa. Z kolei wydatki zdefiniowane są w art. 5 ustawy. Zalicza się do nich m.in. zwrot kosztów podróży świadków, koszty ogłoszeń, koszty osadzenia i pobytu w areszcie i in. Zgodnie z art. 5 ust. 2 ustawy **Wydatki związane z doręczaniem pism sądowych nie obciążają stron.**

Jak widać z przytoczonych przepisów, brak jest jakiegokolwiek podstawy prawnej, w szczególności w normie art. 98 § 1 kpc, do zasądzenia w sądowym tytule wykonawczym kosztów korespondencji.

2) Działanie Spółki, polegające na informowaniu konsumentów w pismach „ZAWIADOMIENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO”, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego w postaci ewentualnych koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc w oczywisty sposób wprowadzało konsumentów w błąd co do faktycznych konsekwencji niezapłacenia długu. Jak wynika z treści wysyłanych do dłużników pism, kwestionowany zapis miał na celu doprowadzenie do zapłaty długu. Cel ten zrealizowany był, w ocenie organu antymonopolowego, poprzez:

- zastraszenie konsumentów,
- presji psychicznej oraz
- wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki w zakresie możliwości żądania zasądzenia na podstawie art. 98 § 1 kpc kosztów korespondencji.

Powyższe twierdzenia uprawdopodobniają dodatkowo następujące okoliczności :

a) W piśmie zamieszczono informację, zgodnie z którą *WEH Koksztys Inwestycje Sp. z o.o., jako obecny właściciel wymienionych należności zgodnie z Umową Cesji z dnia.....informuje, iż w ciągu 7 dni skieruje do sądu pozew o zapłatę należności zgodnie z wymogami zawartymi w art. 187 Kodeksu Postępowania Cywilnego (ustalenia w pkt 2.8 niniejszej Decyzji). Następnie pismo informowało, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika (...).* Zestawiając powyższe treści należy stwierdzić, iż Spółka w sposób kategoriyczny informowała o zasądzeniu ww kosztów korespondencji jako zdarzenie pewne. Ponieważ, jak to wykazano wcześniej, brak jest prawnej możliwości dla takiego zasądzenia, wprowadzała ona konsumentów w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nieziszczenia długu.

b) Cel zamieszczenia nieprawdziwego zapisu wynika z następującego stwierdzenia : *Polubowne załatwienie sprawy jest możliwe wyłącznie w przypadku wpłaty całości należności do dniana poniżej podane konto (...)*”. A więc umieszczenie w wykazie ewentualnych kosztów korespondencji pośród innych kosztów miało na celu wywarcie presji na konsumentów ukierunkowanej na zapłatę długu.

Przedmiotowy zapis posiada w ocenie organu antymonopolowego określoną formę i treść nie po to, aby rzetelnie informować konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty długu, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, poddać ich presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. Pisma te w poddanej analizie części nie mają waloru informacyjnego, zaś informacje, które są w nich zawarte w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Za nietrafną należy uznać próbę usprawiedliwienia ww praktyk w piśmie Spółki z dnia 17 czerwca 2010 r. normą art. 4 nie mającej zastosowania w dacie stosowania praktyk ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (zgodnie z którą koszty opłat pocztowych związanych z doręczeniem korespondencji sądowej należą do wydatków).

Wskazać wypada, iż jak wynika to z ustaleń niniejszej Decyzji w pkt 2.1., Spółka rozpoczęła działalność w końcu 2007 r., nie mogła więc mieć jakichkolwiek wcześniej wypracowanych praktyk na gruncie ustawy z dnia 13 czerwca 1967 r. Ponadto ustawa ta w dacie rozpoczęcia działalności przez Spółkę nie obowiązywała już od 2 marca 2006 r. Od tej daty weszła w życie powołana wyżej ustawa z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zawierająca w art. 5 ust. 2 jednoznaczną informację o nie obciążaniu stron kosztami doręczania pism sądowych.

Spółka również naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia § 75 pkt 3, pkt 8 Części V. „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych” stanowiących, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **używaniu jakichkolwiek (...) środków mających na celu zastraszanie dłużnika (pkt 3), przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu (pkt 8).**

Spółka nie przestrzegała nawet własnych norm etycznych, naruszając przewidziane własną „Procedurą zarządzania zakupionymi wierzytelnościami” m.in. zasady uczciwości i przejrzystości działań (pkt I), poszanowania godności dłużników i respektowania ich uprawnień (pkt V).

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 3 ust. 1 UZNK w postaci sprzeczności działań Spółki – dotyczących informowania, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc – 10 zł.– z dobrymi obyczajami.

Ad. 2 Zagrożenie lub naruszanie interesu klienta (konsumenta)

Naruszenie interesów konsumentów może mieć zarówno wymiar ekonomiczny jak również wymiar pozaekonomiczny. Wg 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).

Opisane wyżej (w pkt Ad 1 ppkt A – E) praktyki Spółki naruszają interes **ekonomiczny** konsumentów. Wskazać należy, że na uwadze należy mieć nie tylko samą treść zakwestionowanych przez organ antymonopolowy informacji, ale również cel i sposób w jaki informacje te przekazane są dłużnikom. Wskazują one, iż celem tych działań nie jest jedynie poinformowanie dłużników o zgodnych z prawem konsekwencjach określonego działania celem umożliwienia im podjęcie racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącej ich sytuacji faktycznej i prawnej – ale skłonienie ich do określonego działania, ukierunkowanego na zapłatę długu. Treść tych informacji i sposób ich przekazania konsumentom mogą prowadzić do tego, iż konsumenci, pod presją Spółki i w obawie przed tym zagrożeniem, mogą spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć lub które według ich oceny nie istnieje. Temu zagadnieniu szczególną uwagę poświęcił Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09 stwierdzając, iż *Niewątpliwie wierzytelność przedawniona jest wierzytelnością istniejącą, gdyż skutkiem przedawnienia jest jedynie możliwość uchylenia się dłużnika od obowiązku spełnienia świadczenia i uniknięcia przymusowej egzekucji długu. Tym niemniej w ocenie Sądu Apelacyjnego nie można uznać za zgodne z zasadami współżycia społecznego działań przedsiębiorcy, polegających na wywieraniu presji na dłużnikach będących konsumentami w celu zrzeczenia się przez nich korzystania z zarzutu przedawnienia. Niewątpliwie na wierzycielu także ciąży obowiązek wynikający z istoty*

stosunku obligacyjnego i nie może on skutkami swojego zaniechania w terminowym dochodzeniu należności obciążać dłużnika. Nie może korzystać z ochrony prawnej wierzyciel podejmujący działania, (...) zmierzające do nakłonienia dłużnika do spłaty należności wiele lat po upływie terminu przedawnienia wierzytelności, kiedy dłużnik już nie dysponuje dowodem jej spłaty. Jak to już wskazano wcześniej, czasem procedury windykacyjne są wszczynane w stosunku do osób, których zobowiązanie nie istniało lub wygasło. Założyć należy, że zdarza się, że klienci Spółki, z założenia wierzyciele, przekazują jej błędne dane o osobach, które dłużnikami już nie są lub nigdy nie były. W ten sposób Spółka wprowadza w błąd również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Wszystkie te osoby - tj. faktyczni dłużnicy, osoby nie będące dłużnikami oraz osoby, w stosunku do których roszczenia uległy przedawnieniu Spółka wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie możliwości skutecznego przeprowadzania czynności w miejscu zamieszkania lub pracy konsumentów, mogące ich zastraszyć i wywołać presję psychiczną ukierunkowaną na spłatę zadłużenia.

Należy podnieść, iż ww ocena dotyczy wszystkich zakwestionowanych przez organ antymonopolowy działań Spółki, w tym zamieszczania informacji, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc – 10 zł. Nie ma tu bowiem znaczenia, wbrew zarzutom Spółki, stosunkowo niewielka wartość tych kosztów, gdyż stanowiły one dodatkową pozycję w spisie kosztów podanych w „ZAWIADOMIENIU O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO”. Nagromadzenie tych pozycji mogło wpływać na psychikę konsumentów i przyczynić się do podjęcia przez nich decyzji co do spłaty zadłużenia, w tym nieistniejącego lub przedawnionego. Innymi słowy mogło to utrudnić lub wręcz uniemożliwić im podjęcie racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącą ich sytuacji faktycznej i prawnej. Ponadto informacja o egzekwowaniu długu nawet ze świadczeń emerytalnych, aczkolwiek teoretycznie mogła okazać się w części przypadków prawdziwa, to jednak biorąc pod uwagę sposób w jaki została przekazana dłużnikom wskazuje, iż celem tego działania nie jest jedynie poinformowanie dłużników o zgodnych z prawem konsekwencjach określonego zachowania w celu umożliwienia im podjęcia racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącej ich sytuacji faktycznej i prawnej, ale wywieraniu presji na dłużnikach celem skłonienia ich do określonego zachowania.

Naruszenie interesów **pozaekonomicznych** konsumentów polega w niniejszej sprawie na nierzetelności ich traktowania i wprowadzaniu w błąd przez Spółkę odnośnie faktycznych konsekwencji niezapłacenia długu.

Konsumenci mają bowiem prawo do uczciwego i etycznego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych (z punktu widzenia konsumentów) informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu. Temu uprawnieniu konsumentów odpowiada obowiązek przedsiębiorcy (w niniejszej sprawie Spółki.) czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny i wypływa on z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie ww informacji w sposób nierzetelny, może rodzić po stronie konsumentów potrzebę ich wyjaśnienia w drodze korespondencyjnej, telefonicznej lub osobistego kontaktu z pracownikami Spółki. Przerzucenie w ten sposób na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu. Tym samym, Spółka zmusza konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, nacisku moralnego, 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 również naruszenie dóbr osobistych konsumentów. Godzi w ich godność i prywatność, poczucie przyzwoitości. Ponadto niektóre z zarzucanych Spółce praktyk (zagrożenie wizytami pracowników Spółki w miejscu zamieszkania lub pracy oraz zagrożenie przekazania ich danych do biur informacji gospodarczej) mogło dodatkowo zagrażać naruszeniem dobrego imienia konsumentów.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji w postaci zagrożenia lub naruszania interesów klientów. W konsekwencji organ antymonopolowy uznał, iż wszystkie z opisanych w pkt I niniejszej decyzji kwestionowanych działań Spółki stanowi czynny nieuczciwej konkurencji, wypełniając ustawowe przesłanki art. 3 ust. 1 UZNK.

3.5.3. Godzenie działaniami opisanymi w pkt 3.5.2. w zbiorowy interes konsumentów.

Jak wskazano w pkt 3.4. (ad. 2) naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Jednocześnie przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...)), przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie (...)). Zdaniem Prezesa Urzędu oceniając działanie Przedsiębiorcy pod kątem tej przesłanki należy stwierdzić, iż jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu działania Przedsiębiorcy dotyczyły każdej wierzytelności nabytej od banków. Ponadto z uwagi na stosowane wzory pism miały one potencjalne zastosowanie w stosunku do wszystkich wierzytelności, które Spółka mogła nabyć względem konsumentów.

W sprawie niniejszej działania Spółki polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych :

- 1.) Informacji, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- 2.) Informacji, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- 3.) Informacji, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- 4.) Informacji, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych ,
- 5.) Informacji, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł,

- dotyczy zatem szerokiego kręgu osób, wobec których Spółka prowadzi czynności windykacyjne, tj. konsumentów. Jak to wskazano już wyżej w pkt 3.5.2. naruszenie interesów konsumentów ma w sprawie niniejszej zarówno wymiar ekonomiczny jak również wymiar pozaekonomiczny (szerzej temat ten omówiono w pkt 3.5.2. Ad. 2). Podkreślenia wymaga

szeroki zakres podmiotowy stosowanych praktyk, które dotyczyły wszystkich klientów banków, których wierzytelności nabyła Spółka.

Mając powyższe na uwadze spełniona została druga z przesłanek uznania czynów nieuczciwej konkurencji opisanych w pkt I Decyzji naruszających art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) również za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co znalazło swój wyraz w treści pkt I sentencji niniejszej Decyzji.

3.6. Zarzuty dotyczące naruszenia art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), a w konsekwencji naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...).

3.6.1. Wprowadzenie

Jak to już wskazano w pkt 3.4. niniejszej Decyzji, do stwierdzenia praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca w tym przypadku na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W ocenie organu antymonopolowego ww przesłanki zastosowania art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) zostały w sprawie spełnione.

3.6.2. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych - wprowadzenie.

Ustawa o UPNPRU zawiera w art. 3 zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. *Naruszenie zakazu wynikającego z art. 3 PNPRU skutkuje bezprawnością zachowania przedsiębiorcy. Prezes UOKiK musi wykazać, że oceniane zachowanie przedsiębiorcy odpowiada jednej z praktyk wymienionych w art. 7 lub 9 PNPRU bądź spełnia przesłanki klauzuli generalnej z art. 4 ust. 1 oraz że zachowanie to narusza zbiorowe interesy konsumentów* (T. Skoczny. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz. Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2009, s. 996).

Postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszenia przez tego Przedsiębiorcę art. 4 ust. 1 UPNPRU. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako nieuczciwej na podstawie ww przepisu wymaga zatem wykazania dwóch przesłanek, tj. :

- 1) sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- 2) istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy.

Klauzula generalna zawarta w art. 4 ust. 1 ww ustawy znajduje w pierwszej kolejności zastosowanie do praktyk rynkowych, które nie zostały w niej wyspecyfikowane. *W tej sytuacji celem klauzuli generalnej jest konkretyzacja takich zachowań, które nie należą do poszczególnych, nazwanych i wyspecyfikowanych w ustawie praktyk* (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna a Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 70).

Ad. 1

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Jak już wskazano wyżej, przepis art. 4 ust. 1 UPNPRU stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”.

Jak to już podkreślono w pkt. 3.5.2. niniejszej Decyzji, w zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (Ewa Łętowska. Prawo umów konsumenckich. Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, strona 215-216). W doktrynie dopuszcza się m.in. dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. **Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7).

Pojęcie to uznać należy więc za tożsame z pojęciem dobrych obyczajów o którym mowa m.in. w art. 3 ust. 1 UZNK, dlatego też organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań w tym zakresie poczynionych w pkt. 3.5.2. niniejszej Decyzji. Z ww rozważań wynika, iż w odniesieniu do wszystkich zarzutów wymienionych w pkt. I Decyzji Spółka naruszyła dobre obyczaje w relacjach rynkowych z konsumentami. W szczególności w zakresie :

- a) **Zarzutu zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej, organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w pkt. 3.5.2. w części objętej ppkt. Ad. 1. A),**
- b) **Zarzutu zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż „jeżeli będzie to**

konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet ze świadczeń emerytalnych konsumentów, organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w pkt. 3.5.2. w części objętej ppkt. Ad. 1. B),

- c) **Zarzutu zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę, organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w pkt. 3.5.2. w części objętej ppkt. Ad. 1. C),**
- d) **Zarzutu zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych, organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w pkt. 3.5.2. w części objętej ppkt. Ad. 1. D),**
- e) **Zarzutu zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, w szczególności zaś poprzez informację, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł, organ antymonopolowy w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w pkt. 3.5.2. w części objętej ppkt. Ad. 1. E).**

Tym samym uznać należy, iż udowodnione zostało naruszenie pierwszej z przesłanek zastosowania art. 4 ust. 1 UPNPRU w odniesieniu do wszystkich pięciu ww zarzucanych Spółce czynów.

Ad. 2.

Istotne zniekształcenie zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie zawiera definicji „istotnego zniekształcenia zachowań”, zatem pomocne dla określenia zakresu przedmiotowego ww pojęcia może być odwołanie się do art. 2 lit. e) dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach rynkowych. *W świetle art. 2 lit. e) dyrektywy (...) „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji (...) której inaczej by nie podjął* (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna a Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 82).

W ocenie organu antymonopolowego w niniejszej sprawie do takiego zniekształcenia doszło. Nieuczciwa praktyka rynkowa może co do zasady przybierać postać działania lub zaniechania (co wynika z definicji tej praktyki zawartej w art. 2 pkt 4 UPNPRU). W niniejszej sprawie praktyki Spółki, jak to zostało ustalone już w pkt 3.5.2. niniejszej Decyzji, mają na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu. Temu celowi służyć miało podanie nieprawdziwych informacji :

- iż Spółka może przeprowadzać wizyty (w domyśle – bez zgody konsumenta) w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy w celu oszacowania lub ustalenia, składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- iż Spółka może dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- sugerowanie, iż Spółka mogła przekazać dane konsumentów do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych, do czego nie miała uprawnień na gruncie obowiązującej w okresie naruszeń ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.),
- iż w sądowym tytule wykonawczym może zostać orzeczony, zgodnie z art. 98 § 1 kpc, zwrot na jej rzecz kosztów korespondencji w kwocie 10 zł.

Jak wynika to z ustaleń poczynionych w pkt 2.4. – 2.8 niniejszej Decyzji, wszystkie ww zapisy podane były w sposób kategoriowy, drukiem wytłuszczonym, w powiązaniu z informacją o nieuiszczeniu długu. Większość zakwestionowanych wzorów pism zawierała dodatkowo informację o możliwości zwolnienia się dłużników z przeprowadzenia przez Spółkę ww działań, jeżeli dokonają oni zapłaty wskazanych w pismach kwot zadłużenia.

W ocenie organu antymonopolowego celem tego działania nie jest jedynie poinformowanie dłużników o zgodnych z prawem konsekwencjach określonego zachowania w celu umożliwienia im podjęcia racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącą ich sytuacji faktycznej i prawnej, ale wywieranie presji na dłużnikach celem skłonienia ich do określonego zachowania. Wskazać należy, iż jak wynika to z ustaleń w pkt 2.9. niniejszej Decyzji, większość składanych skarg na działalność Spółki w roku 2009 dotyczyła windykowania długów bądź w ogóle nie istniejących wg oświadczeń skarżących bądź objętych przedawnieniem w zakresie możliwości sądowego dochodzenia roszczeń.

W konsekwencji zastraszania konsumentów i wywieraniu na nich presji istotnemu zniekształceniu mogło ulec zachowanie ich zachowanie na rynku po zawarciu przez nich umów kredytu/pożyczki i in. umów. Wypada odwołać się ponownie do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09 zgodnie z którym *Nie może korzystać z ochrony prawnej wierzyciel podejmujący działania, (...) zmierzające do nakłonienia dłużnika do spłaty należności wiele lat po upływie terminu przedawnienia wierzytelności, kiedy dłużnik już nie dysponuje dowodem jej spłaty.*

Zatem stosowane przez Spółkę praktyki mogły doprowadzić do sytuacji, w której konsumenci na skutek presji Przedsiębiorcy pozbawieni zostali możliwości autonomicznego i racjonalnego, swobodnego podjęcia decyzji o konsekwencjach określonego ich zachowania (tj. podjęcia decyzji o dokonaniu zapłaty). W konsekwencji mogli oni np. dokonać zapłaty długu nieistniejącego lub też długu w stosunku do którego nastąpiło przedawnienie dochodzenia roszczeń, a której to zapłaty nie dokonaliby w sytuacji braku presji i nacisku Spółki.

Stosowane przez Spółkę praktyki dotyczyły zachowań tzw. przeciętnego konsumenta na rynku. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie definiuje pojęcia „konsument” odsyłając w art. 2 pkt 2 do kodeksu cywilnego. 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 np. na etapie windykacji długu. Sprawa niniejsza niewątpliwie dotyczy zatem konsumentów, skoro wewnętrzne procedury skierowane były do osób, które zawarły wcześniej z bankami umowy kredytu/pożyczki i in. i nie było to związane z prowadzeniem działalności gospodarczej (co zresztą przyznała Spółka w toku postępowania).

Zarzucane Spółce praktyki dotyczą „przeciętnych konsumentów” w rozumieniu UPNPRU. Zgodnie z art. 2 pkt 8 ww ustawy za przeciętnego konsumenta uważa się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Przyjęty w ustawie model przeciętnego konsumenta w pełni odzwierciedla stanowisko przyjęte w orzeczeniach Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, zgodnie z którym jest to osoba dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Taki konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać dokonując analizy przekazów rynkowych. Jest to konsument sceptyczny wobec kierowanych do niego praktyk rynkowych, który umiejętnie korzysta ze stworzonych możliwości wyboru. Wskazać jednocześnie należy, iż orzecznictwo Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości wskazuje na konieczność odniesienia powyższych cech przeciętnego konsumenta do produktu, do którego odnosi się dana praktyka rynkowa (wyrok ETS z dnia 22 czerwca 1999r., C-342/97, wyrok ETS w sprawie Gurt Springenheide i Tusky C-210/96). Europejski Trybunał Sprawiedliwości wskazał m.in., iż charakter odróżniający znak towarowy należy oceniać w odniesieniu do przypuszczalnego sposobu postrzegania go przez właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego przeciętnego konsumenta danej kategorii towarów i usług (wyrok ETS z dnia 7 lipca 2005 r., C-353/03). Podobny pogląd prezentowany jest również w orzecznictwie polskich sądów. Tak np. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 grudnia 2003 roku wskazał, iż sama wysokość ceny nabywanego samochodu wyklucza potraktowanie nabywcy jako nieostrożnego konsumenta bezkrytycznie odnoszącego się do haseł reklamowych i nie posiadającego podstawowych informacji, gdyż polski odbiorca reklamy w tym segmencie rynku samochodowego posiadał już umiejętność odczytywania informacji reklamowych (wyrok z dnia 3 grudnia 2003r. sygn. akt I CK 358/02). Podobnie, w wyroku z dnia 6 grudnia 2007 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie stwierdził, iż do kręgu adresatów reklamy „tanich linii” lotniczych należy zaliczyć osoby wykształcone, posiadające zasób wiedzy i doświadczenia życiowego w zakresie funkcjonowania takiego rodzaju przedsiębiorców w tym zakupu biletów online, co odróżnia ich od osób należących do kręgu przeciętnych konsumentów (sygn. akt VI ACa 842/07).

Odnosząc powyższe rozważania do sytuacji zaistniałej w niniejszej sprawie podnieść należy, iż charakter podejmowanych przez Spółkę działań wskazuje na fakt, iż czynności windykacyjne nie są kierowane do jakiejś określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów. Jedynym elementem wyróżniającym tą grupę konsumentów wydaje się być wcześniejsze posiadanie przez część z nich tzw. zdolności kredytowej, gdyż inaczej banki nie udzieliłyby im pożyczek/kredytów. Tym samym, zdaniem Prezesa Urzędu, tak określony przeciętny konsument, może nie być w stanie określić konsekwencji swoich decyzji

dotyczących zapłaty żądanych przez Spółkę kwot, szczególnie w przypadku zobowiązań wg niego nieistniejących lub przedawnionych w zakresie możliwości ich sądowego dochodzenia. Tym samym uprawdopodobniona została druga przesłanka zastosowania art. 4 ust. 1 UPNPRU, a tym samym uprawdopodobnione zostało naruszenie całego ww przepisu.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w postaci istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy. W konsekwencji organ antymonopolowy uznał, iż wszystkie z opisanych w pkt I niniejszej decyzji kwestionowanych działań Spółki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, wypełniając ustawowe przesłanki art. 4 ust. 1 UPNPRU.

3.6.3. Godzenie działaniami opisanymi w pkt 3.6.2. w zbiorowy interes konsumentów.

Jak wskazano w pkt 3.4. (ad. 2) naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach. Jednocześnie przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...)), przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie (...)). Zdaniem Prezesa Urzędu oceniając działanie Przedsiębiorcy pod kątem tej przesłanki należy stwierdzić, iż jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu działania Przedsiębiorcy dotyczyły każdej wierzytelności nabytej od banków. Ponadto z uwagi na stosowane wzory pism miały one potencjalne zastosowanie w stosunku do wszystkich wierzytelności, które Spółka mogła nabyć względem konsumentów.

W sprawie niniejszej działania Spółki polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych :

- 1.) Informacji, iż w przypadku braku dobrowolnej zapłaty, windykator terenowy odbędzie wizytę w miejscu zamieszkania/siedzibie/miejscu pracy konsumenta (w zależności od wzoru - działający sam lub wraz z rzeczoznawcą majątkowym albo „osobą uprawnioną do weryfikacji stanu majątkowego”), w celu oszacowania (lub ustalenia, według innego wzoru) składników majątkowych pod kątem egzekucji komorniczej,
- 2.) Informacji, iż „jeżeli będzie to konieczne”, to Spółka będzie dług egzekwować nawet z świadczeń emerytalnych konsumentów,
- 3.) Informacji, iż istnieje możliwość ogłoszenia upadłości dłużników jako konsumentów - co sugeruje możliwość wystąpienia z takim wnioskiem przez Spółkę,
- 4.) Informacji, iż w przypadku braku spłaty długu Spółka „zmuszona będzie” przekazać dane konsumentów – „jako osób nieregulujących swoich zobowiązań pieniężnych” – do ogólnopolskich biur informacji gospodarczych ,
- 5.) Informacji, iż do wymaganej kwoty zostaną doliczone koszty wynikające z sądowego tytułu wykonawczego oraz postanowienia komornika : (...) ewentualne koszty korespondencji - zgodnie z art. 98 § 1 kpc) – 10 zł,

- dotyczy zatem szerokiego kręgu osób, wobec których Spółka prowadzi czynności windykacyjne, tj. konsumentów. Jak to wskazano już wyżej w pkt 3.6.2. naruszenie interesów konsumentów mogło powodować istotne zniekształcenie zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy, a zatem godzi tym samym w zbiorowe interesy konsumentów. Miarą zagrożenia tego interesu jest m.in. fakt, iż jak wynika ze

zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego część konsumentów dotkniętych działaniami i Spółki zmuszona była skorzystać w kontaktach ze Spółką z pomocy profesjonalnych pełnomocników (adwokatów lub radców prawnych) lub też interwencji rzeczników konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, spełniona została druga z przesłanek uznania nieuczciwych praktyk rynkowych opisanych w pkt I Decyzji naruszających art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), również za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co znalazło swój wyraz w treści pkt I sentencji niniejszej Decyzji.

3.7. Zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Organ antymonopolowy uznał, iż kwestionowane przez niego praktyki Spółki ustały z dniem 23 lutego 2010 r. Powyższe ustalenie Prezes poczynił w pkt 2.10 niniejszej decyzji na podstawie analizy pisma Spółki (k. 71) i wzorów nowych pism znajdujących się na k. 99 – 107 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, przykładowych akt windykacyjnych w zał. nr 3 do akt postępowania wyjaśniającego RWR 403-9/2010/WS, pisma Spółki k. 31 i 39, oświadczenia członków Zarządu o zaprzestaniu stosowania kwestionowanych wzorów pism stanowiącego zał. nr 2 do akt głównych, akt postępowań windykacyjnych stanowiących zał. nr 4 do akt głównych oraz rejestru poczty wychodzącej za dni od 22 do 25 lutego 2010 r. stanowiący zał. nr 5 do akt głównych. Wprawdzie formalne wprowadzenie nowej procedury pn „Procedura zarządzania wierzytelnościami konsumenckim” odbyło się uchwałą Zarządu Spółki Nr 1/2010 z dnia 28 maja 2010 r., to jednak w ocenie organu antymonopolowego wyżej przedstawione dowody wskazują na faktyczne wcześniejsze, tj. właśnie z datą 23 lutego 2010 r., zaprzestanie stosowania przedmiotowych wzorów.

3.8. Kwestia zastosowania art. 28 ustawy o ochronie (...)

Zgodnie z art. 28 ustawy o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ratio legis tej decyzji polega na szybszym zakończeniu postępowania i skorygowaniu uchybień przez przedsiębiorcę bez konieczności wydawania decyzji z art. 26 lub 27, w drodze współpracy z organem antymonopolowym.

Organ antymonopolowy dysponuje swobodnym uznaniem w przedmiocie zastosowania przepisu art. 28, dlatego nie jest związany wnioskiem o zastosowanie ww instytucji. *Korzystanie z tej instytucji zakończenia postępowania wydaje się szczególnie zasadne w sprawach, w których ciężar gatunkowy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów lub skala tego naruszenia nie są szczególnie dotkliwe dla konsumentów lub nie przyniosły znacznych korzyści przedsiębiorcy oraz w tych sprawach, w których zastosowanie art. 24 do konkretnej praktyki budzi wątpliwości ze względu na nieokreśloność zakazu z art. 24 ust. 1* (Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Komentarz pod redakcją prof. T. Skoczego, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2009, strona 1053 – 1054).

W ocenie organu antymonopolowego nie zachodziły w niniejszej sprawie przesłanki zastosowania omawianej instytucji z następujących względów :

Po pierwsze – u podstaw ratio legis zastosowania art. 28 ustawy o ochronie (...) leży wzgląd na ekonomikę postępowania, jego znaczące przyspieszenie. Tymczasem w dacie złożenia wniosku (w piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r.) Prezes Urzędu dysponował (łącznie z dowodami załączonymi ww piśmie) zasadniczym materiałem dowodowym w sprawie. Na materiał ten składały się dowody zebrane w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR 403 – 9/2010/WS (akta zasadnicze tego postępowania oraz 4 teczki załączników), jak również wyjaśnienia i załączniki złożone przy piśmie z dnia 17 czerwca 2010 r. w toku postępowania sformalizowanego (7 teczek załączników). Powyższy materiał dowodowy uzupełniono w późniejszym etapie postępowania jedynie w niewielkim zakresie. Zatem wątpliwe jest, by skorzystanie z ww instytucji przez organ antymonopolowy mogło przyspieszyć w znaczący sposób zakończenie postępowania;

Po drugie – znacząca skala naruszeń zbiorowych interesów konsumentów. Jak wynika to z postanowienia o wszczęciu postępowania nr RWR 19/2010, zarzutami objęto pięć zachowań Spółki, naruszających wprawdzie jeden przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) ale bezprawność jej działania zarzucano w oparciu aż o dwie inne ustawy, tj. ustawę o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz ustawę o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Ponadto zasięg działania Spółki, a w konsekwencji zakres możliwych naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, nie miał jedynie lokalnego charakteru, lecz dotyczył obszaru całego kraju.

Z powyższych względów organ antymonopolowy uznał za niecelowe skorzystanie z instytucji art. 28 ustawy o ochronie (...).

3.9. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 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.

Nakładanie kar w trybie art. 106 ustawy o ochronie (...) odbywa się w trybie uznania administracyjnego (fakultatywnie), co oznacza, że zarówno o fakcie jej nałożenia jak i o jej wysokości decyduje w konkretnej sprawie Prezes Urzędu. Kara pieniężna przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest zatem sankcją nakładaną na przedsiębiorcę za stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ma ona na celu zniechęcenie przedsiębiorców do naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Kara ta ma charakter fakultatywny, jednakże zważywszy na prewencyjną, represyjną i dyscyplinującą funkcję tej kary, jej nałożenie w niniejszej sprawie jest zdaniem Prezesa Urzędu w pełni uzasadnione ze względu na ogólnopolski zasięg stosowanych praktyk i znaczną dolegliwość dla konsumentów.

Funkcja represyjna ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań w przyszłości. Funkcja prewencyjna oraz dyscyplinująca mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Prezes Urzędu uznał w niniejszej sprawie za zasadne wymierzenie jednej kary za całość

stosowanych przez Spółkę, zakwestionowanych w pkt. I niniejszej Decyzji działań, gdyż pozostają ze sobą w ścisłym związku i wyczerpują przesłanki jednego przepisu, tj. art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...). Zatem wymierzona kara stanowi sankcję z tytułu naruszenia ww. normy prawnej.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu licznych okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód Przedsiębiorcy osiągnięty w roku poprzedzającym rok nałożenia kary tj. kwota **[tajemnica przedsiębiorstwa]** zł.

Przede wszystkim wzięto pod uwagę fakt, iż naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji i nieuczciwych praktyk rynkowych mających na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu. Praktyki te naruszały zarówno interesy ekonomiczne jak i pozaekonomiczne konsumentów. Praktyki stosowane przez Przedsiębiorcę naruszają przede wszystkim podstawowe prawo konsumentów, to jest prawo do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych (z punktu widzenia konsumentów) informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu. W niniejszej sprawie konsumenci, pod ich wpływem, mogli podejmować ponadto konkretne, nie zawsze korzystne decyzje dotyczące wykonania umowy, których inaczej by nie podjęli. Zatem do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów dochodzi na etapie wykonania kontraktu. Przypisane Przedsiębiorcy nieuczciwe praktyki handlowe uniemożliwiają konsumentom podjęcie świadomej decyzji dotyczącej wykonania kontraktu, co wydaje się być zamierzonym celem Spółki.

Ustalając wagę naruszeń przypisanych Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu wziął również pod uwagę ich długotrwałość, którą należy rozpatrywać w odniesieniu do okresu stosowania zarzucanych praktyk (od daty zakupu pierwszego pakietu wierzytelności, tj. od czerwca 2008 r. do daty zaniechania praktyk, tj. do 23 lutego 2010 r. – łącznie ok. 21 miesięcy).

Powyżej opisane okoliczności pozwoliły Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń w przedmiotowej sprawie kształtuje się na poziomie **[tajemnica przedsiębiorstwa]** % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2009 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość **[tajemnica przedsiębiorstwa]** % przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi **[tajemnica przedsiębiorstwa]** zł (po zaokrągleniu do pełnych złotych)

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę rozważono również zastosowanie zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących jak i zaostrzających wymiar kary. Prezes Urzędu uwzględniając poszczególne ww. okoliczności miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego.

Jako okoliczności łagodzące organ antymonopolowy przyjął zaniechanie przez Przedsiębiorcę stosowania praktyki jeszcze na etapie postępowania wyjaśniającego (a więc przed wszczęciem niniejszego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów) oraz aktywne współdziałanie z Prezesem w toku prowadzonego postępowania, co w praktyce umożliwiło Prezesowi szybkie i sprawne przeprowadzenie postępowania. Podkreślenia wymaga, iż część dowodów w sprawie została złożona wyłącznie z inicjatywy Przedsiębiorcy (np. załączniki nr 2, 4 i 5 do akt postępowania).

Jako okoliczności obciążające Prezes Urzędu przyjął ogólnopolski zasięg stwierdzonych naruszeń, gdyż działalność w zakresie windykacji dotyczyła całego terytorium Polski. Ponadto jako okoliczność obciążającą przyjęto umyślność działania Spółki. W ocenie organu antymonopolowego charakter zakwestionowanych działań, tj. zastraszanie konsumentów, zagrożenie im podjęciem działań, których Spółka podjąć nie mogła w obowiązującym stanie prawnym i informowanie o możliwości odstąpienia od tych czynności w razie zapłaty długu świadczą o umyślności jej działania ukierunkowanej na wywarcie presji na konsumentów. Profesjonalista w zakresie windykacji, jakim jest Spółka, musiał wiedzieć, że stosowanie zakwestionowanych przez organ antymonopolowy pism narusza obowiązujące przepisy, jednakże pomimo tej wiedzy dopiero wszczęcie postępowania wyjaśniającego doprowadziło do zaniechania przez niego stosowania ww praktyk.

Tym samym uwzględnienie wskazanych powyżej okoliczności obniżających wymiar kary uzasadnia jej obniżenie o **[tajemnica przedsiębiorstwa]** %, zaś uwzględnienie okoliczności zaostrzających wymiar kary pieniężnej uzasadnia jej podwyższenie o **[tajemnica przedsiębiorstwa]** %. Sumując powyższe wielkości ostatecznie organ antymonopolowy dokonał podwyższenia kary o **[tajemnica przedsiębiorstwa]** % tj. o kwotę, po zaokrągleniu do pełnych złotych, 11 683 zł – do kwoty 70 096 zł. Tak ustalona kara pieniężna stanowiłaby **[tajemnica przedsiębiorstwa]** % przychodu Przedsiębiorcy za rok 2009 r. czyli **[tajemnica przedsiębiorstwa]** % kary maksymalnej, jaka mogłaby być w tym przypadku na niego nałożona.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej **jak w punkcie II sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 1 ustawy o *ochronie (...)* karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000.**

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z art. 479²⁸ § 2 *kp.c.*, od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu.

z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje :
Pani
Katarzyna Kałwak
Radca prawny
Kancelaria Radcy Prawnego

ul. Marszałka Józefa Piłsudskiego 60/3
50 – 020 Wrocław