



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W KATOWICACH**

Katowice, dn. 7 maja 2013 r.

RKT-61-03/13/BP

DECYZJA Nr RKT - 06/2013

I. Stosownie do art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w związku z art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy oraz § 2 pkt 4 i § 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 z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Kancelarii „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że ww. przedsiębiorca stosuje praktyki, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na:

1. nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez arbitralne ich określanie, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne naruszanie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszanie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, a poprzez to naruszające art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. nierzetelnym wskazywaniu w „*Ostatecznych wezwaniach do zapłaty*” informacji, poprzez przytaczanie art. 814 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), o treści: „*Jeżeli cel egzekucji tego wymaga, komornik zarządzi otworzenie mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika, jak również przeszuka jego rzeczy, mieszkanie i schowki. Gdyby to nie wystarczyło, komornik może ponadto przeszukać odzież, którą dłużnik ma na sobie. Komornik może to uczynić także wówczas, gdy dłużnik chce się wydalić lub gdy zachodzi podejrzenie, że chce usunąć od egzekucji przedmioty, które ma przy sobie*”, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne naruszanie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszanie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, a poprzez to naruszające art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Kancelarię „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach **obowiązek wykonania** przyjętego przez tego przedsiębiorcę w toku postępowania **zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym mu naruszeniom polegającym na wyeliminowaniu z treści stosowanych wezwań do zapłaty, kierowanych do konsumentów, elementów mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, które to działania zostaną podjęte **niezwłocznie, nie później niż w terminie 7 dni**, od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, a polegać będą na zastąpieniu stosowanych w dotychczasowej działalności spółki wezwań do zapłaty o nazwie „Wezwanie do zapłaty”, „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” oraz „Ostateczne wezwanie do zapłaty” wezwaniami o nazwie „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” oraz „Ostateczne wezwanie do zapłaty”, zgodnie ze wzorami tych wezwań przesłanymi w piśmie z dn. 11 marca 2013 r.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) w związku z art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 2 pkt 4 i § 5 pkt 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 wszczętego z urzędu przeciwko Kancelarii „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, nakłada się na tego przedsiębiorcę obowiązek złożenia – **w terminie dwóch miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno obejmować:

- a) Przedstawienie obowiązujących wzorów wezwań do zapłaty stosowanych w obrocie z konsumentami wraz z podaniem dat ich wprowadzenia w życie,
- b) Przedstawienie 10 (dziesięciu) ostatnio wysłanych konsumentom wezwań do zapłaty w odniesieniu do każdego wprowadzonego wzorca.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadzono postępowanie wyjaśniające (RKT-403-42/12/BP) w sprawie działalności Kancelarii „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach (zwanej dalej także „spółką” lub „przedsiębiorcą”), w toku którego powzięto podejrzenie, iż spółka stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji. W tych okolicznościach, *Postanowieniem nr 1* z dnia 20 lutego 2013 r. (dowód: karty nr 2 – 3) wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne, co uczyniono po uprzednim otrzymaniu Upoważnienia Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dowód: karta nr 1).

W toku niniejszego postępowania, w odpowiedzi na postawione zarzuty, przedsiębiorca przedstawił swoje stanowisko w sprawie w piśmie z dn. 27 lutego 2013 r. (dowód: karty nr 96-98) oraz z dn. 11 marca 2013 r. (dowód: karty 103-105).

W piśmie, z dn. 27 lutego 2013 r., spółka przedstawiła swoje stanowisko odnośnie zasadności zarzutów określonych w punktach I.1. oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji.

W toku postępowania, w drugim w kolejności piśmie składanym Prezesowi Urzędu z dn. 11 marca 2013 r. spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej zgodnie z dyspozycją art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dn. 05 kwietnia 2013 r. spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 106). W wyznaczonym terminie przedstawiciele spółki skorzystali z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny

Kancelaria „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000302003 (dowód: karty nr 99-100).

Ustalono, że przedsiębiorca zajmuje się działalnością windykacyjną, z czego główna jego działalność skupia się na windykacji należności wynikających z opłat dodatkowych za jazdę bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej lub kolejowej. Pozostała działalność przedsiębiorcy dotyczy windykacji należności wynikających z umów odbioru odpadów oraz kar za nieterminowy zwrot książek. W swojej działalności spółka wykorzystuje trzy rodzaje wzorów wezwań do zapłaty o nazwie „Wezwanie do zapłaty”, „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” oraz „Ostateczne wezwanie do zapłaty”, które stanowią podstawę dla dalszej ich konkretyzacji. Każdy z ww. wzorów wezwań do zapłaty zawiera informacje odnośnie należności głównej, kosztów postępowania sądowego (z wyjątkiem wzoru „Ostateczne wezwanie do zapłaty”) oraz kosztów postępowania egzekucyjnego. Do każdego wezwania jest dołączony formularz o nazwie „Zobowiązanie do zapłaty”. Ustalono także, iż na każdym z wezwań do zapłaty w prawym górnym rogu znajduje się sygnatura sprawy. Równocześnie każde z tych pism opatrzone zostało okrągłą pieczęcią – zewnętrzna strona pieczęci zawiera informację „Kancelaria ‘STATIMA’ Sp. z o.o. *DEPARTAMENT WINDYKACJI NALEŻNOŚCI*”. Poza tym w środkowej części pieczęci zilustrowana została waga.

W sprawie praktyki ocenianej w punkcie I.1. sentencji decyzji ocenie poddano następujące klauzule umieszczane w niniejszych rodzajach wezwań do zapłaty:

a. „Wezwanie do zapłaty” oraz „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”.

Awers: „W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego, a w razie potrzeby egzekucyjnego. Koszty uzyskania tytułu egzekucyjnego, klauzuli wykonalności i egzekucji komorniczej wyniosą (struktura kosztów na rewersie niniejszego wezwania)”.

Rewers: „Łączna kwota do zapłaty wyniesie – ...”

„Na powyższą kwotę składają się:

1. WPS (wartość przedmiotu sporu)/ Kara wg regulaminu etc.

2. Koszty postępowania sądowego – ... zł w tym:

- ustawowe koszty należne pełnomocnikowi procesowemu za udział w rozprawach przed Sądem w postępowaniu zwykłym (w przypisie znajduje się następująca informacja - *Oplaty za czynności radców prawnych i adwokatów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2002 roku, nr 163, poz. 1349 ze zm.) lub Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z 2002 roku, 163, poz. 1348 ze zm.)* – ... zł

- koszty opłaty sądowej (w przypisie znajduje się informacja o treści – *Koszty sądowe zgodnie z ustawą z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2002 roku, nr 90, poz. 594 j.t. ze zm.)* - ... zł

3. Koszty postępowania egzekucyjnego - ... zł w tym:

- ustawowe koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu egzekucyjnym należne pełnomocnikowi procesowemu - ... zł

- koszty egzekucji naliczane przez Komornika (w przypisie znajduje się informacja o treści - *Koszty ponoszone w związku z prowadzeniem postępowania egzekucyjnego zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o komornikach sądowych o egzekucji (Dz. U. z 2006 roku, nr 167, poz. 1191 j.t. ze zm.)* - ... zł

4. Odsetki należne do dnia zapłaty ... zł.”

Do każdego „Wezwania do zapłaty” oraz „Przedsądowego wezwania do zapłaty” załączone jest również „Zobowiązanie do zapłaty”, które zawiera m.in. informację o treści:

„Dłużnik wnosi o odstąpienie od kierowania sprawy na drogę postępowania Sądowego i Egzekucyjnego” oraz „Nie przestrzeganie postanowień niniejszego zobowiązania spowoduje niezwłoczne skierowanie sprawy na drogę postępowania Sądowego, a w konsekwencji doprowadzi do EGZEKUCJI KOMORNICZEJ”.

b. „Ostateczne wezwanie do zapłaty”.

Awers: „W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania egzekucyjnego. Koszty postępowania egzekucyjnego wyniosą ... zł”.

Rewers: „Łączna kwota do zapłaty wyniesie – ...”

„Na powyższą kwotę składają się:

1. Zasadzona kwota (wraz z odsetkami) – ... zł.
2. Koszty postępowania egzekucyjnego – ... zł.

W przypisie znajduje się informacja o treści – „Koszty ponoszone w związku z prowadzeniem postępowania egzekucyjnego zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o komornikach sądowych o egzekucji (Dz. U. z 2006 roku, nr 167, poz. 1191 j.t. ze zm.)” - ... zł.

W sprawie praktyki ocenianej w punkcie I.2. sentencji decyzji ocenie poddano następujące postanowienie umieszczone w „Ostatecznych wezwaniach zapłaty”:

„Ponadto przepisy prawa wskazują, że zgodnie z Art. 814 § 1 K.P.C. „Jeżeli cel egzekucji tego wymaga, komornik zarządzi otworzenie mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika, jak również przeszuka jego rzeczy, mieszkanie i schowki. Gdyby to nie wystarczyło, komornik może ponadto przeszukać odzież, którą dłużnik ma na sobie. Komornik może to uczynić także wówczas, gdy dłużnik chce się wydalić lub gdy zachodzi podejrzenie, że chce usunąć od egzekucji przedmioty, które ma przy sobie” (dowód: karty nr 28-29, 76-95).

Zobowiązanie złożone przez Kancelarię „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach.

W toku postępowania przedsiębiorca wniósł o wydanie w niniejszej sprawie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązującej do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym naruszeniom. Przedsiębiorca zobowiązał się do zaniechania stosowania praktyk określonych w pkt I.1 oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji poprzez wyeliminowanie z treści stosowanych wezwań do zapłaty, kierowanych do konsumentów elementów mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, proponując stosowanie w dalszej działalności wzorów przedsądowego oraz ostatecznego wezwania do zapłaty. Treść tych wezwań do zapłaty została przedstawiona przez przedsiębiorcę w załączniku nr 1 i 2 pisma z dn. 11 marca 2013 r.

Na awersie przedsądowego wezwania do zapłaty spółka zamieściła m.in. informacje o treści: „W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego, a w razie potrzeby egzekucyjnego. Koszty uzyskania tytułu egzekucyjnego, klauzuli wykonalności i egzekucji komorniczej mogą wówczas wynieść ...zł (struktura ewentualnych kosztów na rewersie niniejszego wezwania)”. Na rewersie tego wezwania do zapłaty spółka zamieściła zaś następujące informacje: „Łączna kwota do zapłaty może wynieść ...” – w przypisie do tego fragmentu wezwania znajduje się informacja, że „Koszty określone według zasad ogólnych wskazanych w przepisach opisanych poniżej bez uwzględnienia instytucji szczególnych, przykładowo: art. 102 K.P.C. i art. 771 K.P.C.”.

Na awersie ostatecznego wezwania do zapłaty spółka zamieściła m.in. informacje, że „W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania egzekucyjnego.

Koszty egzekucji komorniczej mogą wówczas wynieść ... zł (struktura ewentualnych kosztów na rewersie wezwania)”. Spółka wykreśliła z awersu tego wezwania do zapłaty postanowienie o treści: „Jeżeli cel egzekucji tego wymaga, komornik zarządzi otworzenie mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika, jak również przeszuka jego rzeczy, mieszkanie i schowki. Gdyby to nie wystarczyło, komornik może ponadto przeszukać odzież, którą dłużnik ma na sobie. Komornik może to uczynić także wówczas, gdy dłużnik chce się wydalić lub gdy zachodzi podejrzenie, że chce usunąć od egzekucji przedmioty, które ma przy sobie”. Na rewersie tego wezwania do zapłaty spółka zamieściła także informacje, iż: „Łączna kwota do zapłaty może wynieść ...” – w przypisie do tego fragmentu wezwania znajduje się informacja, że „Koszty określone według zasad ogólnych wskazanych w przepisach opisanych poniżej bez uwzględnienia instytucji szczególnych, przykładowo: art. 102 K.P.C. i art. 771 K.P.C.”.

Spółka zadeklarowała także możliwość dalszych zmian w treści przedstawionych wezwań do zapłaty, gdyby ich zaproponowana treść była, zdaniem Prezesa Urzędu, niewystarczająca dla zapewnienia udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z dn. 16 lutego 2007 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia interesu publicznoprawnego. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90). W okolicznościach niniejszej sprawy oznacza to, iż warunkiem niezbędnym do oceny, czy działania przedsiębiorcy mogły naruszyć przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest wykazanie, iż mogły naruszyć interes publicznoprawny.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, gdyż wiąże się z ochroną interesów wszystkich konsumentów, którzy byli lub mogli stać się kontrahentami przedsiębiorcy. W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez przedsiębiorcę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane 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. Stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa powyżej Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Uprawdopodobnienie stosowania przez Kancelarię „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Stosownie do treści art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów warunkiem nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę zobowiązania zmierzającego do zapobieżenia naruszeniom określonym w art. 24 ww. ustawy jest uprawdopodobnienie, że doszło do naruszenia ww. przepisu. W związku z tym zachodzi konieczność przeanalizowania zachowań przedsiębiorcy stanowiących przedmiot postawionych mu zarzutów z punktu widzenia uprawdopodobnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22¹ kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Dla uprawdopodobnienia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest każdorazowo uprawdopodobnienie kumulatywnego spełnienia trzech przesłanek:

- ✓ oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- ✓ praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,
- ✓ zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1441 ze zm. – zwana dalej także „usdg”) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, gdyż prowadzi działalność w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego (dowód: karty nr 99-100). W związku z powyższym Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka niezbędna do uprawdopodobnienia stosowania przez

Kancelarię „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach praktyk wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowych interesów konsumentów, stąd przy ustalaniu jego treści należy odwołać się do orzecznictwa sądowego. Pojęcie zbiorowych interesów konsumentów zostało szeroko omówione przez Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07). W uzasadnieniu Sąd Najwyższy podał, iż gramatyczna wykładnia tego pojęcia prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka przedsiębiorcy skierowana jest do „nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów”. Wystarczające powinno być w jego ocenie ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów, za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy orzekł też, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

W rozważanym przypadku oceniane zachowania przedsiębiorcy mogły oddziaływać lub mogą oddziaływać obecnie na zbiorowe interesy konsumentów w zakresie zarzutów opisanych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, co powoduje, że spełnienie rozważanej przesłanki zostało w przedmiotowej sprawie uprawdopodobnione. Oceniane zachowania przedsiębiorcy dotyczyły szerokiego kręgu najsłabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Dotyczyły one wszystkich tych osób, do których przedsiębiorca skierował wezwania do dokonania zapłaty z tytułu powstałych zobowiązań w stosunku do innych podmiotów gospodarczych, jak i zagrażały interesom wszystkich jego potencjalnych klientów. Tym samym nie ulega wątpliwości, że rozważane działania mogą godzić lub mogły godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działań

Kolejną przesłanką, która musi zostać spełniona, aby było możliwe uprawdopodobnienie naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność rozważanego zachowania. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być takie zachowanie przedsiębiorcy, które jako sprzeczne z ustawą szczególną można zaklasyfikować, jako niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i jedno z zachowań przykładowo wymienionych w art. 24 ust. 2 pkt 1 – 3 ww. ustawy.

Dodać należy, że stosownie do art. 1 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ustawa ta reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów, jeżeli praktyki te wywołują lub mogą wywoływać skutki na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej. Dla stwierdzenia, że dana praktyka jest niezgodna z art. 24 ww. ustawy wystarczające jest więc wykazanie, że potencjalnie istniało zagrożenie naruszenia interesów konsumentów na przykład wskutek niedopełnienia określonego obowiązku informacyjnego względem konsumentów i nie jest konieczne faktyczne wystąpienie negatywnego skutku w praktyce. Oznacza to, że wystarczy już samo zaniechanie udzielenia przez przedsiębiorcę istotnych informacji, nawet jeśli w praktyce nie zaistniały przesłanki wykorzystania tej informacji, na przykład określającej obowiązujący u sprzedawcy tryb reklamacyjny. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by

zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”¹.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów². Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem³.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego⁴. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem okoliczność czy sprawca (przedsiębiorca) dopuścił się naruszenia umyślnie czy nieumyślnie, a także świadomość naruszenia norm prawnych.

Mając na uwadze powyższe należy podkreślić, iż uprawdopodobnienie bezprawności działania spółki polega na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 usdg.

Przepis art. 17 usdg stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo⁵ oraz że istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy⁶. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁷. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub nie zapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

¹ Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

² Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

³ Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

⁴ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

⁵ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986, s. 83.

⁶ orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, niepubl.

⁷ np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

Przepis art. 17 ww. ustawy odsyła również do przesłanki słuszych interesów konsumentów, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływująca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od spółki może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, które spółka podaje w sposób niepełny i nierzetelny, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub istnieje lecz w innej wysokości. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszych interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, a także konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu – jako organ stosujący prawo – wykazuje, wskazując na przepis art. 17 usd, iż konkretne działania (praktyki) spółki naruszały obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Naruszenie przez spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania, po wykazaniu także naruszenia tym działaniem zbiorowego interesu konsumentów, do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi na fakt, że działalność gospodarcza polegająca na windykacji wierzytelności nie została dotychczas prawnie uregulowana (w odróżnieniu do prawnie uregulowanej egzekucji na podstawie określonych przepisami prawa tytułów wykonawczych, co pozwala na weryfikację w odpowiednich przepisach aktów prawnych prawidłowości jej przebiegu i zakresu), brak znajomości zasad rządzących działalnością gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności rodzi niepewność po stronie osób wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, a także nadużyć ze strony podmiotów trudniących się działalnością windykacyjną. Prezes Urzędu nie może jednak zaaprobować sytuacji, w której brak szczegółowej regulacji prawnej danego rodzaju działalności gospodarczej będzie wykorzystywany do działań sprzecznych z interesami konsumentów. W takiej sytuacji obowiązek przedsiębiorcy do prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dla dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów tym bardziej nabiera istotnego znaczenia. Zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do wyegzekwowania należności od dłużnika, powinien zwracać szczególną uwagę na zgodność podejmowanych przez niego działań z ww. zasadami.

W tym miejscu konieczne jest zatem rozważenie uprawdopodobnienia przesłanki bezprawności w ramach każdego z postawionych przedsiębiorcy zarzutów. Zostanie to uczynione oddzielnie dla każdej z praktyk ocenianych w niniejszej decyzji.

Ad I.1.

W zakresie punktu I.1. sentencji niniejszej decyzji oceniana praktyka polega na nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez arbitralne ich określanie, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne naruszanie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszanie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, a poprzez to naruszające art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak zostało wskazane w części zawierającej opis ustaleń faktycznych niniejszej sprawy, w pismach kierowanych do konsumentów przedsiębiorca posługiwał się następującymi postanowieniami:

a. „*Wezwanie do zapłaty*” oraz „*Przedsądowe wezwanie do zapłaty*”.

Awers: „*W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania sądowego, a w razie potrzeby egzekucyjnego. Koszty uzyskania tytułu egzekucyjnego, klauzuli wykonalności i egzekucji komorniczej wyniosą (struktura kosztów na rewersie niniejszego wezwania)*”.

Rewers: „*Łączna kwota do zapłaty wyniesie – ...*”

„*Na powyższą kwotę składają się:*

1. *WPS [wartość przedmiotu sporu]/ Kara wg regulaminu etc.*

2. *Koszty postępowania sądowego – ... zł w tym:*

- *ustawowe koszty należne pełnomocnikowi procesowemu za udział w rozprawach przed Sądem w postępowaniu zwykłym (w przypisie znajduje się następująca informacja - Oplaty za czynności radców prawnych i adwokatów zgodnie z Rozporządzeniem Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. z 2002 roku, nr 163, poz. 1349 ze zm.) lub Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z 2002 roku, 163, poz. 1348 ze zm.) – ... zł*

- *koszty opłaty sądowej (w przypisie znajduje się informacja o treści – Koszty sądowe zgodnie z ustawą z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2002 roku, nr 90, poz. 594 j.t. ze zm.) - ... zł*

3. *Koszty postępowania egzekucyjnego - ... zł w tym:*

- *ustawowe koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu egzekucyjnym należne pełnomocnikowi procesowemu - ... zł*

- *koszty egzekucji naliczane przez Komornika (w przypisie znajduje się informacja o treści - Koszty ponoszone w związku z prowadzeniem postępowania egzekucyjnego zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o komornikach sądowych o egzekucji (Dz. U. z 2006 roku, nr 167, poz. 1191 j.t. ze zm.))- ... zł*

4. *Odsetki należne do dnia zapłaty ... zł.*”

Do każdego „*Wezwania do zapłaty*” oraz „*Przedsądowego wezwania do zapłaty*” załączone jest również „*Zobowiązanie do zapłaty*”, które zawiera m.in. informację o treści:

„*Dłużnik wnosi o odstąpienie od kierowania sprawy na drogę postępowania Sądowego i Egzekucyjnego*” oraz „*Nie przestrzeganie postanowień niniejszego zobowiązania spowoduje niezwłoczne skierowanie sprawy na drogę postępowania Sądowego, a w konsekwencji doprowadzi do EGZEKUCJI KOMORNICZEJ*”.

b. „*Ostateczne wezwanie do zapłaty*”.

Awers: „*W przypadku braku wpłaty sprawa zostanie skierowana na drogę postępowania egzekucyjnego. Koszty postępowania egzekucyjnego wyniosą ... zł*”.

Rewers: „*Łączna kwota do zapłaty wyniesie – ...*”

„*Na powyższą kwotę składają się:*

1. *Zasądzona kwota (wraz z odsetkami) – ... zł.*

2. *Koszty postępowania egzekucyjnego – ... zł.*

W przypisie znajduje się informacja o treści – „Koszty ponoszone w związku z prowadzeniem postępowania egzekucyjnego zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 roku o komornikach sądowych o egzekucji (Dz. U. z 2006 roku, nr 167, poz. 1191 j.t. ze zm.)”- ... zł.

W sprawach dotyczących podobnych praktyk stosowanych przez przedsiębiorców, zapadły orzeczenia sądowe, w których ocenie poddano postanowienia wezwań kierowanych do konsumentów mających na celu doprowadzenie do spłaty ich zobowiązań pieniężnych. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dn. 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt XVII AmA 26/08) stwierdził, iż: „Podane w tych wezwaniach informacje były zdaniem Sądu niepełne i nierzetelne. Powołano w tych informacjach najbardziej niekorzystne dla konsumenta rozliczenia kosztów w postępowaniu sądowym (...) Pominięto całkowicie możliwość innego rozliczenia kosztów w postępowaniu sądowym tj. na podstawie art. 102 kpc. Stosownie do art. 102 kpc w przypadkach szczególnie uzasadnionych koszty postępowania mogą być zasądzane od dłużnika w części lub dłużnik może nie być w ogóle obciążany kosztami. W ocenie Sądu jeżeli (...) zdecydowała się przekazać informacje o kosztach postępowania sądowego uzyskania tytułu egzekucyjnego, to ta informacja powinna być pełna i rzetelna. W niniejszej sprawie ... treść informacji w tym zakresie nie spełnia wymogów pełnej i rzetelnej informacji ze względu na treść przepisów kpc, a wobec tego narusza ona art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tego rodzaju wezwania (...) kierowała do konsumentów zastrzegając, że brak spłaty zadłużenia spowoduje nie tylko obciążenie kosztami postępowania sądowego, ale również egzekucji komorniczej. Informacje (...) przekazywane konsumentom o obowiązku i wielkości tych kosztów przed wszczęciem postępowań sądowego i egzekucyjnego Sąd ocenił za nierzetelne i niepełne, czyli przekazywane z naruszeniem art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 770, 770(1) i art. 771 kpc”.

Przedmiotowego problemu dotyczyło również orzeczenie Sądu Apelacyjnego z dnia 20 listopada 2009 r. (sygn. akt VI ACa 539/09). W niniejszym wyroku Sąd stwierdził także, że „Niewątpliwie z treści art. 24 ust. 2 ustawy okik wynika, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bezprawne działanie przedsiębiorcy, zatem najistotniejszym z podnoszonych w apelacji zarzutów jest wskazanie, że informowanie dłużników o konsekwencjach wynikających z nieuregulowania długów, w szczególności o wysokości kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, nie jest działaniem bezprawnym. Oceniając określone działanie przedsiębiorcy jako działanie bezprawne, w ocenie Sądu Apelacyjnego nie można kierować się samym brakiem sprzeczności z przepisami prawa stanowionego, gdyż istotną przesłanką bezprawności jest także działanie zgodne z zasadami współżycia społecznego. (...) Podobne odniesienie zawarte jest w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej zgodnie z którym przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Oceniając postępowanie powoda z punktu widzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów należy mieć na względzie nie samą informację o wysokości kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, ale także to, w jaki sposób informacja ta jest konsumentowi przekazywana i jaki jest jej cel - czy ma ona służyć wypełnieniu nałożonego przez ustawodawcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji czy też, jak uznał Prezes UOKiK, a także Sąd Okręgowy, ma na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej lub wprowadzenie w błąd, gdy niewątpliwie podejmowanie czynności nawet zgodnych z prawem, ale w celu sprzecznym z zasadami współżycia społecznego stanowi działanie bezprawne w rozumieniu art. 24 ustawy okik”.

Zgodnie z art. 98 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm. – zwanej dalej „k.p.c.”) strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). Z powyższego wynika, że koszty procesu jest obowiązana zwrócić strona przegrywająca sprawę i to tylko w wypadku, gdy strona przeciwna tego zażąda. Co więcej, nie sposób jednoznacznie stwierdzić, że to konsument przegra spór sądowy. Poza tym powództwo

może zostać odrzucone przez sąd albo oddalone chociażby przez podniesienie przez dłużnika zarzutu przedawnienia. Bezspornym jest również fakt, iż kosztów postępowania sądowego i komorniczego nie można jednoznacznie określić na etapie przedsądowej windykacji długu. O kosztach postępowania orzeka w każdym przypadku sąd, kończąc postępowanie w konkretnej sprawie (art. 108 k.p.c.), o kosztach postępowania egzekucyjnego orzeka zaś komornik albo sąd, w zależności od tego, który z tych organów prowadzi egzekucję (art. 770 k.p.c.).

Spółka w pismach kierowanych do konsumentów w sposób arbitralny określa strukturę kosztów postępowania zarówno sądowego, jak i egzekucyjnego (dowód: karty nr 15-33, 36-95), co nie jest zgodne z prawdą, gdyż koszty procesu zobowiązana jest zwrócić strona przegrywająca sprawę (na etapie przedsądowym nie sposób stwierdzić, iż to konsument przegra spór sądowy), w przypadku gdy strona przeciwna tego zażąda. Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego. Prezes Urzędu zwraca jednak uwagę na tendencyjność podawanych informacji, które ponadto stwarzają wrażenie nieuchronności poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego przez dłużnika, w przypadku nie spłacenia długu w określonym terminie. W ocenie Prezesa Urzędu, rzetelna informacja o możliwości poniesienia kosztów postępowania sądowego lub egzekucyjnego powinna odnosić się do takich kwestii jak to, że koszty postępowania sądowego ponosi strona przegrywająca sprawę przed sądem oraz że istnieje możliwość całkowitego bądź częściowego zwolnienia przez sąd strony przegrywającej z kosztów postępowania sądowego, co rozciąga się również na koszty postępowania egzekucyjnego (art. 102 i 771 k.p.c.).

Prezes Urzędu podkreśla, iż spółka nie ma określonego prawem obowiązku informowania konsumentów o możliwości poniesienia kosztów sądowych lub egzekucyjnych, a jednak to czyni. Jeżeli więc decyduje się na przekazywanie takich informacji, powinna to czynić w sposób rzetelny i pełny, a zatem nie podawać informacji, które w sposób jednoznaczny zakładają niekorzystne konsekwencje związane z ponoszeniem kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego. Zakres i treść ww. informacji przekazywanych przez spółkę stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji, tym bardziej biorąc pod uwagę możliwość wystąpienia korzystnych dla konsumenta okoliczności przy orzekaniu o kosztach postępowania sądowego lub egzekucyjnego.

Uprawdopodobnienie arbitralnego określania przez przedsiębiorcę kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, powoduje, iż udzielone informacje mogą być niepełne i nierzetelne. Przekaz wynikający z otrzymywanych wezwań do zapłaty może determinować proces podejmowania decyzji przez konsumentów, co do spłaty powstałych zobowiązań. Oceniane postanowienia mogły doprowadzić konsumentów do zaniechania poszukiwania informacji o przysługujących im prawach w przypadku gdyby przedsiębiorca wytoczył przeciwko nim powództwa, np. informacji o możliwości zwolnienia ich od kosztów sądowych. Natomiast uzyskanie informacji o istnieniu możliwości zwolnienia z kosztów związanych z postępowaniem sądowym lub egzekucyjnym umożliwiłoby podjęcie decyzji w oparciu o pełne i rzetelne informacje co do ewentualnego poddania sprawy pod rozstrzygnięcie sądu. Dlatego też zostało uprawdopodobnione, iż przedsiębiorca naruszył obowiązek udzielania konsumentom pełnych i rzetelnych informacji. Tego typu zachowanie spółki mogło również sugerować nieuchronność wskazywanych w wezwaniach do zapłaty czynności a poprzez to konsument podejmowałby działania zgodne z jej wolą. Powyższa praktyka spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 usdg.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione należało uznać naruszenie przez przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.2.

W zakresie punktu I.2. sentencji niniejszej decyzji oceniana praktyka polega na nierzetelnym wskazywaniu w „*Ostatecznych wezwaniach do zapłaty*” informacji, poprzez przytaczanie art. 814 § 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.), o treści: „*Jeżeli cel egzekucji tego wymaga, komornik zarządzi otworzenie mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika, jak również przeszuka jego rzeczy, mieszkanie i schowki. Gdyby to nie wystarczyło, komornik może ponadto przeszukać odzież, którą dłużnik ma na sobie. Komornik może to uczynić także wówczas, gdy dłużnik chce się wydalić lub gdy zachodzi podejrzenie, że chce usunąć od egzekucji przedmioty, które ma przy sobie*”, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, poprzez bezprawne naruszanie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszanie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tj. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, a poprzez to naruszające art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak zostało wskazane w części zawierającej opis ustaleń faktycznych niniejszej sprawy, w „*Ostatecznych wezwaniach do zapłaty*” przedsiębiorca zawierał postanowienie o następującej treści: „*Ponadto przepisy prawa wskazują, że zgodnie z Art. 814 § 1 K.P.C. „Jeżeli cel egzekucji tego wymaga, komornik zarządzi otworzenie mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika, jak również przeszuka jego rzeczy, mieszkanie i schowki. Gdyby to nie wystarczyło, komornik może ponadto przeszukać odzież, którą dłużnik ma na sobie. Komornik może to uczynić także wówczas, gdy dłużnik chce się wydalić lub gdy zachodzi podejrzenie, że chce usunąć od egzekucji przedmioty, które ma przy sobie*”.

Dokonując oceny, czy dana praktyka jest sprzeczna z dobrymi obyczajami należy ją badać pod kątem celu, a także sposobu jej stosowania. W pierwszej kolejności należy zaznaczyć, iż stosowany przez spółkę przepis art. 814 k.p.c. ma w swej istocie charakter limitujący, wyznaczając granicę i przesłanki dopuszczalnego wkraczania w sferę praw jednostki. Adresatem tego uregulowania jest w pierwszej kolejności organ egzekucyjny jakim jest komornik. Zgodnie z poglądami wyrażonymi w doktrynie „*Artykuł 814 uprawnia komornika do dokonania czynności, które bez wyraźnej dyspozycji ustawowej stanowiłyby naruszenie nietykalności cielesnej oraz tzw. miru domowego. (...)*”⁸. W literaturze przedmiotu wskazuje się także, iż „*W pierwszej kolejności komornik, przystępując do czynności [określonych w art. 814 k.p.c.], zobowiązany jest ustalić, czy ich podjęcie jest uzasadnione celem egzekucji. Dlatego czynności określone w art. 814 k.p.c. podejmuje dopiero ostatecznie, tj. gdy wcześniejsze czynności nie przyniosły spodziewanych rezultatów albo gdy wiadomo, że jest to jedyny skuteczny sposób zakończenia postępowania. (...) W szczególności komornik powinien najpierw wezwać dłużnika do spełnienia świadczenia, wydania rzeczy lub dokumentu, które w egzekucji mają być odebrane, i dopiero po bezskutecznym wezwaniu może przystąpić do czynności określonych w art. 814 k.p.c. Należy więc przyjąć, że zasadą powinno być dobrowolne wydanie rzeczy przez dłużnika, wyjątkiem zaś sytuacja, gdy komornik stosuje środki przymusu w celu odebrania rzeczy dłużnikowi lub osobie trzeciej*”⁹. Stosownie zaś do treści art. 814 § 3 k.p.c. przeszukanie odzieży na osobie dłużnika oraz przedmiotów, które dłużnik ma przy sobie, poza miejscem zamieszkania, zakładem lub gospodarstwem dłużnika może nastąpić tylko za pisemnym zezwoleniem prezesa właściwego sądu rejonowego, a bez zezwolenia w przypadkach niecierpiących zwłoki i z wymogiem

⁸ Marcewicz O., *Komentarz do art. 814 Kodeksu postępowania cywilnego* (w): Jakubecki A. (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, LEX, 2012.

⁹ Stangret-Smoczyńska A., *Komentarz do art. 814 Kodeksu postępowania cywilnego* (w): Gołaczyński J. (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Postępowanie zabezpieczające i egzekucyjne. Komentarz*, LEX, 2012.

niezwłocznego zatwierdzenia przez prezesa sądu rejonowego. W art. 814 § 4 *in principio* wskazano także, iż przeszukanie odzieży może być dokonane tylko przez osobę tej samej płci, co dłużnik. Zgodnie z aktami wykonawczymi do tego artykułu przed przeszukaniem odzieży komornik wzywa dłużnika do dobrowolnego opróżnienia kieszeni i schowków odzieży (§50 Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dn. 9 marca 1968 r. w sprawie czynności komorników – Dz. U. Nr 10, poz. 52 ze zm.). § 51 ww. rozporządzenia stanowi zaś, iż niedopuszczalne jest przeprowadzenie rewizji osobistej w miejscu publicznym.

Jak wynika z powyższego czynności określone w art. 814 § k.p.c. podejmowane są przez komornika dopiero w ostateczności, tzn. gdy wcześniejsze czynności nie przyniosły spodziewanych efektów (wezwanie do zapłaty, zajęcia rachunków bankowych dłużnika etc.) albo gdy wiadomo, iż jest to jedyny skuteczny sposób zakończenia postępowania. W tym zakresie nieuprawnione jest zamieszczanie w treści pism na etapie windykowania należności konsumentów informacji o takiej treści. Z punktu widzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów kwestią irrelevantną jest okoliczność, iż powyższa informacja stanowi przytoczenie powszechnie obowiązujących przepisów prawa. W ocenie Prezesa Urzędu istotny jest bowiem etap, na którym spółka zdecydowała się na zamieszczanie w wezwaniach do zapłaty tego postanowienia k.p.c.

W tym stanie rzeczy, w ocenie Prezesa Urzędu, za uprawdopodobnione należało uznać, iż taki sposób sformułowania informacji ma na celu wymuszanie na konsumencie spłaty zadłużenia, przy czym sposób ich zredagowania może wzbudzać u konsumenta poczucie lęku o jego dobra osobiste. Może wywoływać u niego poczucie nieuchronności poniesienia konsekwencji w postaci czynności egzekucyjnych określonych w art. 814 k.p.c. Zdaniem Prezesa Urzędu, za uprawdopodobnione należało także uznać, iż intencją przedsiębiorcy jest zastraszenie konsumentów poprzez kierowanie do nich pism o wyżej wspomnianej treści. Dlatego też, informacja ta może zostać odebrana jako groźba, która ma na celu wymuszenie na konsumencie określonego rozporządzenia swoim majątkiem. Przedmiotowe zachowanie spółki jako mogące wywoływać realny stan obawy o dobra osobiste konsumentów, stanowi naruszenie dobrych obyczajów, a tym samym jest praktyką bezprawną. Stosowana przez przedsiębiorcę praktyka narusza także obowiązek udzielania konsumentom pełnych i rzetelnych informacji. Przepisy prawne nie przewidują obowiązku przedsiębiorcy do udzielania konsumentom informacji dotyczących czynności podejmowanych przez komornika na etapie postępowania egzekucyjnego. Jednakże przedsiębiorca, który decyduje się przekazać takie informuje, zobowiązany jest przekazać je w sposób kompleksowy i rzetelny, tak aby nie było wątpliwości, iż mogą one wprowadzać w błąd lub też rodzić jakiegokolwiek obawy po stronie słabszych uczestników rynku. W przeciwnym razie działanie przedsiębiorcy należy uznać za bezprawne. Z uwagi na powyższe w ocenie Prezesa Urzędu zostało uprawdopodobnione, iż stosowanie przez spółkę tego postanowienia ma na celu zastraszanie konsumentów, wywieranie na nich presji i powodowanie działania zgodnego z wolą spółki. Powyższa praktyka spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 usdg.

Mając na względzie wyżej opisane ustalenia za uprawdopodobnione należało uznać naruszenie przez przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zobowiązanie przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, warunkiem wydania wskazanej w tym przepisie decyzji, jest – oprócz uprawdopodobnienia naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 tej ustawy – zobowiązanie się przez przedsiębiorcę do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom. W ocenie

Prezesa Urzędu w rozpoznawanej sprawie warunków powyższy został spełniony. Przedsiębiorca będący stroną niniejszego postępowania złożył w jego toku zobowiązanie, o jakim mowa powyżej. Uczynił to w drugim piśmie skierowanym do Prezesa Urzędu w tej sprawie. Niemniej jednak złożone przez niego zobowiązanie, jako precyzyjne, kompletne i adekwatne, mogło zostać przyjęte, albowiem daje podstawy do przyjęcia, że zarzucane przedsiębiorcy naruszenia zostaną wyeliminowane.

Treść zobowiązania zaproponowanego przez przedsiębiorcę przedstawiono na s. 5-6 niniejszej decyzji. Zgodnie z tym, przedsiębiorca zobowiązuje się do podjęcia działań polegających na zaniechaniu stosowania praktyk określonych w pkt I.1 oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji poprzez wyeliminowanie z treści stosowanych wezwań do zapłaty, kierowanych do konsumentów elementów mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, proponując stosowanie w dalszej działalności wzorów przedsądowego oraz ostatecznego wezwania do zapłaty.

W ocenie Prezesa Urzędu, przedstawione przez przedsiębiorcę wzory „Przedsądowych wezwań do zapłaty” oraz „Ostatecznych wezwań do zapłaty” pozwolą wyeliminować z rynku zarzucane przedsiębiorcy praktyki, o których mowa w punktach I.1. oraz I.2. sentencji niniejszej decyzji. Zgodnie z art. 28 ust. 2, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań. W tym zakresie wydaje się zasadne **nałożenie na przedsiębiorcę obowiązku wykonania złożonego zobowiązania w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji**. Za wskazaniem takiego terminu przemawia w szczególności rodzaj zarzucanych przedsiębiorcy naruszeń i związany z tym niewielki nakład pracy jaki jest konieczny do zrealizowania celów przyjętego zobowiązania.

II. Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), w decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie **informacji o stopniu realizacji zobowiązań**. Samo zobowiązanie przedsiębiorcy do wykonania bądź zaniechania określonych działań nie będzie mieć praktycznego znaczenia bez jednoczesnego nałożenia ww. obowiązku. Wykonanie zobowiązań musi podlegać sprawdzeniu przez Prezesa Urzędu¹⁰.

W związku z powyższym nakłada się na Kancelarię „Statima” Sp. z o.o. z siedzibą w Katowicach obowiązek złożenia w **terminie dwóch miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji – sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, które powinno zawierać:

- Przedstawienie obowiązujących wzorów przedsądowych wezwań do zapłaty oraz ostatecznych wezwań do zapłaty wraz z podaniem dat ich wprowadzenia w życie,
- Przedstawienie 10 (dziesięciu) ostatnio wysłanych konsumentom wezwań do zapłaty w odniesieniu do każdego wprowadzonego wzorca.

W tym miejscu dodatkowo należy zaznaczyć, że w przypadku, jeśli przedsiębiorca nie wykona zobowiązań lub obowiązku składania informacji o stopniu realizacji tych zobowiązań, decyzja wydana w oparciu o art. 28 ust. 1–3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów może zostać przez Prezesa Urzędu uchylona.

¹⁰ Kohutek K., Sieradzka M.: *Komentarz do art. 28 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów*, (w:) Kohutek K., Sieradzka M., *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, LEX, 2008.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

DYREKTOR DELEGATURY
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn