



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU

50-224 Wrocław, pl. Strzelecki 25
tel. 71 323 63 80 fax 71 323 63 98
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-6/15/ZR

Wrocław, 23 maja 2016 r.

DECYZJA RWR 06/2016

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 184 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Tres Group Sp. z o.o.** z siedzibą we Wrocławiu,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, działanie ww. przedsiębiorcy polegające na stosowaniu niedozwolonego nacisku na konsumentów, celem przymuszenia ich do zapłaty długu oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nieuiszczenia zapłaty długu, poprzez:

a) kierowanie do konsumentów pism tytułowanych jako: „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego”, będących faktycznie wezwaniami do zapłaty, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie wrażenia, że zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki;

b) informowanie w ww. wezwaniach do zapłaty o możliwości „wstrzymania procedury” skutkującej „trafieniem sprawy do komornika oraz do Publicznego rejestru Dłużników Niewypłacalnych”, pod warunkiem spłaty zobowiązania wskazanego w wezwaniu;

c) załączanie do wezwań kierowanych do konsumentów wypełnionych ale nie wysłanych formularzy pozwów sądowych, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust.1 i ust.2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym* (Dz. U. z 2016 r., poz. 3),

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 października 2014 r.

II. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z art. 80 tej ustawy oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* w związku z art.

83 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, postanawia się o obciążeniu **Tres Group Sp. z o.o.**, z siedzibą we Wrocławiu kosztami przeprowadzonego postępowania i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **18,60 zł** (słownie złotych: osiemnaście 60/100) w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

1)

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura we Wrocławiu, [zw. dalej także: Prezesem Urzędu lub Prezesem UOKiK], zgodnie z przewidzianymi w ustawie o *ochronie konkurencji i konsumentów* [dalej ustawa o *ochronie (...)*] kompetencjami, przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. akt RWR-403-22/14/ZR w sprawie działalności przedsiębiorcy **Tres Group Sp. z o.o.** we Wrocławiu (zwanego dalej także „Spółką” lub „Przedsiębiorcą”). Postępowanie wyjaśniające wszczęto m.in. w związku z informacjami uzyskanymi od Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Krośnie oraz od Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Sosnowcu dotyczącymi sposobu prowadzenia windykacji pozasądowej przez Spółkę, której Rzecznicy zarzucili m.in., iż prowadzi on windykację długu w sposób niezgodny z prawem, zmierzający głównie do zastraszenia potencjalnego dłużnika oraz w sposób wprowadzający w błąd co do aktualnej sytuacji prawnej dłużnika. Podobne zawiadomienia w tym zakresie wpłynęły do innych jednostek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, od Powiatowych Rzeczników Konsumentów w Lubaniu i Ostrołęce oraz od Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Szczecinie. (dowód: karta 1, 2-5, 6-14, 22-26, 27-36, 37-41, 53-59)

W toku niniejszego postępowania ustalono, że Spółka prowadzi, na dzień wydania decyzji, działalność polegającą na monitoringu płatności, natomiast do września 2014 r. prowadziła również działalność w zakresie windykacji korespondencyjnej i telefonicznej wiarygodności nabytych w drodze cesji. (dowód: karta 42-43)

2)

W wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił, iż następujące elementy pism (wezwań) wysyłanych do konsumentów w ramach działalności windykacyjnej mogły wprowadzać konsumentów w błąd, co do faktycznych uprawnień Spółki oraz sytuacji prawnej adresata wezwania :

- a) tytuł: „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego”, podczas gdy pismo jest faktycznie wezwaniem do zapłaty, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie wrażenia, że zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wola Spółki;
- b) informacja o możliwości „wstrzymania procedury” skutkującej „trafieniem sprawy do komornika oraz do Publicznego rejestru Dłużników Niewypłacalnych”, pod warunkiem spłaty zobowiązania wskazanego w wezwaniu;
- c) załącznik do ww. pisma, stanowiący wypełniony ale nie wysłany formularz pozwu sądowego, który może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sadowe i powodować tym samym stan

obawy o swoje dobra oraz wywierać presje psychiczna do działania zgodnego z wolą Spółki.

Mając powyższe na względzie, postanowieniem RWR 40/2015 z dnia 25 lutego 2015 r., Prezes Urzędu postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego i uznał, iż zachowanie Przedsiębiorcy w przeanalizowanym zakresie może nosić przesłanki bezprawności. Uwzględniając jednocześnie, że zachowanie to może godzić w interesy konsumentów jako zbiorowości, Prezes Urzędu uznał, że wszczęcie przeciwko przedsiębiorcy **Tres Group Sp. z o.o.** postępowania w sprawie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym stanowi art. 24 ust.1 i ust.2 pkt 2 i 3 ustawy *o ochronie (...)* - jest uzasadnione i konieczne.
(dowód: karta 58-59)

3)

Zważywszy na powyższe ustalenia, postanowieniem RWR 83/2015 z dnia 24 kwietnia 2015 r. Prezes Urzędu, wszczął wobec **Tres Group Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**, na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*, postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 tej ustawy, polegających na stosowaniu niedozwolonego nacisku na konsumentów, celem przymuszenia ich do zapłaty długu oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu, poprzez:

- a) kierowaniu do konsumentów pism tytułowanych jako: „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego”, będących faktycznie wezwaniami do zapłaty, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie wrażenia, że zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presje psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki;
- b) informowanie w ww. wezwaniach do zapłaty o możliwości „wstrzymania procedury” skutkującej „trafieniem sprawy do komornika oraz do Publicznego rejestru Dłużników Niewypłacalnych”, pod warunkiem spłaty zobowiązania wskazanego w wezwaniu;
- c) załączaniu do wezwań kierowanych do konsumentów wypełnionych ale nie wysłanych formularzy pozwów sądowych, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sadowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presje psychiczna do działania zgodnego z wola Spółki,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust.1 i ust.2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. *o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, publikator w dacie wszczęcia postępowania: Dz. U. Nr 171, poz. 1206 ze zm., a obecnie j.t. Dz.U. z 2016 r., poz. 3.

(dowód: karta 60-61)

4)

Ponadto, w poczet dowodów niniejszej sprawy włączono materiał dowodowy zebrany w toku wymienionego postępowania wyjaśniającego o sygn. RWR 403-22/15/ZR (59 kart).

(dowód: karta 60-61)

5)

W pismach z dnia 12 maja 2015 r. oraz 1 grudnia 2015 r. (daty wpływu), pełnomocnik Spółki przedstawił stanowisko w zakresie wszystkich zarzutów przedstawionych w postanowieniu o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz przekazał informacje żądane przez Prezesa Urzędu w toku postępowania.

(dowód: pisma strony, karta 63-64 i 66)

6)

Spółka, jako strona postępowania, została powiadomiona o przysługującym jej prawie do zapoznania się z aktami przedmiotowego postępowania administracyjnego. Strona nie skorzystała z powyższego prawa.

(dowód: karta 65)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

7)

Tres Group Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu prowadzi działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, zarejestrowanej pod numerem 0000433373 w Krajowym Rejestrze Sądowym w Sądzie Rejonowym dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy KRS. Spółka prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie: 64,99,Z – pozostała finansowa działalność usługowa, gdzie indziej niesklasyfikowana z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych; 66, 19, Z - pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe, gdzie indziej niesklasyfikowana z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych i 82, 91, Z Działalność świadczona przez agencję inkasa i biura kredytowe.

(dowód: odpis z KRS, karta 17-20)

8)

Od początku swojej działalności rozpoczętej we wrześniu 2012 r. do miesiąca września 2014 r., Spółka prowadziła działalność w zakresie windykacji korespondencyjnej i telefonicznej wierzytelności nabytych w drodze cesji od spółki ...S.A. z siedzibą we Wrocławiu (branża telekomunikacyjna). Jak zaznaczyła Spółka: „Z uwagi na wątpliwości i zarzuty kierowane przez dłużników w zakresie istnienia i wysokości wierzytelności”, we wrześniu 2014 r. przeniesiono zwrotnie na ...S.A. wierzytelności w stosunku do których podejmowano czynności windykacyjne, w tym również kompletną dokumentację dotyczącą czynności windykacyjnych. Od tamtego czasu (tj. od września 2014 r.), Spółka prowadzi działalność wyłącznie polegającą na monitoringu płatności (telefonicznym) wierzytelności przysługujących ...S.A., a do dłużników nie kieruje obecnie żadnej korespondencji

Prowadząc działania w tym zakresie, Spółka - wzywając do zapłaty - posługiwała się wzorem pisma kierowanego do dłużników (konsumentów) pn.: „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego”. W piśmie tym zawarto informację o rozpoczęciu procedury skutkującej „trafieniem sprawy do komornika oraz do Publicznego rejestru Dłużników Niewypłacalnych” oraz o możliwości „wstrzymania procedury”, pod warunkiem spłaty zobowiązania wskazanego w wezwaniu. Ponadto do wezwania dołączano wypełniony (ale nie wysłany) formularz pozwu sądowego.

(dowód: karta 42-46, 62-63)

W odpowiedzi na zarzuty przedstawione przez Prezesa Urzędu w postanowieniu RWR 83/2015, pełnomocnik Spółki przedstawił następujące stanowisko:

10)

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w pkt I ppkt a) postanowienia RWR 83/2015, Spółka wskazała m.in., że zatytułowanie pisma jako: „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego” nie wprowadza konsumentów w błąd poprzez powodowanie

wrażenia, że zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne. W opinii Spółki, nadawanie ww. tytułu pism ma jedynie charakter informacyjny i rzetelnie informuje klienta, że charakter pisma nie ma charakteru urzędowego i dotyczy postępowania pozasądowego. Dodatkowo treść pism informuje na jakim etapie jest windykacja prowadzona w stosunku do danego klienta. Spółka wyjaśniła, iż posługując się w wezwaniu sformułowaniem „sprawa może trafić do komornika” zamiast „w sprawie może być wszczęte postępowanie egzekucyjne” uwzględniła okoliczność, że pismo kierowane jest przeważnie do osoby mogącej nie posiadać odpowiedniej wiedzy i znajomości instytucji prawnych.

Reasumując, Spółka stanęła na stanowisku, iż tytuł przedmiotowego wezwania nie wprowadzał w błąd, a samo nazewnictwo nie było dotąd kwestionowane przez UOKiK.

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w **pkt I ppkt b)** postanowienia RWR 83/2015, Spółka wskazała m.in., że informacja zamieszczana w wezwaniach do zapłaty o możliwości „wstrzymania procedury”, pod warunkiem spłaty zobowiązania wskazanego w wezwaniu, nie narusza zbiorowych interesów konsumentów. W opinii Spółki, użycie takiego sformułowania nie oznacza jednocześnie „nieuchronności” postępowania egzekucyjnego lub wpisu do rejestru dłużników niewypłacalnych, które są zdarzeniami przyszłymi i niepewnymi.

W odniesieniu do zarzutu sformułowanego w **pkt I ppkt c)** postanowienia RWR 83/2015, Spółka wskazała m.in., że załączanie do wezwań kierowanych do konsumentów wypełnionych ale nie wysłanych formularzy pozwów sądowych, nie wprowadza w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sądowe. W pismach wysyłanych przez Spółkę „Konsument jest informowany o tym, że wszczęte zostało w stosunku do niego postępowanie przesądowe a nie sądowe. Ponadto, w ocenie Spółki, już z pierwszego zdania wynika, że pozew dopiero trafi do sądu, a nie już trafił. Spółka wskazała również na orzecznictwo Prezesa UOKiK w tym zakresie, zgodnie z którym nie kwestionowano tego typu działań.

Reasumując, pomimo zaprzestania działań, objętych zarzutami, na skutek dokonania cesji zwrotnej do ...S.A., Spółka stanęła na stanowisku, iż wezwania wysyłane przez Tres Group Sp. z o.o. nie wprowadzały w błąd, a samo nazewnictwo nie było dotąd kwestionowane przez UOKiK.

(dowód: pisma strony, karta 42-46, 62-63)

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

11) Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą objęci działaniami **Tres Group Sp. z o.o.** – przedsiębiorcy prowadzącego działania windykacyjne na obszarze kraju. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

12) Oznaczenie przedsiębiorcy

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów adresowany jest do **przedsiębiorców**. Zgodnie z art. 4 pkt. 1 ustawy *o ochronie (...)* przez **przedsiębiorcę** rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (t.j. Dz.U. z 2015 r., poz. 584) wynika, że przedsiębiorcą jest m.in. **osoba prawna** wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W rozpatrywanej sprawie podmiot będący stroną postępowania bez wątpienia posiada status przedsiębiorcy, gdyż jest to osoba prawna – **spółka z ograniczoną odpowiedzialnością**. Działalność w sektorze prowadzenia windykacji i monitoringu należności jest działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów ustawy *o swobodzie działalności gospodarczej*. Zachowania podmiotów prowadzących działalność w tym zakresie, w tym strony niniejszego postępowania – Tres Group Sp. z o.o., podlegają zatem kontroli dokonywanej przez Prezesa Urzędu, na gruncie ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

13) Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 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. Art. 24 ust. 2 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Stwierdzenie wyżej wymienionej praktyki wymaga spełnienia następujących przesłanek:

- a) bezprawność ocenianego zachowania przedsiębiorcy;
- b) godzenie tymi zachowaniami w zbiorowy interes konsumentów.

Przesłanka **bezprawności**, jak i **godzenia** w interesy konsumentów wykazana zostanie odrębnie dla każdego z przypisanych przedsiębiorcy działań. Przesłanka **naruszenia zbiorowego interesu konsumentów** będzie omówiona łącznie dla wszystkich zarzucanych praktyk.

14) Rozstrzygnięcie zawarte w pkt I sentencji decyzji

Nadmieniona w punkcie poprzedzającym bezprawność jest ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest ona kategorią obiektywną. Dla oceny bezprawności działania przedsiębiorcy konieczne jest zatem rozważenie, czy jego zachowanie było zgodne, czy też nie z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt. XVII AmA 45/07). Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego.

14a) Bezprawność praktyki wskazanej w pkt Ia) sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I a) sentencji decyzji - kierowanie do konsumentów pism zatytułowanych „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego”, dodatkowo rozpoczynających się od wyrażenia, że „Referat ds. Postępowań Sądowych Tres Group Sp. z o.o. z przykrością zawiadamia na zasadzie art. 65 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93) Kodeks cywilny, że brak wpłaty spowodował nieodwołalnie umieszczenie Państwa imienia, nazwiska oraz innych danych osobowych na pozwie sądowym (...)”, polega na wprowadzeniu konsumentów w błąd poprzez powodowanie wrażenia, iż sprawa została przez Spółkę skierowana do sądu, a nawet, iż znajduje się na etapie postępowania sądowego. Tak sformułowane pismo może powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.

Bezprawność ww. praktyki Prezes Urzędu wywiódł z naruszenia przez Spółkę 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej, także: uopnpr). Zgodnie z tym przepisem, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z ustępem 2 ww. przepisu, wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności: rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (pkt 1), rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd (pkt 2)

W rozpatrywanej sprawie, Prezes Urzędu dokonał oceny przypisanej Spółce praktyki, biorąc pod uwagę ustalony model przeciętnego konsumenta. Należy wskazać, iż zgodnie z art.22¹ k.c. „Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”. Z kolei, zgodnie z art. 2 pkt 8) ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz.U. z 2016, poz. 3), przeciętnym konsumentem jest osoba, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy realizowaniu zobowiązań finansowych, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych. Adresatem zakwestionowanych pism jest ogół konsumentów – lista osób wskazanych jako dłużnicy, w związku z zawarciem umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej (z podmiotem ...S.A.). W opinii Prezesa Urzędu, adresatem przedmiotowych wezwań nie jest konsument bardziej niż przeciętnie zorientowany w specyfice „języka windykacji”. Jest to więc osoba, która orientuje się, iż dochodzenie należności może przebiegać na dwóch płaszczyznach: na drodze porozumienia między podmiotami oraz w drodze postępowania przed sądem. Przyjęty model przeciętnego konsumenta nie pozbawia go prawa do bycia rzetelnie poinformowanym o trybie dochodzenia należności. W przypadku wezwań do zapłaty stosowanych przez Spółkę jest to oczywiście tryb pozasądowy. Przeciętny konsument ma zatem prawo odbierać kierowane do niego pisma/wezwania w sposób dosłowny zakładając, że przedsiębiorca, od którego pochodzą, przekazuje mu informacje w sposób dostatecznie jasny, jednoznaczny i niewprowadzający w błąd.

Zarzucona Spółce praktyka polega na prezentowaniu informacji wprowadzającej w błąd dotyczącej etapu postępowania związanego z dochodzeniem należności. Zgodnie z art. 5 ust. 1 uopnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (w tym wypadku chodzi o zaspokojenie wierzytelności, niezależnie od tego, czy w subiektywnej ocenie konsumenta-dłużnika wierzytelność rzeczywiście przysługiwała ... S.A.).

W niniejszej sprawie niezbędne jest zatem rozważenie, czy przedmiotowe pisma mogły wprowadzić przeciętnego konsumenta w błąd co do etapu prowadzonych czynności windykacyjnych, a przez to czy mogły powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Art. 5 ust. 4 uopnpr przewiduje, że przy ocenie czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Wzbudzający zastrzeżenia Prezesa Urzędu tytuł przedmiotowego wezwania „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego” w połączeniu ze sformułowaniami zamieszczonymi w treści pisma: „Referat ds. Postępowań Sądowych Tres Group Sp. z o.o. z przykrością zawiadamia na zasadzie art. 65 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. (Dz.U. Nr 16, poz. 93) Kodeks Cywilny, że brak wpłaty spowodował nieodwołalne umieszczenie Państwa imienia, nazwiska oraz innych danych na pozwie sądowym (...)” oraz „Na zasadzie art. 55 ust. 3 ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym z dnia 20 sierpnia 1997 r. (Dz.U. Nr 121, poz. 769) do rejestru dłużników niewypłacalnych wpisuje się z urzędu, którzy zostali zobowiązani do wyjawienia majątku w trybie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego o postępowaniu egzekucyjnym” - może wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd, co do samego charakteru pisma i etapu prowadzonych czynności windykacyjnych i wywoływać przeświadczenie, iż sprawa znajduje się na etapie postępowania sądowego. Pismo – napisane na wzór pisma urzędowego (dodatkowo z posłużeniem się nazwą komórki „referat” jednoznacznie kojarzącą się z administracją publiczną), wzywającego do spełnienia określonych obowiązków ustawowych - przywołuje ponadto przepisy, które nie mają związku z rzeczywistym przedmiotem pisma, tj. wezwaniem do zapłaty:

- art. 65 § 1 k.c. stanowiący, że „Oświadczenie woli należy tak tłumaczyć, jak tego wymagają ze względu na okoliczności, w których złożone zostało, zasady współżycia społecznego oraz ustalone zwyczaje”, określa podstawowe dyrektywy wykładni oświadczenia woli, w odniesieniu do wszystkich czynności prawnych;

- art. 55 ust. 3 ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym o treści: „Do rejestru dłużników niewypłacalnych wpisuje się z urzędu:

1) ⁽¹¹⁾ osoby fizyczne wykonujące działalność gospodarczą, jeżeli ogłoszono ich upadłość lub jeżeli wniosek o ogłoszenie ich upadłości został prawomocnie oddalony na podstawie art. 13 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. - Prawo upadłościowe albo umorzono prowadzoną przeciwko nim egzekucję sądową lub administracyjną z uwagi na fakt, iż z egzekucji nie uzyska się sumy wyższej od kosztów egzekucyjnych;

1a) osoby fizyczne nieprowadzące działalności gospodarczej, jeżeli ogłoszono ich upadłość;

2) ⁽¹²⁾ wspólników ponoszących odpowiedzialność całym swoim majątkiem za zobowiązania spółki, z wyłączeniem komandytariuszy w spółce komandytowej, jeżeli ogłoszono jej upadłość lub jeżeli wniosek o ogłoszenie jej upadłości został prawomocnie oddalony na podstawie art. 13 ustawy z dnia 28 lutego 2003 r. - Prawo upadłościowe albo umorzono prowadzoną przeciwko nim egzekucję sądową lub administracyjną z uwagi na fakt, iż z egzekucji nie uzyska się sumy wyższej od kosztów egzekucyjnych;

3) dłużników, którzy zostali zobowiązani do wyjawienia majątku w trybie przepisów Kodeksu postępowania cywilnego o postępowaniu egzekucyjnym;

4) osoby, które przez sąd upadłościowy zostały pozbawione prawa prowadzenia działalności gospodarczej na własny rachunek oraz pełnienia funkcji członka rady nadzorczej, reprezentanta lub pełnomocnika w spółce handlowej, przedsiębiorstwie państwowym, spółdzielni, fundacji lub stowarzyszeniu;

5) dłużników, o których mowa w art. 1086 § 4 Kodeksu postępowania cywilnego”

wymienia przypadki, w których sąd rejestrowy dokonuje wpisu do rejestru dłużników niewypłacalnych z urzędu, **dopiero w toku postępowania sądowego** dotyczącego dochodzonej należności.

Tymczasem w rzeczywistości pismo jest wezwaniem do zapłaty kierowanym do potencjalnego dłużnika. Na tym etapie pismo ma charakter informacyjny na temat samej wierzytelności, której bezsporność nie jest oczywista do momentu wypowiedzenia się (lub nie) przez dłużnika na temat samego zobowiązania, lub dokonania przez niego zapłaty, gdy uzna dług. Zamieszczenie w treści pisma ww. przepisów prawnych miało tylko i wyłącznie na celu nadanie pismu „rangi” urzędowego (sądowego) i przypominającego pismo organów egzekucyjnych, co może wprowadzać odbiorcę w błąd co do zarówno etapu procedury windykacyjnej, jak i kwestii samej bezsporności zobowiązania.

Przeciętny konsument, który nie miał do czynienia z organami egzekucyjnymi, nie zdaje sobie sprawy z wymogów, jakim winno opowiadać pismo wysyłane w toku postępowania egzekucyjnego, stąd też nie zwróci uwagi np. na brak wskazania sygnatury akt sprawy, a już na pewno nie wzbudzi w nim jakichkolwiek wątpliwości tytułowanie pism inaczej niż zwykle czynią to organy egzekucyjne.

W omawianym stanie faktycznym decyzja konsumenta dotycząca zapłaty zobowiązania może być wynikiem sytuacji, w której konsument pod wpływem treści wezwania, nabył przeświadczenie o bezsporności świadczenia, braku możliwości jego kwestionowania na tym etapie toczącej się procedury egzekucyjnej, lub bezwzględnej groźbie wpisu do rejestru dłużników niewypłacalnych lub/i skierowania sprawy do komornika, w razie zakwestionowania samej wierzytelności. Praktyka Przedsiębiorcy w tym zakresie sprowadziła się więc zarówno do rozpowszechniania nieprawdziwych informacji (na temat toczącej się rzekomo „procedury egzekucyjnej” i istniejącej możliwości przekazania sprawy do komornika), jak i prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd (przytoczenie fragmentu treści art. 55 ust. 3 ustawy o Krajowym Rejestrze Sądowym, który oczywiście jest obowiązujący i odpowiada treści przytoczonej przez Spółkę, ale na etapie wezwania do zapłaty nie ma żadnego zastosowania i może powodować tylko dezinformację co do etapu toczącej się „procedury egzekucyjnej”).

W związku z powyższym należało uznać, iż działania Przedsiębiorcy wskazane w punkcie Ia) sentencji decyzji wyczerpują przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 uopnpr

14b) Bezprawność praktyki wskazanej w pkt Ib) sentencji decyzji

Bezprawność praktyki opisanej w pkt I b) sentencji decyzji - kierowanie do konsumentów pism zatytułowanych „Zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsądowego” zawierających sformułowanie o możliwości „wstrzymania procedury” pod warunkiem zapłaty kwoty zadłużenia, może wzmacniać błędne przeświadczenie konsumenta o toczącym się postępowaniu egzekucyjnym.

Zarzucona Spółce praktyka polega na prezentowaniu informacji wprowadzającej w błąd w zakresie toczącej się procedury egzekucyjnej związanej z dochodzeniem należności. Jak wskazano już wyżej, zgodnie z art. 5 ust. 1 uopnpr, praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (w tym wypadku chodzi o zaspokojenie wierzytelności, niezależnie od tego, czy w subiektywnej ocenie konsumenta-dłużnika wierzytelność rzeczywiście przysługiwała ... S.A.).

Jak wspomniano wyżej, przedmiotowe pismo ma charakter informacyjny na temat samej wierzytelności, której bezsporność nie jest oczywista do momentu wypowiedzenia się (lub nie) przez dłużnika na temat samego zobowiązania, lub dokonania przez niego zapłaty, gdy uzna dług. Zamieszczenie w treści pisma sformułowania o „wstrzymaniu procedury” ma

tylko i wyłącznie na celu nadanie pismu cech przypominających pismo organów egzekucyjnych informujących dłużnika o istniejących możliwościach wstrzymania postępowania egzekucyjnego, co również może wprowadzać odbiorcę w błąd, zarówno co do etapu procedury windykacyjnej, jak i kwestii samej bezsporności zobowiązania. Tymczasem w momencie otrzymania pisma przez konsumenta, żadna procedura egzekucyjna nie jest prowadzona i w związku z tym nie można mówić o jej wstrzymaniu.

Przeciętny konsument, który nie miał do czynienia z organami egzekucyjnymi, nie zdaje sobie sprawy nie tylko z wymogów, jakim winno opowiadać pismo wysyłane w toku postępowania egzekucyjnego, ale również z etapów takiego postępowania, stąd nie wzbudzi w nim jakichkolwiek wątpliwości informacja o „możliwości jego wstrzymania” w piśmie o „randze” pisma urzędowego, zmierzającym do wyegzekwowania należności wynikającej z zawartej umowy,

Podobnie jak przy praktyce wskazanej w pkt 14a), decyzja konsumenta dotycząca zapłaty zobowiązania również może być wynikiem sytuacji, w której konsument pod wpływem treści wezwania, nabył przeświadczenie o toczącej się procedurze egzekucyjnej, którą „można wstrzymać”. Praktyka Przedsiębiorcy w tym zakresie spowodowała się więc do rozpowszechniania nieprawdziwych informacji na temat toczącej się rzekomo procedury egzekucyjnej, poprzez wskazanie konsumentowi „możliwości jej wstrzymania”.

W związku z powyższym należało uznać, iż działania Przedsiębiorcy wskazane w punkcie Ib) sentencji decyzji wyczerpują przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 uopnpr

14c) Bezprawność praktyki wskazanej w pkt Ic) sentencji decyzji

W odniesieniu do zarzutu ujętego w punkcie I c) tj. zarzutu załączania do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe lub zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne, Spółka nadmieniła, iż praktyka nie ma charakteru bezprawnego a jej funkcją nie było zastraszanie konsumenta, czy wprowadzanie w błąd co do rzeczywistego stanu faktycznego. Wskazała ponadto, iż kwestionowane działanie pełni tylko rolę informacyjną, a ponadto przywołała decyzję Prezesa Urzędu z dnia 1.10.2009 r. RWA 27/2009, w której postępowanie w zakresie podobnego zarzutu zostało umorzone.

Prezes Urzędu nie podziela stanowiska Spółki i uznał, że takie działanie Spółki zmierzało do wprowadzenia konsumentów w błąd co do etapu, na jakim znajduje się prowadzone przeciwko nim postępowanie mające na celu odzyskanie długu. Miało ono powodować u konsumentów błędne wrażenie, iż jest już prowadzone przeciwko nim postępowanie sądowe lub też, że zostało już wszczęte postępowanie egzekucyjne, co w połączeniu z elementami wyszczególnionymi w ppkt I a) i I b), miało stanowić dopełnienie informacji wprowadzającej u konsumenta błędne przeświadczenie w zakresie toczącej się „procedury egzekucyjnej”.

Należy wskazać, że procedura egzekucyjna oraz postępowanie sądowe wiąże się z możliwością przymusowego dochodzenia od dłużnika zapłaty. Opisane działanie Spółki stwarzało zatem pozory, że dysponuje ona możliwością przymusowego dochodzenia wiarygodności. Tym samym Spółka wprowadzała konsumentów w błąd, naruszając przy tym dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów. Okoliczność, że prawo stanowione literalnie nie zakazuje dokonywania takich czynności nie oznacza, że są one zgodne z prawem, w szczególności w świetle przytoczonego wyżej art. 5 ust.1 i 2 pkt 1 zakazującego rozpowszechniania nieprawdziwych informacji. Należy podkreślić, iż w rozpatrywanej

sprawie informacja, że „brak zapłaty spowodował umieszczenie danych w pozwie sądowym, który trafił w ciągu 72 godzin do sądu” była nieprawdziwa. Jak przyznała sama Spółka, w okresie stosowania kwestionowanych wzorów pism, tj. do września 2014 r. kiedy to dokonano cesji zwrotnej do ...S.A., nie wystąpiła do sądu z żadnym pozwem.

Oprócz wskazanego wprowadzania w błąd, działanie Spółki ocenić należy negatywnie również z tego powodu, iż może ono powodować u konsumentów stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki. Nie można podzielić twierdzenia Spółki, iż w przedmiotowym przypadku nie dochodziło do wprowadzenia konsumentów w błąd. W opinii Prezesa Urzędu, Spółka przesyłając konsumentom jednocześnie informacje dotyczącą skierowania sprawy do komornika oraz wpisu do rejestru dłużników niewypłacalnych, przekazywała im jednocześnie komunikat, że Spółka ma już prawną możliwość wszczęcia w przedmiotowej sprawie egzekucji, co oczywiście na miało miejsca.

Z kolei powołanie się Spółki na rozstrzygnięcie zawarte w decyzji Prezesa RWA 27/2009 nie może być uwzględnione, ponieważ – abstrahując nawet od odmiennych stanów faktycznych – zarzuty w wymienionej decyzji Prezesa Urzędu dotyczyły działań stosowanych jeszcze przed wejściem w życie ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o *przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, stąd zarzut w tym zakresie był sformułowany w oparciu o **odmienną podstawę prawną**. W pierwszym orzeczeniu zarzut stosowania omawianej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów był sformułowany na podstawie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 (naruszenie obowiązków informacyjnych), natomiast w niniejszym postępowaniu, w oparciu o art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 (stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych). Dokonywanie zatem jakichkolwiek porównań, czy analogii do powyższego orzeczenia Prezesa Urzędu nie ma żadnego uzasadnienia prawnego.

W związku z powyższym należało uznać, iż działania Przedsiębiorcy wskazane w **punkcie Ic)** sentencji decyzji wyczerpują przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 uopnpr.

15) Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o *ochronie (...)* nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z uprawnieniami określonego kręgu konsumentów – wszystkich obecnych, jak i przyszłych klientów wobec których będą podejmowane działania windykacyjne – których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej licznej grupy obecnych i potencjalnych adresatów działań przedsiębiorcy. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia **zbiorowy interes konsumentów** 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 „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające

powinno być 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 uznał, 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.*

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość podejmowania zachowań, przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens prawny.

W przedmiotowej sprawie nie ulega wątpliwości, że działania podejmowane przez Spółkę skierowane są do konsumentów. Tres Group Sp. z o.o. dochodzi roszczeń, które mają swe źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jego mocodawca bądź cedent zawarł z konsumentem. Konsument ten nie traci swego statusu na etapie egzekwowania należności. Należy ponadto wskazać, że – niezależnie od tego czy mamy do czynienia z cesją wierzycielności czy też umową zlecenia – z jednej strony występuje przedsiębiorca, który w sposób zawodowy zajmuje się windykacją długów, natomiast z drugiej strony nieprofesjonalista – konsument, któremu jako słabszej stronie stosunku prawnego przysługuje ochrona prawna. Dla oceny działań Spółki będących przedmiotem niniejszego postępowania, a w szczególności dla oceny „prawdopodobnego odbioru” informacji przekazywanych przez Spółkę należało przyjąć wskazany wyżej model „przeciętnego” konsumenta.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – działania Spółki dotyczą bowiem wszystkich dłużników (konsumentów), w stosunku od których Spółka prowadzi czynności windykacyjne. Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy¹⁰. Nie ulega jednak wątpliwości, że w przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Praktyki **Tres Group Sp. z o.o.** – spółki działającej na obszarze znacznej części kraju – bez wątpienia mogą godzić w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować - potencjalnie wszystkich kontrahentów podmiotów zawierających umowy cesji wierzycielności ze Spółką.

Rozstrzygając niniejszą sprawę Prezes Urzędu w głównej mierze opierał się o materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający w szczególności wzory stosowanych pism wysyłanych do konsumentów, w toku prowadzenia czynności windykacyjnych. Treść pism kierowanych przez Spółkę do konsumentów jest standardowa

a zatem każdy potencjalny klient np. abonent operatora telekomunikacyjnego. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism stosowanych przez Spółkę. Działania Spółki są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Naruszeniem tak sprecyzowanego interesu konsumentów może być zatem także naruszenie przez przedsiębiorcę innych niż stricte ekonomicznych (majątkowych) interesów konsumentów, np. przez uciążliwe nagabywanie, niepokojenie, zaskakiwanie. Według poglądów doktryny należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności.

Praktyki wskazane w pkt I sentencji niniejszej decyzji stanowią celowe dezinformowanie konsumentów, naruszając przy tym ich interesy ekonomiczne, jak i poza ekonomiczne. Spółka przekazuje nierzetelne i niepełne informacje o sytuacji prawnej dłużników, windykowanym długu i podejmowanych czynnościach, by wyrzucić na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działań zgodnych z wolą Spółki. Wywoływanie u konsumentów wrażenia, że Spółka kontaktuje się z nimi już w toku prowadzonego postępowania sądowego lub egzekucyjnego, prowadzi do zdezorientowania konsumentów, a wręcz ich zastraszenia, co niewątpliwie uniemożliwia im podejmowanie swobodnych i świadomych decyzji odnośnie windykowanego długu. Taki sam efekt wywołuje sugerowanie konsumentom o nieuchronnym przekierowaniu sprawy do komornika oraz wpisu do rejestru dłużników niewypłacalnych, co może skutkować brakiem możliwości uzyskania kredytów bankowych, czy dokonywania zakupów w systemach ratalnych. Należy w tym miejscu podkreślić, że wskazane wyżej praktyki prowadzące do dezinformacji konsumentów oznaczają także przerzucenie na nich obowiązku wyjaśnienia sprawy, co może być dla nich uciążliwe, narażać ich na niewygodę i stratę czasu.

Praktyka Spółki wskazana w pkt I sentencji niniejszej decyzji w sposób bezpośredni narusza również interes ekonomiczny konsumentów. Powoduje, iż konsumenci nie posiadają kompletnej wiedzy na temat windykowanego długu, a co za tym idzie nie zgłoszą ewentualnych zastrzeżeń (np. zarzutu przedawnienia, czy braku podstaw do świadczenia), lub podejmą decyzję o uiszczeniu świadczenia nienależnego (w błędnym przeświadczeniu, co do rzeczywistych okoliczności sprawy).

Reasumując, przedmiotowe działania Spółki opisane w pkt I spełniają wszystkie przesłanki uznania ich za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Spółka posiada przymiot przedsiębiorcy i stosuje bezprawne działania, które naruszają zbiorowy interes konsumentów. Wskazane zachowania Spółki wyczerpują zatem znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jednocześnie, jak ustalił Prezes Urzędu, Spółka **zaniechała stosowania** praktyk opisanych w pkt I sentencji decyzji, w związku z zaprzestaniem działalności w zakresie windykacji korespondencyjnej we wrześniu 2014 r. i ograniczeniu działalności tylko do telefonicznego monitoringu wierzytelności. Wobec braku wskazania daty dziennej zaprzestania działalności w zakresie windykacji korespondencyjnej, gdzie stwierdzono

zakwestionowane działania, należało uznać, że z dniem **1 października 2014 r.**, przedsiębiorca zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

16) Koszty postępowania.

Art. 77 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* stanowi, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 ustawy *o ochronie (...)*, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Ponadto, stosownie do art. 264 § 1 *Kodeksu postępowania administracyjnego*, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W punkcie II niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania stwierdził naruszenie przez Spółkę przepisu art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy *o ochronie (...)*. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* pozwalająca na obciążenie Spółki kosztami przeprowadzonego postępowania. Ponieważ przepisy ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* nie określają, co należy rozumieć pod pojęciem „kosztów postępowania” odwołano się w tym względzie – zgodnie z art. 83 ww. ustawy – do art. 263 § 1 *Kodeksu postępowania administracyjnego*, który do kosztów postępowania zalicza między innymi koszty doręczania stronom pism urzędowych. W niniejszej sprawie wyliczone w ten sposób koszty związane z korespondencją ze stroną postępowania ustalono na **kwotę 18,60 zł.**

W związku z tym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami przeprowadzonego postępowania w wysokości 18,60 zł (słownie złotych: osiemnaście 60/100), jak w **punkcie II** sentencji niniejszej decyzji.

Na podstawie art. 264 § 1 *Kodeksu postępowania administracyjnego* w związku z art. 83 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* Prezes Urzędu wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na uiszczenie ww. kosztów. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.**

Pouczenie:

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

W przypadku kwestionowania **wyłącznie** postanowienia o kosztach zawartego w pkt II niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 *Kodeksu postępowania administracyjnego*, w związku z art. 83 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z art. 479³² § 1 i 2 *Kodeksu postępowania cywilnego*, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

*Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Elżbieta Kołodziej
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu*