



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Wrocław, 18 lipca 2019 r.

RWR.610.9.2018.ZK

DECYZJA Nr RWR 2/2019

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko One Debt Partners S.A. we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, opisaną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowanie ww. przedsiębiorcy polegające na podejmowaniu działań windykacyjnych wobec wierzytelności przysługujących względem konsumentów, które wynikają z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie, w sytuacji występowania uzasadnionych podejrzeń, iż z uwagi na okoliczności towarzyszące zawieraniu tych umów, oświadczenia woli konsumentów o ich zawarciu były złożone pod wpływem błędu, o czym One Debt Partners S.A. we Wrocławiu przy zachowaniu należytej staranności powinna była wiedzieć, co jest działaniem sprzecznym z dobrym obyczajem nakazującym prowadzenie postępowania windykacyjnego w sposób zapewniający konsumentom ochronę ich słuszych interesów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko One Debt Partners S.A. we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, opisane w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zachowania ww. przedsiębiorcy polegające na:

1. wprowadzaniu konsumentów w błąd, co do prawa ww. przedsiębiorcy do ujawnienia informacji gospodarczej o zobowiązaniu w Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, poprzez wysyłanie do konsumentów wezwań do zapłaty zawierających ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i



adresu siedziby tego biura w sytuacji, gdy łączna kwota wymagalnych zobowiązań wobec wierzyciela nie wynosiła co najmniej 200 złotych, co narusza art. 14 ust. 1 pkt 2 ww. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

2. pomijaniu, w wysyłanych do konsumentów zawiadomieniach o nabyciu wiarytelności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez PGT S.A. w Warszawie, informacji o możliwości podniesienia przez konsumentów w stosunku do One Debt Partners S.A. we Wrocławiu, zgodnie z art. 513 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.), wszelkich zarzutów, które przysługiwały im względem PGT S.A. w Warszawie, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 25 maja 2018 r.

3. jednoczesnym występowaniu do sądu z pozwem o zapłatę oraz kierowaniu do konsumentów wezwań do zapłaty należności dochodzonych w postępowaniu sądowym, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

III. Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na One Debt Partners S.A. we Wrocławiu środek usunięcia trwających skutków praktyk stwierdzonych w pkt I-II niniejszej decyzji, w postaci obowiązków:

1. skierowania listem poleconym - w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, wobec których One Debt Partners S.A. we Wrocławiu podejmowała czynności windykacyjne w celu spełnienia roszczeń wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez nich z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie i którzy zapłacili żądane kwoty w całości lub części oraz do konsumentów, wobec których powyższe postępowania windykacyjne nie zakończyły się na skutek: wycofania pozwu, wycofania pozwu ze zrzeczeniem się roszczenia, wniosku o umorzenie postępowania egzekucyjnego - pisemnej, czytelnej i zrozumiałej informacji o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w decyzji Nr RWR 2/2019, uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów zachowania One Debt Partners S.A. we Wrocławiu polegające na:

1. podejmowaniu działań windykacyjnych wobec wiarytelności przysługujących względem konsumentów, które wynikają z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie, w sytuacji występowania uzasadnionych podejrzeń, iż z uwagi na okoliczności towarzyszące zawieraniu tych umów, oświadczenia woli konsumentów o ich zawarciu były złożone pod wpływem błędu, o czym One Debt Partners S.A. we Wrocławiu przy zachowaniu należytej staranności powinna była wiedzieć, co jest działaniem sprzecznym z dobrym obyczajem nakazującym prowadzenie postępowania



- windykacyjnego w sposób zapewniający konsumentom ochronę ich słusznym interesów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.
2. wprowadzaniu konsumentów w błąd, co do prawa ww. przedsiębiorcy do ujawnienia informacji gospodarczej o zobowiązaniu w Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, poprzez wysyłanie do konsumentów wezwań do zapłaty zawierających ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura w sytuacji, gdy łączna kwota wymagalnych zobowiązań wobec wierzyciela nie wynosiła co najmniej 200 złotych, co narusza art. 14 ust. 1 pkt 2 ww. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych i stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.
 3. pomijaniu, w wysyłanych do konsumentów zawiadomieniach o nabyciu wiarygodności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez PGT S.A. w Warszawie, informacji o możliwości podniesienia przez konsumentów w stosunku do One Debt Partners S.A. we Wrocławiu, zgodnie z art. 513 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.), wszelkich zarzutów, które przysługiwały im względem PGT S.A. w Warszawie, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 25 maja 2018 r.
 4. jednoczesnym występowaniu do sądu z pozwem o zapłatę oraz kierowaniu do konsumentów wezwań do zapłaty należności dochodzonych w postępowaniu sądowym, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.) i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

Treść decyzji Nr RWR 2/2019 dostępna jest na stronie www.uokik.gov.pl.

2. skierowania w terminie trzech miesięcy od daty wydania decyzji:
 - a) do sądów powszechnych, wniosków cofających powództwa we wszystkich sprawach, w których One Debt Partners S.A. we Wrocławiu dochodzi roszczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - b) do komorników sądowych, wniosków o umorzenie wszystkich postępowań egzekucyjnych prowadzonych w celu egzekucji świadczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie;
3. powstrzymania się ze składaniem wniosków o wszczęcie postępowań egzekucyjnych we wszystkich przypadkach, w których One Debt Partners S.A. we Wrocławiu uzyskała tytuł wykonawczy, dotyczący świadczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie - do dnia wydania ostatecznego orzeczenia sądu w sprawie z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 grudnia 2016 r. (Nr RPZ 10/2016).

IV. Na podstawie art. 103 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nadaje się decyzji w zakresie pkt III.2 i III.3 sentencji, rygor natychmiastowej wykonalności.



V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) w zw. z art. 83 tej ustawy w zw. z art. 263 § 1 i 2 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2018 r., poz. 2096 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ww. ustawy

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

postanawia się obciążyć One Debt Partners S.A. we Wrocławiu kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 46,80 zł (słownie: czterdzieści sześć złotych osiemdziesiąt groszy) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

VI. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r., poz. 369) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 ustawy okik

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

umarza się wszczęte z urzędu postępowanie administracyjne w sprawie stosowania przez One Debt Partners S.A. we Wrocławiu, opisanej w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy okik, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom pełnej informacji, poprzez niezamieszczanie w treści kierowanych do nich wezwań do zapłaty - zawierających ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych dotyczących zobowiązania do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie - informacji o możliwości zgłoszenia przez konsumenta sprzeciwu wobec zamiaru przekazania informacji do biura, co mogło naruszać obowiązek wynikający z art. 15a ust. 2 w zw. z art. 14 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2018 r., poz. 470 ze zm.).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [dalej również jako: „Prezes Urzędu”], na skutek informacji otrzymanych od Powiatowego Rzecznika Konsumentów we Wrocławiu, przeprowadził postępowanie wyjaśniające o sygn. RWR 403-1/18/AJ-ZK, mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością One Debt Partners S.A. z siedzibą we Wrocławiu [dalej również jako: „Spółka” lub „ODP”] nastąpiło naruszenie przepisów ustawy, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub też czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania dała podstawę do wszczęcia, postanowieniem z dnia 29 listopada 2018 r., postępowania w sprawie podejrzenia stosowania przez ODP praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w art. 24 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [dalej również jako: „ustawa okik”] polegających na:

1. podejmowaniu działań windykacyjnych wobec wiarygodności przysługujących względem konsumentów, które wynikają z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie, w sytuacji



występowania uzasadnionych podejrzeń, iż z uwagi na okoliczności towarzyszące zawieraniu tych umów, oświadczenia woli konsumentów o ich zawarciu były złożone pod wpływem błędu, o czym One Debt Partners S.A. we Wrocławiu przy zachowaniu należytej staranności powinna była wiedzieć, co może być działaniem sprzecznym z dobrym obyczajem nakazującym prowadzenie postępowania windykacyjnego w sposób zapewniający konsumentom ochronę ich słuszych interesów;

2. naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom pełnej informacji, poprzez niezamieszczanie w treści kierowanych do nich wezwań do zapłaty - zawierających ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych dotyczących zobowiązania do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie - informacji o możliwości zgłoszenia przez konsumenta sprzeciwu wobec zamiaru przekazania informacji do biura, co może naruszać obowiązek wynikający z art. 15a ust. 2 w zw. z art. 14 ust. 1 pkt 3 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. z 2018 r., poz. 470 ze zm.);
3. wprowadzaniu konsumentów w błąd, co do prawa ww. przedsiębiorcy do ujawnienia informacji gospodarczej o zobowiązaniu w Biurze Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, poprzez wysyłanie do konsumentów wezwań do zapłaty zawierających ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura w sytuacji, gdy łączna kwota wymagalnych zobowiązań wobec wierzyciela nie wynosiła co najmniej 200 złotych, co może naruszać art. 14 ust. 1 pkt 2 ww. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych i stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.);
4. pomijaniu, w wysyłanych do konsumentów zawiadomieniach o nabyciu wierzytelności wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych przez PGT S.A. w Warszawie, informacji o możliwości podniesienia przez konsumentów w stosunku do One Debt Partners S.A. we Wrocławiu, zgodnie z art. 513 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2018 r., poz. 1025 ze zm.), wszelkich zarzutów, które przysługiwały im względem PGT S.A. w Warszawie, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 6 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.);
5. jednoczesnym występowaniu do sądu z pozwem o zapłatę oraz kierowaniu do konsumentów wezwań do zapłaty należności dochodzonych w postępowaniu sądowym, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r., poz. 2070 t.j.).

Ustosunkowując się do postawionych zarzutów ODP, w piśmie z dnia 18 grudnia 2018 r., wskazała, że w chwili nabywania wierzytelności od PGT nie posiadała wiedzy o Decyzji Prezesa Urzędu Nr RPZ 10/2016 z dnia 20 grudnia 2016 r. Zawierając umowę nie miała „dużego doświadczenia” w zakresie nabywania pakietów wierzytelności. Ustalona cena, jej zdaniem, była średnią ceną rynkową. PGT zapewniała Spółkę, iż wierzytelności są wymagalne oraz bezsporne. ODP dodała, że wiedzę odnośnie stosowania przez PGT praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uzyskała w maju 2017 r. w trakcie spotkania z przedstawicielami Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Spółka zaznaczyła, że zamieściła w kierowanych do konsumentów pismach - zaproponowaną przez przedstawiciela Urzędu - informację. W razie podniesienia przez konsumenta zarzutu wystąpienia jakichkolwiek nieprawidłowości w procesie zawierania umowy z PGT, Spółka oraz działający w jej imieniu profesjonalny pełnomocnik dążyli do zakończenia postępowania poprzez rozpatrywanie reklamacji na korzyść konsumenta, przy jednoczesnym cofnięciu powództwa. Zastrzegła, że gdyby wiedziała o nieprawidłowościach



mających miejsce podczas zawierania przez konsumentów umów z PGT, nigdy nie zawarłaby umowy sprzedaży wierzytelności.

Odnosząc się do zarzutu sformułowanego w punkcie II powyżej ODP wskazało, iż art. 15a ust 2 ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych wszedł w życie w dniu 13 listopada 2017 r. Spółka zakończyła wysyłanie wezwań do zapłaty około 6 miesięcy przed wejściem w życie przedmiotowego przepisu.

Wysyłanie natomiast wezwań do konsumentów, których łączna kwota zobowiązań nie przekraczała 200 zł było wynikiem błędu informatycznego. Przypadki te zdaniem ODP były pojedyncze, incydentalne i najczęściej były zamykane bez dochodzenia zapłaty należności. Odnośnie zarzutu z punktu III.2 Spółka wyjaśniła, że zgodnie z § 6 ust. 1 umowy zawartej z PGT, to na zbywcy wierzytelności ciążył obowiązek przygotowania treści zawiadomienia o dokonanej cesji. Taki dokument został jej doręczony kilka tygodni po zawarciu umowy. Spółka podniosła nadto, że jakkolwiek zawiadomienie nie przytaczało treści art. 513 k.c., to jednak wskazano w nim przepisy regulujące instytucję zmiany wierzyciela, jak i przysługujące prawa i obowiązki cedenta, cesjonariusza oraz dłużnika. W ocenie Spółki zawarcie w przedmiotowym dokumencie szeregu przepisów dotyczących skutków zmiany wierzyciela, czyniłoby je nieczytelnym dla odbiorcy.

Odpowiadając na ostatni z postawionych zarzutów ODP wyjaśniła, że kierowane do konsumentów Wezwania wysyłane były wraz ze składaniem pozwów, z uwagi na prowadzone przez PGT uprzednio postępowania polubowne. Według oświadczeń Spółki, PGT zapewniała ją, iż prowadziła intensywny (pisemny oraz telefoniczny) proces przedsądowej windykacji należności. Na dowód powyższego przedłożyła przykładowe pisemne wezwania do zapłaty kierowane przez PGT. Łącznie ODP otrzymało od PGT [informacje chronione] wezwań skierowanych do konsumentów. W opinii Spółki Wynikało z nich, że „proces dochodzenia wierzytelności od dłużników polegał na comiesięcznym kierowaniu wezwań do zapłaty, które zawierały informacje o narastających z każdym miesiącem kwotach niezapłaconych należności”. ODP zauważyła również, że z treści pism otrzymanych w toku postępowania sądowego wynikało, iż czynności windykacyjne względem konsumentów prowadzone były uprzednio przez inny podmiot, zajmujący się zawodowo tą działalnością.

Wśród uwag ogólnych Spółka podniosła, iż prowadziła działania windykacyjne z uwzględnieniem interesów konsumentów. Świadczą o tym rozpatrywane na korzyść konsumentów reklamacje, jak i składane pisma procesowe skutkujące umorzeniem postępowań sądowych i zaniechaniem dochodzenia wierzytelności od dłużników. ODP powołała się również na regulacje zamieszczone w art. 10 i 11 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018r. poz. 646 ze zm.; dalej także: „upp”), które wprowadziły zasadę domniemania uczciwości przedsiębiorcy i rozstrzygania przez organ, przed którym toczy się postępowanie wątpliwości odnoszących się do stanu faktycznego oraz co do normy prawnej, na korzyść przedsiębiorcy. Spółka podkreśliła również, że aktywnie współpracowała z przedstawicielami UOKiK - od maja 2017 r. - poprzez wdrażanie ustalonych wytycznych oraz wyjaśnianie wszelkich wątpliwości w trakcie prowadzonego postępowania wyjaśniającego. Jej zdaniem, sformułowane w postanowieniu nieprawidłowości mogły być zasygnalizowane wcześniej, tak by Spółka mogła bez zbędne zwłoki podjąć czynności naprawcze. W ocenie ODP powyższe okoliczności winny zostać wzięte pod uwagę w toku prowadzonego postępowania.

Prezes Urzędu zawiadomił ODP o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Poinformował jednocześnie Spółkę, że nie skorzysta z przedstawienia jej „Informacji o planowanym rozstrzygnięciu”, przewidzianej w „Wyjaśnieniach dotyczących realizacji przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obowiązku przekazania stronom postępowań z zakresu ochrony konsumentów informacji o podstawach faktycznych i prawnych zarzutów naruszenia przepisów ustawy z



dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.” Pełnomocnik Spółki zapoznał się z materiałem dowodowym sprawy w dniu 26 czerwca 2019 r.

Prezes Urzędu ustalił w sprawie następujący stan faktyczny:

One Debt Partners S.A. we Wrocławiu jest podmiotem wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000659566 i prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie szeroko pojętego obrotu wierzytelnościami. Spółka została zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 20 stycznia 2017 r.

dowód: wydruk informacji z Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego: k. 416-418

W dniu [informacje chronione], ODP zawarło z PGT S.A. w Warszawie [dalej również jako: „PGT”] „Umowę sprzedaży wierzytelności”. Wierzytelności przysługujące PGT zostały nabyte przez ODP [informacje chronione]

dowód: umowa z dnia 2.02.2017 r.: k. 399-402;

Jak wyjaśniła Spółka, umowa została zawarta [informacje chronione]. Podaje, że zawierając ją nie posiadała dużego doświadczenia w zakresie nabywania pakietów wierzytelności. Cena nabycia zaproponowana przez PGT stanowiła w jej ocenie średnią cenę rynkową. Spółka kierowała się takimi przestankami jak: [informacje chronione]. Podkreśliła, że zbywca [informacje chronione], co znalazło wyraz w treści zawartej umowy.

Poza przedmiotową umowę, Spółka zawarła w 2017 r. [informacje chronione] zakupu pakietu wierzytelności. [informacje chronione]

dowód: pismo Spółki z dnia 18.12.2018 r.: k. 385-388; pismo Spółki z dnia 4.04.2019 r.: k. 419 - 421;

Według przedłożonych wyjaśnień, dochodzenie wierzytelności nabytych od PGT zostało zlecone, [informacje chronione] przez ODP, przedsiębiorcy - [informacje chronione]. Umowa dotyczyła obsługi wszystkich ww. wierzytelności. W jej wykonaniu skierowano do sądów [informacje chronione] sprawy. ODP nabyło [informacje chronione] wierzytelności.

dowód: pismo Spółki z dnia 29.01.2018r.: k. 12, pismo Spółki z 3.04.2018r.: k. 18;

Przyjęty przez Spółkę sposób działania zakładał w pierwszej kolejności wnoszenie do właściwego sądu pozwu o zasądzenie od konsumenta na jej rzecz, kwot nabytych wierzytelności.

Jednocześnie z wniesieniem pozwu, ODP kierowała do konsumentów pisma o tytule „Wezwanie do zapłaty (Informacja o skierowaniu sprawy do sądu)” [dalej zwanej również „Wezwanie”]. Pisma te - według wyjaśnień Spółki - wysyłane były w dniach [informacje chronione] 2017 r., choć nosiły daty [informacje chronione] 2017 r. oraz [informacje chronione] 2017 r. Zawierały one następujące dane:

- datę wezwania;
- sygnaturę sprawy (nadaną przez Spółkę;
- dane osobowe konsumenta (imię, nazwisko, adres);
- informacje o treści:

„Działając na podstawie udzielonego pełnomocnictwa oraz zlecenia, które zgodnie z art. 734 § 2 Kodeksu cywilnego umocowuje mnie do występowania w imieniu firmy ONE DEBT PARTNERS S.A. z siedzibą we Wrocławiu w związku z nieuregulowaniem należności wobec Mojego Klienta wynikającej z dokumentów wyszczególnionych na odwrocie pisma. Informuję, że w dniu (...) został złożony pozew o zapłatę do (...). Na dzień (...) kwota



zadłużenia wynosi (...), na którą składają się następujące kwoty cząstkowe:

1. należność główna (...) zł;
2. odsetki ustawowe (...) zł, liczone od dnia wymagalności danego dokumentu do (...);
3. dalsze odsetki ustawowe liczone od dnia (...) do dnia zapłaty.

W przypadku wydania przez Sąd nakazu zapłaty lub wyroku na rzecz Wierzyciela, kwota zadłużenia może zostać powiększona o koszty sądowe (wysokość kosztów wykazana na odwrocie pisma).

W przypadku braku płatności, na podstawie ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. Nr 81, poz. 530 ze zm.), informacje dotyczące Państwa zaległego zadłużenia zostaną przekazane do Rejestru Dłużników BIG prowadzonego przez Biuro Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. (...) po upływie miesiąca od wysłania niniejszego wezwania. Jednocześnie informujemy, iż wyłącznie całkowita spłata zaległego zadłużenia spowoduje usunięcie informacji o zadłużeniu z Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor. Przekazanie informacji do Rejestru Dłużników BIG InfoMonitor może uniemożliwić lub utrudnić:

1. uzyskanie kredytów i pożyczek bankowych oraz innych usług i produktów bankowych, takich jak karty kredytowe czy limit debetowy na koncie osobistym/firmowym,
2. uzyskanie pożyczek od SKOK-ów i firm pożyczkowych,
3. dokonywanie zakupów na raty,
4. zawieranie umów cywilnoprawnych takich jak umowy najmu,
5. podpisanie lub przedłużenie umowy na telefon komórkowy, dostęp do Internetu, dostawy gazu, prądu i wielu innych usług.

W związku z powyższym wzywam do spłaty zadłużenia w kwocie (...) zł w terminie do dnia (...);

- należąco do ODP numer rachunku bankowego określany, jako właściwy do dokonywania wpłat;

- zestawienie faktur, z których wynikać miały żądane należności wraz z datą wystawienia każdej nich, datą ich wymagalności, wartością kwoty głównej oraz odsetek od danej kwoty głównej;

- przytoczenie wysokości opłat sądowych należnych na podstawie ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych oraz kosztów zastępstwa procesowego na podstawie rozporządzenia w sprawie opłat za czynności radców prawnych;

- przytoczenie regulacji art. 102 k.p.c.

dowód: pismo Spółki z dnia 2 maja 2019 r.: k. 522-523; Wezwania z dni: 25.04.2017 r.: k. 30, 22.03.2017 r.: k. 45 wraz z pozwem z dnia 22.03.2017 r.: k. 52-61; 22.03.2017 r.: k. 85 wraz z pozwem z dnia 22.3.2017 r.: k. 91-101; 23.03.2017 r.: k. 105 wraz z pozwem z dnia 22.03.2017 r.: k. 110-120; 22.03.2017 r.: k. 124 wraz z pozwem o zapłatę z 23.03.2017 r.: k. 129-132; 22.03.2017 r.: k. 135 wraz z pozwem z dnia 22.03.2017 r.: k. 142-155; 22.03.2017 r.: k. 159 wraz z pozwem z dnia 23.03.2017 r.: k. 168-176; 22.03.2017 r.: k. 180 wraz z pozwem z dnia 21.03.2017 r.: k. 202-212; 22.03.2017 r.: k. 224 wraz z pozwem z dnia 23.03.2017 r.: k. 231-238; 23.03.2017 r.: k. 242-243 wraz z pozwem z dnia 23.03.2017 r.: k. 248-256; 23.03.2017 r.: k. 261 wraz z pozwem z dnia 23.03.2017 r.: k. 283-291;

Po wysłaniu do konsumentów wezwania do zapłaty oraz wniesienia pozwu ODP wystosowywało do konsumentów zawiadomienia o dokonanym przelewie wierzytelności.

dowód: Wezwania wraz z dokumentami o nazwie „Zawiadomienie” kierowanymi do tych samych konsumentów: Wezwanie z dnia 25.04.2017 r.: k. 30-31 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 32, Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 33-34 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 35, Wezwanie z dnia 25.04.2017 r.: k. 36-37 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 38, Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 39-40 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 41, Wezwanie z dnia 22.03.2017 r.: k. 30-31 wraz z Zawiadomieniem z dnia 13.04.2017 r.: k. 47, Wezwanie z dnia 22.03.2017 r.: k. 65-66 wraz z Zawiadomieniem z dnia 13.04.2017 r.: k. 67, Wezwanie z dnia 22.03.2017 r.: k. 85 wraz z Zawiadomieniem z dnia 13.04.2017 r.: k. 87, Wezwanie z dnia 23.03.2017 r.: k. 3105-106 wraz z Zawiadomieniem z dnia 13.04.2017 r.: k. 107, Wezwanie z



dnia 22.03.2017 r.: k. 124-125 wraz z Zawiadomieniem z dnia 13.04.2017 r.: k. 126,

W piśmie z dnia 2 maja 2019 r. Spółka wskazała, że Zawiadomienia wysyłane były do konsumentów również w dniach [informacje chronione] kwietnia 2017 r. Wyjaśniła, że dokumenty z dat [informacje chronione] 2017 r. oraz [informacje chronione] 2018 r. dotyczą wierzytelności nabytych od innej Spółki. Treść powyższych dokumentów temu przeczy.

dowód: pismo Spółki z dnia 2 maja 2019 r.: k. 522-523; Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 33-34 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 35, Wezwanie z dnia 25.04.2017 r.: k. 36-37 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 38, Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 39-40 wraz z Zawiadomieniem z dnia 25.05.2018 r.: k. 41,

W treści poszczególnych powiadomień zamieszczano następujące dane:

- data zawiadomienia;
- sygnatura sprawy nadana przez Spółkę;
- dane osobowe konsumenta (imię, nazwisko, adres);
- informacja o treści:

„Szanowny Panie/ Szanowna Pani

niniejszym chcielibyśmy poinformować o zawarciu w dniu [informacje chronione] 2017 r., przez PGT S.A. z siedzibą w Warszawie z ONE DEBT PARTNESR Spółką Akcyjną we Wrocławiu, umowy sprzedaży wierzytelności ramach której została przelana wierzytelność (na podstawie art. 509 i nast. Kodeksu cywilnego) wynikającą z nieuregulowanego przez Pana/Panią zobowiązania z tytułu umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, na łączną kwotę (...) PLN wraz z prawem do naliczania odsetek ustawowych. Wraz z przelewem wierzytelności przelane zostały wszelkie związane z nią prawa.

Jednocześnie informujemy, że podmiotem właściwym do kontaktów w sprawie przelanej wierzytelności jest:

One Debt Partners S.A.

[informacje chronione]

W związku z powyższym, kwoty należne PGT S.A. z tytułu wyżej wymienionej umowy ubezpieczenia, powinien Pan/powinna Pani uiszczać na rzecz ONE DEBT PARTNERS S.A.”;

- informacja o podmiocie będącym administratorem danych osobowych, prawie dostępu do tych danych, ich poprawiania, wniesienia żądania zaprzestania przetwarzania lub sprzeciwie wobec przetwarzania.

dowód: Wezwania wraz z dokumentami o nazwie „Zawiadomienie” kierowanymi do tych samych konsumentów: Wezwanie z dnia 25.04.2017 r.: k. 30-31; Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 33-34; Wezwanie z dnia 25.04.2017 r.: k. 36-37; Wezwanie z dnia 24.04.2017 r.: k. 39-40; Wezwanie z dnia 22.03.2017 r.: k. 30-31;

W toku postępowania ustalono również, że powyżej opisane wezwania do zapłaty, zawierające ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych dotyczących zobowiązania do Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, kierowane były do konsumentów również w sytuacjach, w których łączna kwota ich wymagalnych zobowiązań wobec wierzyciela nie wynosiła co najmniej 200 złotych. Dla przykładu takie działania podejmowane były w sprawach windykacyjnych, opatrzonych przez Spółkę znakami: [informacje chronione]. W przypadku sprawy o znaku [informacje chronione] wezwanie dotyczyło kwoty łącznej 193,86 zł; w przypadku sprawy o znaku [informacje chronione] wezwanie dotyczyło kwoty łącznej 100,96 zł; w przypadku sprawy o znaku [informacje chronione] wezwanie dotyczyło kwoty łącznej 193,18 zł.

dowód: Wezwanie z 22.03.2017 r.: k. 159-160; Wezwanie z 22.03.2017 r.: k. 224-225; Wezwanie z 23.3.2017 r.: k. 261-262;



Spółka wskazała, że wśród [informacje chronione] nabytych wierzytelności suma wymagalnych zobowiązań w [informacje chronione] sprawach nie przekroczyła kwoty 200 zł. W stosunku do tych dłużników w [informacje chronione] sprawach skierowano wezwanie do zapłaty. W [informacje chronione] przypadkach postępowanie sądowe zostało zakończone na skutek cofnięcia powództwa ze zrzeczeniem się roszczenia, poprzez cofnięcia powództwa bez zrzeczenia się roszczenia lub poprzez nieuzupełnienie braków formalnych po przekazaniu sprawy do rozpoznania przez sąd właściwości ogólnej w elektronicznym postępowaniu upominawczym.

dowód: pismo Spółki z dnia 4.04.2019 r.: k. 419-421;

Po nabyciu od PGT wierzytelności, ODP skierowało do sądów [informacje chronione] pozwów o zapłatę.

Na dzień 29 stycznia 2018 r., ze względu na reklamacje lub wniesienie przez konsumentów sprzeciwu zamknięto [informacje chronione] spraw, tj. [informacje chronione] spraw, w których wytoczono powództwo. W powyższych przypadkach Spółka - według oświadczenia - wycofała powództwo ze zrzeczeniem się roszczenia, wycofała powództwo bez zrzeczenia się roszczenia, nie uzupełniła braków formalnych po przekazaniu sprawy do sądu według właściwości ogólnej (łącznie z różnych przyczyn umorzono [informacje chronione] spraw), bądź też nie złożyła wniosku egzekucyjnego lub wniosła o umorzenie postępowania egzekucyjnego ze względu na reklamacje dłużnika ([informacje chronione]).

dowód: pismo Spółki z dnia 29.01.2018 r.: k. 12; pismo Spółki z dnia 3.04.2018 r.: k. 18;

W toku postępowania Spółka przekazała pełną dokumentację 10 procesów windykacyjnych, w których konsumenci wnieśli reklamacje na prowadzone działania. Dla przykładu w sprawie o znaku: [informacje chronione] podejmowane były następujące czynności:

- sporządzenie przez Spółkę wezwania do zapłaty według wzoru określonego powyżej - [informacje chronione];
- wniesienie przez Spółkę pozwu o zapłatę w elektronicznym postępowaniu upominawczym;
- sporządzenie przez Spółkę zawiadomienia o nabyciu wierzytelności od PGT S.A. według wzoru określonego powyżej - [informacje chronione];
- sporządzenie przez konsumenta reklamacji - [informacje chronione];
- sporządzenie przez Spółkę pisma z dnia 5.06.2017r. zawierającego m.in. następującą informację: „(...) *uprzejmie informujemy, że po dokładnej analizie sprawy uznajemy Pani/Pana argumenty, które dotyczą umowy zawartej z PGT S.A. Wskazujemy, że powyższa sprawa została zamknięta, a ONE DEBT PARTNERS SPÓŁKA AKCYJNA nie będzie dochodził należności wskazanej w wezwaniu do zapłaty z dn. (...)*”;
- cofnięcie powództwa w sprawie ze zrzeczeniem się roszczenia - [informacje chronione];
- umorzenie postępowania w sprawie postanowieniem Sądu Rejonowego Lublin - Zachów w Lublinie - [informacje chronione]

Tożsama sekwencja zdarzeń miała miejsce w przypadku spraw windykacyjnych o znaku: [informacje chronione].

dowód: dokumentacja dotycząca spraw windykacyjnych: k. 45-292;

W prowadzonym postępowaniu zgromadzono również dokumentację, z której wynika, że Spółka występuje do sądów powszechnych rozpoznających jej pozwy przeciwko konsumentom z wnioskami cofającymi powództwo.

dowód: postanowienia sądów rejonowych umarzających postępowania w sprawie z powództwa ODP przeciwko konsumentom ze względu na cofnięcie powództwa: k. 293 - 340;



W piśmie z dnia 3.04.2018 r. Spółka wskazała, że na dzień sporządzania pisma w [informacje chronione] sprawach uzyskała już tytuły wykonawcze. Po uzyskaniu klauzuli wykonalności złożono w nich wnioski o wszczęcie egzekucji. ODP podała, że w przypadku zgłoszenia przez konsumentów na tym etapie reklamacji lub innych sygnałów dotyczących nieprawidłowości związanych z zawieraniem umowy, Spółka składa wniosek o umorzenie postępowania egzekucyjnego. Konsument nie jest obciążony kosztami prowadzonego postępowania. Ponadto ODP zwraca konsumentowi wszelkie koszty, jakimi został on obciążony przez komornika sądowego. Spółka przedstawiła jednocześnie złożone przez nią - przykładowe - wnioski o umorzenie postępowania egzekucyjnego prowadzonego przeciwko konsumentom. Skutkowały one m.in. umorzeniem prowadzonych postępowań egzekucyjnych w zakresie należności wierzyciela.

dowód: pismo Spółki z dnia 3.04.2018 r.: k. 18; wnioski o umorzenie postępowań egzekucyjnych wraz z postanowieniami o umorzeniu tych postępowań: k. 341, 344, 347, 352, 355, 358, 361;

Począwszy od 15 czerwca 2018 r. Spółka wdrożyła do stosowania dokument o nazwie „Przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty”. Od tej daty Spółka otrzymała [informacje chronione] prawomocnych orzeczeń sądów zasądających należność na jej rzecz. Powyższe przedegzekucyjne wezwania do zapłaty zostały skierowane do konsumentów w [informacje chronione] sprawach. W dokumentach tych zamieszczono m.in. następujące informacje:

„Szanowni Państwo,

Działając w imieniu wierzyciela ONE DEBT PARTNERS S.A. wskazujemy, że w sprawie o sygn. (...) uzyskaliśmy tytuł wykonawczy wydany przez (...). Przedmiotowa wierzytelność wynika z umowy zawartej z PGT S.A., która została nabyta przez ONE DEBT PARTNERS S.A. w wyniku umowy cesji z dnia [informacje chronione]

Uprzejmie informujemy, że ostatnią możliwością uniknięcia skierowania sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego jest telefoniczny kontakt pod numerem telefonu (...) w ciągu 14 dni od daty odebrania pisma, celem ustalenia warunków spłaty.

Kwota do zapłaty na dzień (...) wynosi i jest składową: kapitału (...), odsetek (...) i kosztów postępowania.

Wszelkich wpłat należy dokonywać na rachunek bankowy : (...)

Jednocześnie uprzejmie informujemy, że w przypadku zastrzeżeń co do zasadności otrzymanego przez Państwa nakazu zapłaty, zachęcamy do niezwłocznego kontaktu z [informacje chronione] pod numerem telefonu (...), adresem e-mail: (...) lub z właściwym ze względu na Państwa miejsce zamieszkania rzecznikiem konsumentów. Dane teleadresowe rzeczników można ustalić na stronach: <http://mapa.fupp.org.pl/> lub www.uokik.gov.pl.

Mogą Państwo skontaktować się również ze Stowarzyszeniem Aquila oraz Stowarzyszeniem dla Powiatu, które świadczą nieodpłatną pomoc konsumentom na etapie sądowym (e-mail: (...), tel. (...).”

dowód: pismo Spółki z dnia 2 maja 2019 r.: k. 522-523, przykłady „Przedegzekucyjnych wezwań do zapłaty”: k. 524-528;

Do dnia 4 kwietnia 2019 r. w [informacje chronione] sprawach zakończono postępowanie sądowe prowadzone wobec konsumentów poprzez: cofnięcie powództwa ze zrzeczeniem się roszczenia, cofnięcie powództwa bez zrzeczenia się roszczenia lub niezupewnienie braków formalnych po przekazaniu sprawy do rozpoznania przez sąd właściwości ogólnej w elektronicznym postępowaniu upominawczym. Spółka wskazała, że nadal dąży do zakończenia trwających postępowań wobec konsumentów. Dla przykładu od dnia [informacje chronione] uzyskała w [informacje chronione] sprawach tytuły wykonawcze, jednakże zaniechała złożenia wniosków egzekucyjnych. Wskazała, iż przyczyną takiej decyzji było uzyskanie, na wcześniejszych etapach procedowania, informacji dotyczących kwestionowania roszczenia przez dłużników, bądź spłatę części zobowiązania.



Podana także, że na jej wniosek [informacje chronione] spraw zostało umorzonych przez komornika sądowego, przy czym dłużnicy nie ponieśli z tego tytułu żadnych kosztów. Na dzień 19 kwietnia 2019 r. Spółka prowadziła [informacje chronione] postępowania egzekucyjnych w celu wyegzekwowania wierzytelności nabytych od PGT.

dowód: pismo Spółki z dnia 18.12.2018 r.: k. 385-388; pismo Spółki z dnia 4.04.2019 r.: k. 419-421; pism Spółki z dnia 19.04.2019 r.: k. 494-945;

W okresie od 2 lutego 2017 r. do 31 marca 2019 r. Spółka wyegzekwowała od [informacje chronione] konsumentów kwotę [informacje chronione]zł.

Zestawienie wartości wyegzekwowanych kwot w rozbiciu kwartalnym za okres od 2017 - 2019 przedstawia poniższa tabela.

[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]
[informacje chronione]	[informacje chronione]

Zaznaczyła, że biorąc pod uwagę cenę zakupu wierzytelności, koszt obsługi wierzytelności a także wartość pieniądza w czasie oraz kwotę zapłaconego podatku dochodowego, poniosła z tego wycinka działalności stratę.

dowód: pismo Spółki z 4.04.2019 r.: k. 419-421; pismo Spółki z dnia 19.04.2019 r.: k. 494-495;

Spółka wskazała, że po uzyskaniu wiedzy o stosowaniu przez PGT praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wielokrotnie kontaktowała się z kontrahentem w celu wyjaśnienia nieprawidłowości. Dla wykazania powyższego przedłożyła [informacje chronione]. Z ich treści może wynikać, że [informacje chronione]

dowód: pismo Spółki z dnia 18.12.2018 r.: k. 385-388; wydruki wiadomości elektronicznych: k. 422-424;

Spółka wyjaśniła, że „[informacje chronione]

Ze względu na [informacje chronione], Spółka wystąpiła w dniu 21 maja 2018 r. [informacje chronione]



dowód: wniosek o [informacje chronione]: k. 435v. - 447; wezwanie do [informacje chronione] z dnia 21.05.2018 r.: k. 425; wezwanie do [informacje chronione] z dnia 5.06.2018 r.: k. 428; pismo Spółki z 4.04.2019 r.: k. 419-421;

Istotnym w niniejszej sprawie jest również to, że Prezes Urzędu przeprowadził inne postępowanie administracyjne, w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez PGT.

W jego toku - w dniu 29 lutego 2016 r. - wydano, na podstawie art. 73a ust. 1 art. 24 ustawy okik, postanowienie o podaniu do publicznej wiadomości informacji o tym, iż zachodzi podejrzenie, że PGT dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów. Informacja w tym przedmiocie została zamieszczona na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 7 marca 2016 r. ¹

W treści zamieszczonego ostrzeżenia wskazano m.in., że ze skarg, które wpłynęły do Urzędu wynika, że PGT wprowadza konsumentów w błąd co do swojej tożsamości i przedmiotu proponowanej umowy, a także nie wydaje konsumentom należnego im egzemplarza tego dokumentu. Działania tego przedsiębiorcy zagrażają interesom majątkowym szerokiego grona konsumentów. Wprowadzanie konsumentów w błąd co do tożsamości przedsiębiorcy przez twierdzenie, że jest on przedstawicielem dotychczasowego operatora powoduje, że konsumenci zawierają umowy, których by nie zawarli w przypadku posiadania pełnej i rzetelnej informacji na ten temat. Świadczy o tym chociażby fakt, że wielu z nich chce odstąpić od tak zawartej umowy, gdy tylko uświadomią sobie, że została ona zawarta z PGT S.A., a nie z dotychczasowym operatorem. Zorientowanie się, z kim zawarto umowę oraz co jest jej przedmiotem, jak i skorzystanie z prawa do odstąpienia od umowy mogą być istotnie utrudniane przez fakt, że przedstawiciele PGT S.A. nie realizują ustawowego obowiązku wydania konsumentowi dokumentu umowy. W konsekwencji, PGT S.A. stawia konsumentów wobec alternatywy zapłaty opłaty wyrównawczej (w wysokości do 1500 zł) lub pozostania abonentem tego operatora telekomunikacyjnego, z którego usług nie zamierzali korzystać.

Słuszność stanowiska Prezesa Urzędu wyrażającego się w skorzystaniu z instrumentu ostrzeżenia publicznego zmierzającego do realizacji swoistej ochrony tymczasowej konsumentów, została potwierdzona w postanowieniu Sądu Okręgowego - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 marca 2018 r. (XVII AmZ 36/16), którym oddalono wniesione przez PGT zażalenie. Rozstrzygnięcie to zostało podtrzymane postanowieniem Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 19 czerwca 2018 r. (sygn. akt VII AGz 668/18).

Istotnym jest także, że podanie do publicznej wiadomości ostrzeżenia o szczególnie uzasadnionym podejrzeniu, że PGT dopuszcza się nieuczciwych praktyk rynkowych, których skutkiem mogą być znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów, skutkowało powieleniem tej informacji w licznych serwisach internetowych opublikowanych m.in. pod następującymi adresami:

- <https://www.rp.pl/Konsumenci/303079946-Telefonia-Polska-Razem---ostrzezenie-konsumenckie-UOKiK.html>;
- <https://tech.wp.pl/uokik-ostrzega-przed-operatorem-telefonia-polska-razem-6034793923269249a>;
- <https://www.bankier.pl/wiadomosc/UOKiK-wydal-ostrzezenie-ws-Telefonii-Polska-Razem-3495677.html>;
- <http://biznes.onet.pl/wiadomosci/teleinformatyka/uokik-wydal-ostrzezenie-ws-telefonii-polska-razem/716vjj>;

¹ https://uokik.gov.pl/ostrezenia_konsumenckie.php?news_id=12248



- <http://wyborcza.biz/Giedy/1,132329,19735172,pgt-zlozy-zazalenie-do-sadu-w-zw-z-wydanym-przez-uokik-ostrzezeniem.html>;
- <http://di.com.pl/przedstawiciel-operatora-nie-zostawial-klientowi-umowy-uokik-ostrzega-przed-pgt-54595>;
- <https://gazetawroclawska.pl/urząd-ostrzega-przed-firma-telekomunikacyjna/ar/9483985>;
- <http://www.internet.senior.pl/75,0,Uwaga-UOKiK-ostrzega-przed-firma-telekomunikacyjna-Telefonia-Polska-Razem-oszukuje,23625.html>.

dowód: wydruki treści stron internetowych: k. 458-462, 478-483;

W dniu 24 czerwca 2016 r. Prokuratura Okręgowa w Warszawie wszczęła śledztwo w sprawie doprowadzenia oraz usiłowania doprowadzenia w latach 2014 - 2015 na terenie całego kraju szeregu osób do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, poprzez zawieranie w imieniu Polskiej Grupy Telekomunikacyjnej SA z siedzibą w Warszawie z osobami fizycznymi umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, po uprzednim wprowadzeniu pokrzywdzonych w błąd co do tożsamości dostawcy usług i warunków zawartej umowy, a następnie naliczanie opłat z tytułu abonamentu i opłat wyrównawczych tj. o czyn z art. 286 § 1 kk w zw. z art. 12 kk i z art. 13 § 1 kk w zw. z art. 286 § 1 kk w zw. z art. 12 kk.

Również i w tym przypadku informacja o praktykach PGT polegających na wprowadzeniu konsumentów w błąd, co do istotnych informacji dotyczących zawieranych umów, została rozpowszechniona m.in. za pośrednictwem następujących artykułów dostępnych w sieci Internet:

- <https://www.tvp.info/26232683/tysiace-oszukanych-ludzi-jest-sledztwo-w-sprawie-polskiej-grupy-telekomunikacyjnej>;
- <https://superbiz.se.pl/wiadomosci/prokuratura-zajela-sie-telefonia-polska-razem-za-oszukiwanie-klientow-aa-AzDZ-yh59-1ppX.html>;
- <https://wpolityce.pl/kryminal/301546-prokuratura-wszczela-sledztwo-w-sprawie-polskiej-grupy-telekomunikacyjnej-oszuscili-namawiali-starszych-ludzi-do-podpisywania-niekorzystnych-umow>;
- <http://www.polskaszerokopasmowa.pl/prawo/prokuratura-bierze-pod-lupe-dzialania-telefonii-polska-razem.html>;
- <https://www.wykop.pl/link/3280657/tysiace-oszukanych-ludzi-jest-sledztwo-w-sprawie-pgt/>; <https://www.rp.pl/Rpkom/307069937-Prokuratura-wszczela-sledztwo-w-sprawie-PGT.html>;
- <https://tvn24bis.pl/z-kraju,74/telefonia-polska-razem-wprowadza-klientow-w-blad-ostrzega-uke,658742.html>.

dowód: wydruki treści stron internetowych: k. 463-474;

Następnie, Decyzją Prezesa Urzędu Nr RPZ 10/2016 z dnia 20 grudnia 2016 r., stwierdzono stosowanie przez PGT dwóch praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 polegających na naruszeniu zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, w tym na:

1. wprowadzającym w błąd informowaniu o:

- tożsamości Przedsiębiorcy, na rzecz i w imieniu którego osoby reprezentujące Przedsiębiorcę przedstawiają konsumentom ofertę świadczenia usług telekomunikacyjnych, przez twierdzenie, że przedstawiciele ci reprezentują dotychczasowego dostawcę usług telekomunikacyjnych, z którego korzystają konsumenci,
- przedmiocie oferowanej usługi lub rzeczywistym celu rozmowy (wizyty), przez twierdzenia osób reprezentujących Przedsiębiorcę, że dokumenty przedkładane konsumentom stanowią zmianę warunków umów zawartych z dotychczasowym



usługodawcą, podczas gdy w rzeczywistości ich podpisanie stanowi zawarcie nowej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych z PGT S.A. i wiąże się ze zmianą usługodawcy,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 3) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów 2. utrudnianie konsumentom odstąpienia od umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, przez niewydawanie im egzemplarza, załączników do tej umowy lub potwierdzenia zawarcia umowy, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Przedmiotową decyzją nakazano zaniechania powyższych naruszeń oraz nałożono na PGT kary pieniężne za ich stosowanie.

Informacja o wydaniu powyższej decyzji (wraz z jej treścią) ukazała się na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 9 stycznia 2017 r.² Informację o powyższej decyzji rozpowszechniono również w sieci Internet za pośrednictwem artykułów dostępnych m.in. pod następującymi adresami:

- <https://www.fakt.pl/pieniadze/finanse/telefonja-polska-razem-oszustwo-naciagali-na-podpisywanie-umow/pn9ttrn>;
- <http://wyborcza.pl/7,87647,21048915,oszusci-abonamentowi-dzien-dobry-chce-pania-okrasc.html>;
- <https://bezprawnik.pl/telefonja-polska-razem-oszustwo/>;
- <https://antyweb.pl/uokik-prawie-dwa-miliony-zlotych-kary-dla-telefonja-polska-razem/>;
- <https://dzienniklodzki.pl/telekomunikacja-dzien-dobry-klienci-musza-placic-nawet-290-zl-za-zerwanie-umowy/ar/544395>;

Wyrokiem z dnia 25 kwietnia 2019 r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (XVII AmA 9/17) oddalił w całości odwołanie PGT od Decyzji Nr RPZ 10/2016.

dowód: wydruki treści stron internetowych: k.475-477; 484-492;

Z przedłożonych przez ODP wezwań do zapłaty kierowanych przez PGT do konsumentów wynika, że przedsiębiorca ten wysyłał je w odstępach miesięcznych. Zawierały one informację o: domniemanym stanie zadłużenia z tytułu zawartej umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, terminie oczekiwanej zapłaty i wskazanie, że „w przypadku braku wpłaty w wyznaczonym terminie PGT S.A. będzie zmuszona rozwiązać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia (...) oraz naliczyć jednorazową „Opłatę wyrównawczą”.

dowód: wezwania do zapłaty z okresu pomiędzy 4.05.2016 r. a 29.07.2016 r.: k. 389-398;

Ocena prawna ustalonych faktów

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy oik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego

² https://www.uokik.gov.pl/aktualnosci.php?news_id=12834



stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy określonymi działaniami przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska, powodując zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu (por. wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 października 1991 r., sygn. akt XVII Amr 8/90).

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez ODP. Interes publiczny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z dyspozycją art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności: naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3), proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru (pkt 4).

Dla stwierdzenia, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia przesłanki ww. praktyk niezbędne jest, aby zachowanie przedsiębiorcy było bezprawne lub sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy okik, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów upp. W myśl art. 4 ust. 1 upp przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą.

ODP jest spółką akcyjną prowadzącą działalność na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego. Nie ulega zatem wątpliwości, że posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy okik. Tym samym, przy wykonywaniu działalności gospodarczej, podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Na wstępie rozważań, dotyczących wystąpienia w niniejszej sprawie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów, zauważyć należy, iż osoby fizyczne, wobec których ODP wykonuje czynności windykacyjne, posiadają status konsumentów w rozumieniu art. 22¹ k.c. Działania Spółki podejmowane są bowiem w związku z zawarciem w przeszłości przez te osoby umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych, to jest dokonanie czynności niezwiązanych bezpośrednio z ich działalnością gospodarczą lub zawodową. ODP podejmuje działania w imieniu własnym, domagając się zapłaty przez te osoby określonych kwot pieniężnych.

Status dłużników (także tych, których obowiązki były już przedmiotem cesji) jako konsumentów został również ugruntowany w orzecznictwie polskich sądów (wyrok SOKiK z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII AmA 26/2008, wyrok SOKiK z dnia 2 marca 2009 r.



sygn. akt XVII AmA 22/08, wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VI ACa 539/09). W wyroku z dnia 28 marca 2008 r. (sygn. akt VI ACa 1098/07), Sąd Apelacyjny w Warszawie stwierdził, iż: „roszczenia których dochodzi powodowa spółka mają swoje źródło w umowie o charakterze cywilnoprawnym jaką jej mocodawca lub cedent zawarł z konsumentem. Konsument nie traci swojego statusu na etapie egzekwowania należności. (...) nie można odmówić dłużnikom, którzy nie wywiązali się ze swoich zobowiązań wynikających z umowy, ochrony jaką zapewnia ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. To, że Spółka nie jest związana z dłużnikiem - konsumentem żadną odrębną umową - egzekucja długu odbywa się bowiem na podstawie wcześniej zawartej umowy dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem, nie ma znaczenia dla oceny statusu dłużnika jako konsumenta. Dokonany przez przedsiębiorcę - byłego wierzyciela przelew wierzytelności nie skutkuje utratą statusu konsumenta, gdyż celem umowy cesji wierzytelności jest przeniesienie na cesjonariusza przysługujących cedentowi praw, co nie zmienia sytuacji prawnej dłużnika skutkującej utratą przez niego statusu konsumenta”.

Także Trybunał Sprawiedliwości Unii Europejskiej [dalej również jako: „TSUE”] w wyroku z dnia 20 lipca 2017 r. (sygn. akt C 357/16) uznał za konsumenta w rozumieniu dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniającej dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady [dalej również jako „Dyrektywa”], dłużnika w relacji z przedsiębiorcą - nabywcą wierzytelności.

Z powyższego wynika, iż w relacjach pomiędzy ODP, a osobami w stosunku, do których Spółka stosowała czynności windykacyjne, osobom tym przysługuje - jako konsumentom - ochrona na podstawie ustawy okik.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów.

Sąd Najwyższy w uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) 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. 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. Pojęcie to obejmuje swym zakresem prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.



Efektom naruszenia interesu prawnego może być naruszenie również stricte ekonomicznych interesów konsumentów (o wymiarze majątkowym). Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest zatem konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki.

W niniejszej sprawie skutkami działań ODP dotknięty mógł zostać ściśle określony krąg konsumentów, to jest grupa osób, wobec których przysługiwały wierzytelności nabyte przez Spółkę. Zgodnie ze stanem faktycznym przedmiotowej sprawy, Spółka podejmowała zakwestionowane czynności windykacyjne, co najmniej wobec konsumentów, których pierwotnym wierzycielem było PGT. Choć osoby te tworzyły zamkniętą grupę, wyodrębnioną spośród ogółu przez szczególną sytuację faktyczną i prawną, w której się znalazły, to oceniane zachowania skierowane były do każdego z nich. Działanie ODP nie dotyczyło zatem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna.

Bezprawność działań

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - dalej: SOKiK - z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego „całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego” (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001).

Przechodząc do szczegółowego uzasadnienia postawionych ODP zarzutów, należy wskazać, jak poniżej.

Praktyka opisana w pkt. I Decyzji

Pierwszy z postawionych zarzutów dotyczy podejmowania przez ODP działań windykacyjnych w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

W tym miejscu wyjaśnić należy, że pojęcie „czynności windykacyjnych” nie posiada definicji legalnej. Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał za stosowne posłużyć się w tym względzie treścią § 47 ust. 1 lit. c) Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce [dalej również jako: „Zasady Dobrych Praktyk”]. Zgodnie z nim, przez czynność windykacyjną rozumieć należy czynności faktyczne i prawne, podejmowane w celu zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez dłużników. Podobnie, zgodnie z § 2 pkt 2 Zasad Etyki Branży Windykacyjnej Członków Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami [dalej również jako: „Zasady Etyki”] przez czynności windykacyjne rozumieć należy: wszelkie dozwolone czynności prawne jak i faktyczne zmierzające do zaspokojenia wymagalnych wierzytelności przez dłużników. W ramach pierwszego z postawionych Spółce zarzutów ocenie poddane zostały czynności windykacyjne polegające na wysyłaniu do konsumentów Wezwań oraz kierowaniu pozwów do sądu. Były to bowiem pierwsze z czynności skierowanych bezpośrednio na dochodzenie nabytych wierzytelności. Dalsze działania ODP, których adresatem pozostawali konsumenci (występowania o nadanie klauzuli wykonalności uzyskanym tytułom egzekucyjnym, kierowanie wniosków egzekucyjnych), postrzegać już należy jako skutki decyzji biznesowej wyrażającej się podjęciem ww. czynności.



Jak już wskazywano powyżej, dla stwierdzenia, iż zachowanie przedsiębiorcy spełnia przesłanki praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wystarczające jest, aby było ono sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Pojęcie "sprzeczności z dobrymi obyczajami", o którym mowa art. 24 ust. 2 ustawy okik, wprowadza do zastosowania art. 24 ust. 1 ustawy okik - element oceny. Ma ono charakter niedookreślony i musi być skonkretyzowane w danym stanie faktycznym przez Prezesa Urzędu. Pojęcie dobrego obyczaju jako klauzula niedookreślona, nie jest uregulowane prawnie, jednakże ukształtowane zostało w oparciu o wypracowane w tym zakresie doktrynę i orzecznictwo. W stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności.

Dobre obyczaje stanowią normy postępowania - moralne i zwyczajowe, które powinny być przestrzegane w obrocie gospodarczym, tak jak przepisy prawa. W zależności od sektora gospodarki, można mówić o charakterystycznych dla niego powszechnie przyjętych normach postępowania. Dopuszczalne i zasadne jest przy tym dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych. Mając na względzie fakt, iż windykacja wierzytelności nie stanowi działalności prawnie uregulowanej, szczególne znaczenie ma prowadzenie jej z poszanowaniem dobrych obyczajów, które wyznaczane są również w wykształconych w danej branży kodeksach dobrych praktyk. W sferze działalności windykacyjnej funkcjonują m.in. ww. Zasady Dobrych Praktyk, czy też Zasady Etyki. Spółka wskazała, że nie stosuje powyższych wytycznych, jednakże zastrzegła, że dochodzenie przez nią wierzytelności odbywa się z uwzględnieniem szeroko pojętego interesu konsumentów.

W tym kontekście zauważyć należy, że po myśli § 48 Zasad Dobrych Praktyk, przedsiębiorstwo windykacyjne „zobowiązane jest prowadzić wszelkie działania i komunikować się z dłużnikiem w sposób zapewniający ochronę interesów kontrahenta, a równocześnie przestrzeganie prawa, dobrych obyczajów oraz poszanowanie słuszných praw dłużnika”. Poszanowanie słuszných praw dłużnika wymaga zaś m.in., aby postępowanie windykacyjne prowadzone było w sposób zapewniający dłużnikom ochronę ich wszelkich praw, „w tym zarzutów służących im wobec wierzycieli oraz zbywców wierzytelności, w granicach określonych w przepisach art. 513 Kodeksu Cywilnego oraz innymi przepisami prawa” (§ 66 Zasad Dobrych Praktyk). Podobnie, według § 3 Zasad Etyki, Przedsiębiorstwo Windykacyjne zobowiązane jest do podejmowania czynności windykacyjnych oraz wszelkich działań zgodnie z powszechnie obowiązującą literą prawa oraz z poszanowaniem dobrych obyczajów, mając zarazem na uwadze przysługujące dłużnikowi prawa.

Związany z powyższymi postulatami pozostaje obowiązek - przedsiębiorcy windykacyjnego - działania uczciwego i rozsądnego, z poszanowaniem słusznego interesu klientów i dobra rynku finansowego, oraz nie nadużywania swojej dominującej pozycji wynikającej z przewagi zasobów, w tym kwalifikacji lub kompetencji osób działających w jego imieniu (Zasady Etyki). Na konieczność zachowania powyższych standardów postępowania - warunkowanych również profesjonalnym charakterem wykonywanej działalności - wskazują także Zasady Dobrych Praktyk, które określają, iż „Podmiot finansowy prowadzi działalność rzetelnie i z należytą starannością, dbając o to, by osoby działające w jego imieniu miały odpowiednie kompetencje zawodowe i przyjmowały postawę etyczną (§ 7 ust. 2).” Zastrzega się również, że podmiot finansowy dysponuje zasobami oraz procedurami



niezbędnymi do sprawnego wykonywania i monitorowania prowadzonej działalności i wykorzystuje je w dobrej wierze (§ 7 ust. 4 Zasad Dobrych Praktyk).

Podsumowując powyższe, uznać należy iż zachowanie tak opisanego dobrego obyczaju (obyczaj prowadzenia postępowania windykacyjnego tak, by zapewnić ochronę słusznych interesów konsumentów) wymaga od przedsiębiorcy windykacyjnego działania z należytą starannością, ustalaną w kontekście rodzaju prowadzonej działalności. Dla opisanego treści tego wymogu zasadne i potrzebne jest przy tym odwołanie się do pojęcia staranności zawodowej profesjonalisty, o której mowa w art. 2 pkt h Dyrektywy. Na dopuszczalność dokonania takiego zabiegu wskazuje literatura, gdzie postuluje się aby ustalać pojęcie dobrych obyczajów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy okik, z uwzględnieniem reguł właściwych upnpr, tj. z uwzględnieniem zasad wykładni prounijnej, w tym Dyrektywy.

Zgodnie z art. 2 pkt h Dyrektywy "staranność zawodowa oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i staranności, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi i/lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności". Szczególna staranność i wiedza, której można się domagać od przedsiębiorcy, uzasadnia zwiększone oczekiwania wobec jego skrupulatności, rzetelności, zapobiegliwości i zdolności przewidywania ewentualnych konsekwencji zamierzonych działań. Tak ustanowiony standard, w uznaniu Prezesa Urzędu, wynikający również z profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności gospodarczej, wymaga od przedsiębiorcy windykacyjnego, aby dokonał on weryfikacji źródła nabywanych wierzytelności, to jest okoliczności, w których one powstały oraz wiarygodności kupieckiej cedenta. Taką ostrożność wymagać zaś przede wszystkim należy w przypadku - tak jak to miało miejsce w niniejszej sprawie - zakupu wierzytelności masowych. W tym celu ich nabywca winien sprawdzić co najmniej: listę ostrzeżeń publicznych Komisji Nadzoru Finansowego, czy też ostrzeżenia publiczne i komunikaty dotyczące zachowań lub zjawisk mogących stanowić istotne zagrożenie dla interesów konsumentów publikowane przez Prezesa Urzędu. Powinien również zbadać, czy wobec kontrahenta prowadzone było przez Prezesa Urzędu lub inny urząd bądź organ państwowy postępowanie związane ze stosowaniem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zakup wierzytelności w celu ich windykowania wiąże się bowiem z przejściem przez cesjonariusza ryzyka gospodarczego związanego z możliwością nieosiągnięcia zakładanego celu ekonomicznego, które winno być brane pod uwagę przy sporządzaniu rachunku opłacalności takiej inwestycji. W ramach tak postrzeganych obowiązków oczywistym jest, że cesjonariusz powinien zasięgnąć ww. informacji w ogólnie dostępnych kanałach komunikacyjnych, w tym przekazywanych za pośrednictwem sieci Internet. W tym kontekście zauważyć zaś trzeba, że informacje na temat okoliczności powstania wierzytelności nabytych przez ODP od PGT były powszechnie dostępne co najmniej w tym kanale informacyjnym, w różnych serwisach (przez branżowe <http://www.polskaszerokopasmowa.pl>, <https://www.bankier.pl>, <http://biznes.onet.pl/>, jak i popularne: <https://www.fakt.pl>, <http://wyborcza.pl>, <https://www.tvp.info>). Jak przy tym wynika z ustalonego w sprawie stanu faktycznego nie były to informacje jednorazowe, lecz ich rozpowszechnianie miało miejsce na przełomie niemal roku (począwszy od przekazywania informacji o dokonanej przez Prezesa Urzędu w dniu 29 lutego 2016 r. ostrzeżeniu publicznym, przez zawiadomienie o wszczęciu śledztwa w sprawie działalności PGT, które miało miejsce w dniu 24 czerwca 2016 r., po upublicznieniu treści decyzji Prezesa Urzędu Nr RPZ 10/2016 z dnia 20 grudnia 2016 r.). Istotnym jest, że wszystkie one miały jedną treść wspólną, to jest wskazywały na wprowadzający konsumentów w błąd sposób działania PGT, i wyzyskanie tego błędu dla zawarcia umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych. Mając na uwadze treść przekazywanych informacji, ich częstotliwość, zasięg wykorzystanego medium oraz szczególną wrażliwość dla branży windykacyjnej, uznać zatem należy, iż ODP podejmując czynności, już tylko w ramach zwykłej staranności zawodowej, powinno posiadać wiedzę o



wątpliwym charakterze nabywanych wierzytelności, wynikającym z prawdopodobnych bezprawnych działań PGT. Co przy tym równie istotne, z informacji tych wynikało wprost, że potencjalne bezprawne działanie mogło dotknąć każdego konsumenta, który związał się umową z PGT. Odmienne zatem od zarzutów, które przysługiwać mogą konsumentom na gruncie prawa prywatnego, a które wymagają konkretyzacji w każdym z poszczególnych przypadków, w niniejszej sytuacji ODP mogło i winno zakładać, że nabywane wierzytelności w każdym przypadku mogą być, co najmniej, sporne. W konsekwencji, od rzetelnego przedsiębiorcy, który powinien być wiedzieć o wątpliwościach związanych z nabywanymi wierzytelnościami, dobry obyczaj nakazuje oczekiwać co najmniej powstrzymania się od prowadzenia czynności windykacyjnych.

Ustosunkowując się do postawionego zarzutu Spółka wskazała, iż w chwili zawierania umowy z PGT nie posiadała wiedzy o decyzji Prezesa Urzędu Nr RPZ 10/2016. Jej zdaniem, okoliczności zawarcia tej umowy nie wskazywały również na ewentualne nieprawidłowości leżące po stronie kontrahenta. Wskazana przez Spółkę okoliczność jest jednak irrelevantna z punktu widzenia niniejszego postępowania, gdyż istotą zarzutu jest niedopełnienie przez Spółkę aktów staranności, które takiej wiedzy mogły i powinny jej dostarczyć. Dla takiej oceny miarodajne jest przy tym nie tylko uwzględnienie łatwości dostępu do informacji o niedozwolonych praktykach stosowanych przez PGT. Przyznany przez Spółkę brak doświadczenia w prowadzeniu działalności windykacyjnej powinien stanowić bowiem dodatkowy argument przemawiający za powinnością szczególnej staranności w realizacji zamierzonego celu ekonomicznego.

Jak już wskazano powyżej, oceniane zachowanie ODP - w uznaniu Prezesa Urzędu - naruszało przy tym słuszne interesy konsumentów. Jeśli bowiem zostali oni dotknięci potencjalną bezprawną praktyką przedsiębiorcy, to co najmniej do czasu potwierdzenia lub zaprzeczenia jej charakteru przez sąd, winni być wolni od działań, które zmierzają do realizacji jej skutków. Zasadność takiej ochrony jest przy tym powiązana z potrzebą zapewnienia efektywnej realizacji podejmowanej przez Prezesa Urzędu w interesie publicznym ochrony konsumentów. Przepisy ustawy okik umożliwiają Prezesowi Urzędu kierowanie odpowiednich nakazów służących eliminacji bezprawnych praktyk z rynku lub też usunięciu trwających skutków stwierdzonego naruszenia. Następuje to w wydawanej przez niego decyzji, w przypadku stwierdzenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Oczywistym jest przy tym, że stosowne zakazy, sformułowane w decyzji na podstawie art. 26 lub art. 27 ustawy okik, mogą być skierowane jedynie do przedsiębiorcy będącego stroną przeprowadzonego postępowania administracyjnego. Jeśli zatem, tak jak w niniejszej sprawie, przedsiębiorca objęty rozstrzygnięciem dokona cesji wierzytelności powstałych w okolicznościach opisanych w decyzji Prezesa Urzędu, możliwość prowadzenia działań windykacyjnych przez ich cesjonariusza, niweczyłoby by prawną ochronę interesów konsumentów, której decyzja taka ma służyć. Powstrzymanie się przez firmy windykacyjne z podejmowaniem działań zmierzających do dochodzenia wierzytelności powstałych w okolicznościach uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, z jednej strony służy zatem pośrednio realizacji celu wyrażonego w rozstrzygnięciu decyzji danej sprawy administracyjnej. Z drugiej strony zapewnia urzeczywistnienie dobrego obyczaju poszanowania wszelkich praw konsumentów - na których sytuację prawną wpływ będzie miało ewentualne uprawomocnienie się takiej decyzji. Prawomocne stwierdzenie stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów, to jest podejmowania bezprawnych działań, stanowić bowiem może istotny czynnik służący dochodzeniu lub obronie praw indywidualnych konsumentów. Takie rozstrzygnięcie może bowiem być prejudykatem w ewentualnym postępowaniu sądowym, zainicjowanym dla przykładu na podstawie art. 12 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, bądź też podstawą zarzutu wobec podnoszonych roszczeń, skutkującym oddaleniem powództwa.



Mając powyższe na uwadze uznać należy, że podejmowanie powyższych czynności windykacyjnych będące skutkiem naruszenia wymaganego poziomu staranności zawodowej, narusza dobry obyczaj obowiązku prowadzenia postępowania windykacyjnego tak, by zapewnić ochronę słuszych interesów konsumentów. Działanie takie wypełnia znamiona praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy okik. Jednocześnie, biorąc pod uwagę wskazane powyżej rozumienie pojęcia czynności windykacyjnych, zasadnym jest stwierdzenie, iż ODP zaniechało stosowania zarzuconej jej praktyki w dniu 21 kwietnia 2017 r., to jest w dniu zaprzestania wysyłania wezwań do zapłaty.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu, działając na podstawie art. 27 ustawy okik orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Praktyki opisane w pkt II. Decyzji

Kolejny z postawionych Spółce zarzutów dotyczy naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zwanej dalej także „ustawą pnpr”).

Na wstępie zauważyć należy, iż zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy pnpr praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przykłady poszczególnych rodzajów praktyk rynkowych, wymienia art. 4 ust. 2 ustawy pnpr, wskazując, iż za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Zastrzega przy tym, że praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Definicję praktyki rynkowej zawiera art. 2 pkt 4 ustawy pnpr wskazując, iż za taką uznaje się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta.

Pojęcie produktu wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Jak wskazał Sąd Najwyższy w postanowieniu z dnia 15 maja 2014 r. (III SK 75/132) zakresem pojęcia „praktyki rynkowej” (...) objęte są nie tylko marketingowo-reklamowe zachowania przedsiębiorców, ale całe spektrum zachowań, które w nieuczciwy sposób mogą oddziaływać na podjęcia przez konsumenta decyzji zarówno co do samego zawarcia umowy o określonej treści, jak i działania konsumenta po nawiązaniu z przedsiębiorcą stosunku prawnego.

Odnosząc powyższe do okoliczności niniejszej sprawy, wskazać należy, że zachowania, których dotyczą zarzuty wymienione w pkt II powyżej, są związane bezpośrednio z wiarygodnością wynikającą z umowy zawartej przez konsumenta, a dotyczącą określonych usług. Ich celem jest zaś podjęcie przez konsumenta określonych działań w odniesieniu do zawiązanego uprzednio z przedsiębiorcą, którego następcą prawnym jest ODP, stosunku prawnego. Na marginesie wskazać należy, iż we wspomnianym powyżej wyroku z dnia 20 lipca 2017 r. (sygn. akt C 357/16) TSUE uznał, iż pojęciem „produkt” w rozumieniu art. 2



lit. c Dyrektywy objęte są praktyki stosowane przez przedsiębiorcę w celu odzyskania przysługującej jej wiarygodności. W tym względzie nie jest istotne, że dług został stwierdzony orzeczeniem sądowym, które zostało przekazane komornikowi sądowemu w celu jego wykonania.

W każdym wypadku stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej należy przy tym rozpatrywać w kontekście jej oddziaływania na przeciętnego konsumenta. Artykuł 2 pkt 8 ustawy pnpr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Zachowanie Spółki w zakresie zarzutu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych powinno zatem podlegać ocenie w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. W stanie faktycznym sprawy, model przeciętnego konsumenta należy odnieść do grupy osób, które Spółka uznaje za dłużników. Konsumentem - dłużnikiem w tej relacji zaś może być każda osoba, która uprzednio zawarła umowę o świadczenie usług przez PGT. Istotnym jest, że oferta PGT kierowana była do każdej osoby, której zamiarem było zawarcie umowy o świadczenie usług telekomunikacyjnych, niezależnie od wieku i innych cech wyróżniających, takich np. jak płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania. Podobnie, działania ODP nie były adresowane do szczególnej grupy konsumentów, brak jest bowiem podstaw do wyodrębniania cech wyróżniających osoby mogące być dłużnikiem w relacji z ODP. Dodać należy, iż przeciętny konsument jest dostatecznie zorientowany, uważny i ostrożny. Posiada ogólny zasób wiedzy, jednakże nie można uznać, iż jest to wiedza kompletna i w pełni profesjonalna. Zważywszy na fakt, iż działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana, nie można stwierdzić, by przeciętny konsument posiadał informacje o zasadach takiego postępowania, w tym wiedzę o kompetencjach firmy windykacyjnej. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 30 listopada 2016 r. (III SK 67/15) „przeciętny konsument-dłużnik nie jest na tyle dobrze poinformowany, rozsądny i rozważny, by posiadał wiedzę prawniczą z zakresu zasad egzekucji świadczeń, która pozwoli mu zignorować (bez wywoływania niepokoju, obawy, lęku co do przebiegu zapowiadanych przez powoda wizyt i podejmowanych w ich trakcie czynności) treść pism wysyłanych przez powoda.”

Z powyższego wynika, że model przeciętnego konsumenta, w niniejszym postępowaniu należy zatem stworzyć bez odniesienia do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

Praktyka opisana w pkt. II.1 Decyzji

Wyszczególniona w art. 4 ust. 2 ustawy pnpr praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd podlega dalszemu uregulowaniu, m.in. w przepisie art. 5 ust.1 ustawy pnpr, który stanowi, iż 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. Z treści art. 5 ust. 2 pkt 1) upnpr wynika natomiast, że wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji.

Mając powyższe na uwadze zauważyć trzeba, że ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że ODP kierowało do konsumentów wezwania do zapłaty, zawierające ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do Biura Informacji Gospodarczej



InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie, także w tych przypadkach, w których łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika wobec wierzyciela, nie wynosiła co najmniej 200 złotych. Spółka podała, że spośród 716 takich przypadków, w 273 sprawach skierowano wezwanie do zapłaty.

Z przytoczonego przepisu art. 14 ust. 1 pkt 2 ustawy BIG wynika zaś, że przekazanie przez wierzyciela do biura informacji gospodarczych o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem może nastąpić wyłącznie wówczas, gdy kwota wymagalnych zobowiązań wynosi co najmniej 200 złotych. Uznać zatem należy, że informacja zamieszczona w każdym z powyższych Wezwań była nieprawdziwa. Co więcej, w powyższych przypadkach mogło dojść do wprowadzenia konsumentów w błąd. Jak już powyżej wskazywano, od przeciętnego adresata takiej informacji nie można bowiem wymagać wiedzy pozwalającej na weryfikację jej prawdziwości.

Dodać należy, iż pod wpływem powyższego przekazu konsumentom mogli podejmować decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjęli. Decyzja ta, w świetle definicji zamieszczonej w art. 2 pkt 7 ustawy pnpr, polegać mogła m.in. na uiszczeniu żądanej zapłaty nawet w sytuacji, gdy płatność ta została już uregulowana, była przedawniona lub z innych powodów nienależna Spółce - w obawie przed niekorzystnymi skutkami, jakie wiązać się mogły z przekazaniem danych do biura informacji gospodarczej, a następnie ich ujawnieniem dla podmiotów trzecich. Przeciętny konsument mógłby nie podjąć powyższej decyzji, jeśli przekazywana mu informacja byłaby prawdziwa.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, że ODP stosowało praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy okik. Wobec jednak zaprzestania kierowania do konsumentów Wezwań, które zawierały nieprawdziwe i wprowadzające w błąd informacje, zasadnym jest stwierdzenie, że Spółka zaniechała jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

Powyższej oceny nie mogą zmienić zarzuty podniesione przez Spółkę. Nie można bowiem uznać, aby przypadki, w których ODP kierowało do konsumentów opisane powyżej wprowadzające w błąd informacje były „pojedyncze, incydentalne i nie stanowiły przejawu stałej praktyki”. Wskazuje na to zarówno ich liczba (273), jak i stosunek procentowy (38%) do ogólnej liczby przypadków, w których ODP nabyło wierzytelności o wartości niższej niż 200 zł. Takie wartości, w uznaniu Prezesa Urzędu, świadczą o powtarzalności ocenianego zachowania nie zaś jednostkowej omyłce.

Praktyka opisana w pkt. II.2 Decyzji

Nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd przejawiać się może również w zaniechaniu. Zgodnie z art. 6 ust. 1 ustawy pnpr praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd zaniechaniem może być w szczególności zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy pnpr).

Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego wynika, że ODP - już po podjęciu wobec konsumentów pierwszych czynności windykacyjnych - wysyłała do nich zawiadomienia o zakupie wierzytelności od PGT. Co przy tym ważne, pomimo zawarcia w nich informacji odnoszących się do samego faktu sprzedaży wierzytelności przez PGT na rzecz ODP, wysokości dochodzonej wierzytelności, obowiązku wpłaty na rzecz nowego wierzyciela, pomijały one treść art. 513 §1 k.c. Zgodnie zaś z tym przepisem dłużnikowi



przysługują przeciwko nabywcy wierzytelności wszelkie zarzuty, które miał przeciwko zbywcy w chwili powzięcia wiadomości o przelewie. Informację o uprawnieniach dłużnika przysługujących na mocy powyższego przepisu należy przy tym uznać za istotną w toku prowadzonego - przez cesjonariusza - postępowania windykacyjnego. Intencją ustawodawcy, znajdującą wyraz w treści przedmiotowego przepisu, jest bowiem zapewnienie ochrony dłużnika działającego w dobrej wierze. Przelew w zasadzie nie może prowadzić, poza zmianą podmiotu uprawnionego, do zmiany treści stosunku zobowiązaniowego. W szczególności, przelew nie może pogarszać sytuacji prawnej dłużnika. Jest to zatem informacja istotna z punktu widzenia adresata zawiadomienia o cesji (konsumenta), wystosowanego przez firmę windykacyjną. W okolicznościach niniejszej sprawy nabiera ona przy tym dodatkowej wagi. Do zarzutów, które dłużnik może podnieść wobec nabywcy wierzytelności, należą bowiem również te, związane ze źródłem powstania zobowiązania, np. dotyczące wad oświadczenia woli. Biorąc zatem pod uwagę okoliczności powstania zakupionych przez ODP wierzytelności (opisane szczegółowo powyżej), informację o prawach konsumentów wynikających z art. 513 § 1 k.c. należy uznać w okolicznościach niniejszej sprawy za niezwykle istotną.

Dodać należy, że zgodnie z art. 6 ust. 5 ustawy pnpr przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez zaniechanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji. W tym kontekście istotne jest, że ODP miała pełną swobodę, co do ukształtowania treści Zawiadomienia. Nie była w żaden sposób ograniczona charakterem użytego środka przekazu. Bez wątplenia zaś mogła w treści tego dokumentu zawrzeć omawianą obecnie informację. Analiza dokumentu prowadzi zaś do wniosku, że Spółka zdecydowała się nim poinformować konsumentów jedynie o tych skutkach prawnych związanych z cesją wierzytelności, które dotyczyły nabycia przez nią praw, pozycjonowały ją jako podmiot uprzywilejowany wobec konsumentów.

W uznaniu Prezesa Urzędu, zaniechanie przekazania w Zawiadomieniach ww. informacji, nie tylko mogło wprowadzić konsumentów w błąd, co do przysługujących im uprawnień wobec cesjonariusza, lecz również w konsekwencji wpłynąć na podjęcie przez nich decyzji o rezygnacji z podniesienia przysługujących zarzutów i zapłacie dochodzonych przez ODP należności. Jak wskazano już powyżej, od przeciętnego konsumenta poddanego oddziaływaniu opisywanej praktyki nie można bowiem oczekiwać by posiadał wiedzę prawniczą z zakresu zasad egzekucji świadczeń, w tym był w stanie samodzielnie uznać, iż pomimo kierowania do niego wezwań do zapłaty przez nowy podmiot nie pogarsza to jego sytuacji prawnej. Decyzja, którą mógł podjąć taki konsument, polegać mogła (podobnie jak w przypadku praktyki opisanego w punkcie II.1 m.in. na uiszczeniu żądanej zapłaty nawet w sytuacji, gdy płatność ta została już uregulowana, była przedawniona lub z innych powodów nienależna Spółce. Przeciętny konsument mógłby nie podjąć powyższej decyzji, jeśli przekazano by mu przedmiotową informację.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, że ODP stosowało praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy okik. Wobec jednak zaprzestania kierowania do konsumentów Zawiadomień, zasadne będzie stwierdzenie, że Spółka zaniechała jej stosowania z dniem 25 maja 2018 r.

Oceny tej nie mogą - w uznaniu Prezesa Urzędu - zmienić zarzuty podniesione przez Spółkę. Bez znaczenia dla możliwości uznania opisanego powyżej zachowania za nieuczciwą praktykę rynkową jest okoliczność, iż to PGT było zobowiązane do przedstawienia ODP wzoru treści Zawiadomienia. Ustalenia dokonane z partnerem handlowym nie mogą mieć żadnego znaczenia dla oceny zachowania ODP podejmującego wobec konsumentów suwerenne decyzje rynkowe. Z kolei stwierdzenie, iż Zawiadomienia wskazywały na prawa konsumenta należy uznać za chybione. Takich informacji, przy tym



tej o możliwości podniesienia w stosunku do Spółki, wszelkich zarzutów, które przysługiwały konsumentom względem PGT, dokumenty te nie zawierały. Oceniając podniesione zarzuty podnieść również trzeba, że Zawiadomienia były wysyłane konsumentom w odległym czasie po wystosowaniu do nich Wezwań do zapłaty (odstęp czasowy wynosił od około miesiąca do nawet roku). Nie jest przy tym postulowane przez Prezesa Urzędu, aby zawiadomienie o przelewie wierzytelności zawierało szereg przepisów dotyczących skutków zmiany wierzyciela. Wśród nich nadać jednak należy szczególne miejsce temu, który wskazuje na omawiane prawo dłużnika.

Praktyka opisana w pkt. II.3 Decyzji

Jak już sygnalizowano powyżej, nieuczciwą praktyką rynkową jest również ta, która wypełnia przesłanki opisane w art. 4 ust. 1 ustawy pnpr, to jest każda inna praktyka, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Ustalenie nieuczciwości praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę, w kontekście powyższego przepisu, odbywa się zatem przez dokonanie jej oceny pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów.

Dobre obyczaje stanowią normy postępowania - moralne i zwyczajowe, które powinny być przestrzegane w obrocie gospodarczym tak jak przepisy prawa. O tym, jak należy je postrzegać była już mowa powyżej, w przypadku zarzutu nr I. W tym miejscu dodatkowo zauważyć należy, iż upnr implementuje ww. Dyrektywę. Dokonując tej implementacji, polski ustawodawca uznał, że właściwsze od zawartego w art. 5 ust. 2 Dyrektywy „staranności zawodowej” (*professional diligence*) będzie funkcjonujące już od dawna i posiadające ustalone znaczenie w polskim prawie pojęcie „dobrych obyczajów”. W uzasadnieniu projektu ustawy upnr wskazuje się, że pojęcie dobrych obyczajów jest na tyle szerokie, iż obejmuje również staranność zawodową³. Wykładni pojęcia „dobrych obyczajów” na gruncie upnr trzeba przeprowadzać z uwzględnieniem „ducha” regulacji unijnej, uwzględniając kryterium „profesjonalnej staranności”, o którym mowa w Dyrektywie.

Jak już wskazywano, zgodnie z art. 2 h Dyrektywy, staranność zawodowa oznacza standard dotyczący szczególnej wiedzy i profesjonalizmu, których można w racjonalny sposób oczekiwać od przedsiębiorcy w jego relacjach z konsumentami, zgodnie z uczciwymi praktykami rynkowymi lub ogólną zasadą dobrej wiary w zakresie jego działalności. Przytoczona definicja jest wprawdzie bardzo ogólna, ale zawiera wyraźne kontury obiektywnie określonego wzorca przedsiębiorcy. Z uregulowania tego wynika, że mierniki słusznościowe takie jak dobra wiara lub dobry obyczaj, mają pełnić służebną, uzupełniającą funkcję przy wypełnianiu konkretną treścią tego kluczowego dla całej regulacji Dyrektywy pojęcia. Na treść pojęcia „staranność zawodowa” składają się przede wszystkim w miarę precyzyjnie określone kryteria wewnętrzne, to jest konkretne co do wiedzy i sposobów jej przekazywania konsumentom wymagania wynikające z komentowanej dyrektywy oraz innych aktów prawa wtórnego transponowane do porządków krajowych.

Przyjmując założenie, że Polska wykonała obowiązek w zakresie harmonizacji zupełnej, należy uznać, że postępowanie w zgodzie z dobrymi obyczajami w rozumieniu upnr. wymaga od przedsiębiorcy zachowania staranności zawodowej. Jak słusznie zauważa R. Stefanicki⁴ „kryterium staranności zawodowej, w tym pojęcie dobrej wiary, nie jest obce

³ Nieuczciwe praktyki rynkowe Michalak 2008 wyd. 1 Legalis

⁴ Stefanicki Robert, Dobre obyczaje w prawie polskim Przegląd Prawa Handlowego 2002/5/23-31 - artykuł



polskiemu prawu zobowiązań (np. art. 355 k.c.), na gruncie którego wykształciły się zasady oceny wypełnienia wymogów staranności zawodowej. (...) W konsekwencji dobre obyczaje na gruncie ustawy o.p.n.p.r. wymagają od przedsiębiorcy starannego działania na etapie promocji i zawierania umów, dostarczenia konsumentowi odpowiednich, prawdziwych i rzetelnych informacji we właściwym momencie i formie, w sposób umożliwiający konsumentowi podjęcie w sposób wolny i niezakłócony decyzji o wyborze produktu lub usługi, bez nadużywania przez przedsiębiorcę przewagi intelektualnej lub organizacyjnej nad konsumentem oraz bez stosowania tzw. agresywnych praktyk. Zgodnie z założeniami dyrektywy 2005/29/WE nierównowaga stron w obrocie konsumenckim, polegająca na przewadze przedsiębiorcy, powinna być „neutralizowana” przez przekazanie odpowiednich informacji w celu umożliwienia podjęcia świadomej decyzji o wyborze, a także przez powstrzymanie się od zachowań decyzyjnie zniekształcających.(...) W świetle celów ustawy o.p.n.p.r. dobre obyczaje statuują obowiązek starannego i profesjonalnego działania przedsiębiorcy wobec konsumenta, odpowiedniego informowania konsumentów oraz powstrzymania się od zachowań mogących wprowadzić konsumenta w błąd lub w inny sposób zniekształcających wybory konsumenckie”.

Z ustalonego w sprawie stanu faktycznego wynika, że przyjęty przez ODP schemat dochodzenia nabytych od PGT wierzytelności zakładał w pierwszej kolejności wystąpienie z roszczeniem o ich zasądzenie przed sąd powszechny. W tym jednak samym czasie, w którym Spółka składała pozew, kierowała do konsumentów wezwania do zapłaty, o treści opisanej powyżej.

W uznaniu Prezesa Urzędu takie działanie ODP może naruszać dobry obyczaj prowadzenia czynności windykacyjnych w sposób zapewniający poszanowanie godności konsumenta. Przedsiębiorca windykacyjny, nabywając wierzytelności konsumenckie, powinien bowiem w pierwszej kolejności skontaktować się z dłużnikiem i przekazać mu informacje dotyczące samego faktu przelewu wierzytelności oraz wszelkie inne dane i informacje umożliwiające dłużnikowi identyfikację długu. Pismo skierowane do dłużnika powinno również zawierać informacje pozwalające zidentyfikować etap, na jakim sprawa znajduje się obecnie oraz zaktualizowaną kwotę zadłużenia dłużnika. Jest przy tym szczególnie istotne, aby informacje te były przekazywane jeszcze przed ewentualnym skierowaniem sprawy na drogę sądową. Tylko bowiem w takim przypadku konsument ma zapewnioną realną możliwość skorzystania z postępowania reklamacyjnego, czy też podniesienia twierdzeń, które mogą skutkować polubownym załatwieniem sprawy. Wiązać się to może z uniknięciem postępowania sądowego, które wymaga znacznego zaangażowania osobistego konsumenta lub też poniesienia często znacznych środków finansowych, w sytuacji gdy musi on skorzystać z profesjonalnej pomocy prawnej. Pozwala mu to również na wczesną weryfikację podnoszonych wobec niego roszczeń i ewentualne uniknięcie dodatkowych kosztów, które mogą wynikać z uznania ich za zasadne w toku postępowania sądowego. Zachowanie powyższej zasady jest w niniejszej sprawie o tyle istotne, że - na co wskazywano już powyżej - okoliczności powstania wierzytelności nabytych przez ODP, mogą wskazywać na składanie przez konsumentów oświadczeń o zawarciu umów z PGT pod wpływem błędu. W takiej sytuacji uznać trzeba, że przyjęcie przez ODP modelu prowadzenia postępowania windykacyjnego, który pozbawia konsumentów możliwości pozasądowego podniesienia zarzutów, jest również wynikiem braku zachowania przez Spółkę wymogów staranności zawodowej. Od przedsiębiorcy prowadzącego działalność windykacyjną należy wymagać, aby kierując się poszanowaniem słusznych praw dłużników, zapewnił im możliwość wykonania prawa reklamacji. Obowiązek ten jest przy tym związany z koniecznością dokonania ustaleń, co do uprzednio prowadzonego postępowania windykacyjnego. Przedsiębiorca taki powinien posiadać bowiem wiedzę, co do aktualnej wartości wierzytelności, jak i ewentualnych zarzutów podnoszonych już przez dłużnika. Dopiero rzetelna weryfikacja powyższych okoliczności pozwoli mu bowiem na przedstawienie konsumentowi prawdziwej i pełnej informacji o skierowanym żądaniu, a



przy tym umożliwi dłużnikowi jego należytą ocenę i podniesienie (w tym ewentualnie powtórzenie) zarzutów.

W niniejszej sprawie ODP tłumaczyło przyjęty schemat postępowania uzyskaną wiedzą o prowadzonych postępowaniach polubownych przez PGT. Odnosząc się do powyższego zauważyć jednak trzeba, że PGT przekazało ODP 661 wezwań kierowanych do konsumentów. Nawet zatem przyjmując, iż każde z nich było wystosowane do odrębnego kontrahenta, uznać trzeba, że Spółka posiadała informacje o podejmowanych działaniach windykacyjnych, wobec jedynie około 24,5% konsumentów, wobec których wystąpiła na drogę sądową. Skierowanie zatem pozwów wobec około 75,5 % konsumentów nastąpiło przy zaniechaniu próby weryfikacji aktualnego stanu domniemanego zadłużenia oraz powzięcia wiadomości o ewentualnych zarzutach konsumentów. ODP wyjaśniło, iż wobec tych konsumentów przyjęło domniemanie tożsamej praktyki PGT. W uznaniu Prezesa Urzędu takie założenie jest jednak właśnie przejawem naruszenia wymogu zachowania staranności zawodowej wyrażającej się w obowiązku podjęcia czynności weryfikacyjnych opisanych powyżej. Zauważyć też trzeba, iż z treści wezwań kierowanych przez PGT do konsumentów nie sposób jednoznacznie wywieść kwoty dochodzonych roszczeń. Przedsiębiorca ten wysyłał wezwania w odstępach miesięcznych. W związku z tym zawierały one informację o domniemanym rosnącym stanie zadłużenia. Wskazywały także, że „w przypadku braku wpłaty w wyznaczonym terminie PGT S.A. będzie zmuszona rozwiązać umowę o świadczenie usług telekomunikacyjnych bez zachowania okresu wypowiedzenia (...) oraz naliczyć jednorazową „Opłatę wyrównawczą”. Nawet zatem i w tych przypadkach, w których ODP dysponowało potwierdzeniem prowadzenia postępowania polubownego przez PGT, z posiadanych dokumentów nie mogła w sposób definitywny wywieść tego, czy konsument był już wzywany do zapłaty kwoty dochodzonej pozwem, czy umowa o świadczenie usług telekomunikacyjnych nadal wiąże jej strony i jakie są składniki dochodzonej należności. W takich okolicznościach, postulowany powyżej - wynikający z wymaganego poziomu staranności zawodowej - obowiązek skontaktowania się z dłużnikiem w celu przekazania informacji umożliwiających identyfikację długu, jego aktualnej wysokości i zapewnienia realnej możliwości skorzystania z postępowania reklamacyjnego nabiera szczególnego znaczenia.

W świetle przepisu art. 4 ust. 1 upnpr istotne jest również to, że powyżej opisana praktyka ODP mogła zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta.

W związku z tym, że polski ustawodawca nie definiuje w upnpr pojęcia „istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta” konieczne staje się sięgnięcie do postanowień Dyrektywy. W świetle art. 2 lit. e) Dyrektywy „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął”. Jeśli natomiast chodzi o decyzję dotyczącą umowy, należy wskazać, że obejmuje ona każdą podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego czy, jak i na jakich warunkach dokona on zakupu, zapłaci, zatrzyma lub rozporządzi produktem lub też wykona jakiegokolwiek przysługujące mu uprawnienie, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać tej czynności, czy też z niej zrezygnuje (tak art. 2 lit. k Dyrektywy). W niniejszej sprawie, konsumenci poddawani byli powyżej opisanej praktyce ODP na etapie wykonywania umowy. Jakkolwiek bowiem ewentualne decyzje konsumentów dotyczą czynności windykacyjnych ODP związanych z ich długiem (a zatem jakby nowej umowy), to jednak wciąż nierozzerwalnie decyzja, którą podejmuje konsument, dotyczy długu, którego źródłem jest istniejące już wcześniej zobowiązanie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, jednoczesne kierowanie do konsumentów wezwań do zapłaty oraz występowanie przeciwko nim do sądu z pozwem, co najmniej mogło skłonić



kontrahentów do podjęcia decyzji o rezygnacji z podniesienia przysługujących zarzutów i zapłacie dochodzonych przez ODP należności. Takie postępowanie mogło być odbierane przez konsumentów jako swoistego rodzaju presja, skłaniająca ich do uiszczenia żądanych kwot w nadziei uniknięcia kosztów związanych z prowadzeniem postępowania sądowego. Zaznaczyć przy tym trzeba, że oceniane zachowanie Spółki, nie znajduje przy tym żadnego racjonalnego uzasadnienia. Skoro decyzja przedsiębiorcy sprowadza się do powierzenia oceny zasadności wysuwanego roszczenia przez sąd, to powinien on wstrzymać się z jakimikolwiek działaniami windykacyjnymi do dokonania takiej oceny. Miał zatem na celu ograniczenie zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go do zapłaty długu, nawet jeśli nie była to decyzja racjonalna.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, że ODP stosowało praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy okik. Wobec jednak zaprzestania już kierowania do konsumentów Wezwań, jak i pozwów, zasadne będzie stwierdzenie, że Spółka zaniechała jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2017 r.

Rozstrzygnięcie zamieszczone w pkt III Decyzji (obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy okik, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności może zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Powyższy przepis znajduje odpowiednie zastosowanie również w przypadku, gdy tak jak w niniejszej sprawie, zasadne jest stwierdzenie zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę przypisanych mu praktyk (art. 27 ust. 4 ustawy okik).

Prezes Urzędu zdecydował o nałożeniu na Spółkę następujących obowiązków:

1. skierowania listem poleconym - w terminie dwóch miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji - do wszystkich konsumentów, wobec których Spółka podejmowała czynności windykacyjne w celu spełnienia roszczeń wynikających z umów o świadczenie usług telekomunikacyjnych zawartych przez nich z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie i którzy zapłacili żądane kwoty w całości lub części oraz do konsumentów, wobec których powyższe postępowania windykacyjne nie zakończyły się na skutek: wycofania pozwu, wycofania pozwu ze zrzeczeniem się roszczenia, wniosku o umorzenie postępowania egzekucyjnego - pisemnej, czytelnej i zrozumiałej informacji o treści wskazanej w punkcie III.1 decyzji.
2. skierowania w terminie trzech miesięcy od daty wydania decyzji:
 - a) do sądów powszechnych, wniosków cofających powództwa we wszystkich sprawach, w których Spółka dochodzi roszczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie;
 - b) do komorników sądowych, wniosków o umorzenie wszystkich postępowań egzekucyjnych prowadzonych w celu egzekucji świadczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie;
3. obowiązku powstrzymania się ze składaniem wniosków o wszczęcie postępowań egzekucyjnych we wszystkich przypadkach, w których Spółka uzyskała tytuł wykonawczy, dotyczący świadczeń wynikających z umów zawartych przez konsumentów z PGT S.A. z siedzibą w Warszawie - do dnia wydania ostatecznego orzeczenia sądu w sprawie z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu z dnia 20 grudnia 2016 r. (Nr RPZ 10/2016).

Nakładając na Spółkę ww. środki usunięcia trwających skutków naruszenia, Prezes Urzędu miał na uwadze, iż powinny być one proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia ich skutków. Wskazane powyżej środki spełniają wszystkie



wymienione przesłanki. Są one nakierowane na polepszenie sytuacji informacyjnej oraz prawnej konsumentów, którzy zostali dotknięci ich skutkami. Decyzja zakłada ich zróżnicowanie, w zależności od tego, czy postępowanie windykacyjne zostało już przez ODP zakończone, czy też Spółka nadal podejmuje czynności wobec danego konsumenta. Terminy ich wykonania zostały ustalone przy uwzględnieniu liczby konsumentów, w stosunku do których Spółka powinna podjąć wskazane czynności oraz jej możliwości organizacyjnych.

Środek opisany powyżej w pkt 1, pozwoli przede wszystkim zrealizować cele informacyjne decyzji Prezesa Urzędu. Informacja o jej wydaniu zostanie przekazana konsumentom, którzy mogli być poszkodowani w wyniku działań Spółki. Posiadając taką wiedzę, będą mogli zdecydować o ewentualnym dochodzeniu swoich roszczeń. Obowiązki opisane w pkt. 2 i 3 nakierowane są natomiast na wzmocnienie pozycji prawnej konsumentów. Zauważyć przy tym należy, iż pokrywają się one w znacznej mierze z działaniami podejmowanymi autonomicznie przez ODP, a zmierzającymi do ograniczenia skutków przypisanych Spółce praktyk. W omawianym przypadku obowiązek działania dotyczy jednak wszystkich konsumentów, którzy zostali dotknięci bezprawnym zachowaniem ODP, nie zaś tylko tych, którzy kwestionują zasadność dochodzonych wobec nich roszczeń.

Rozstrzygnięcie zamieszczone w punkcie IV Decyzji (rygor natychmiastowej wykonalności)

Zgodnie z art. 103 ustawy okik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w części lub w całości rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. Oznacza to, że nie w każdej sprawie, w której naruszony został interes konsumentów, zasadnym jest zastosowanie omawianej instytucji. Należy ją uwzględnić tylko wtedy, gdy mamy do czynienia z ważnym interesem konsumentów, a więc istotnym i doniosłym. Nadanie decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności musi zatem poprzedzać dokonanie ustalenia, jaki interes konsumentów doznał w danym przypadku naruszenia oraz czy jest on na tyle ważny, by wydanej decyzji nadać rygor natychmiastowej wykonalności.

Zakwestionowane w niniejszej sprawie praktyki zostały już zaniechane. Możliwość nadania rygoru natychmiastowej wykonalności jest zatem w niniejszej sprawie zawężona jedynie do tych rozstrzygnięć, które służą ograniczeniu, czy też wyeliminowaniu, wynikających z nich, niekorzystnych dla konsumentów skutków. Ich przejawem - w szczególności zaś praktyki opisanej w pkt I sentencji decyzji - są prowadzone przeciwko konsumentom sprawy sądowe, czy egzekucyjne. Jak już wskazano powyżej, taki stan rzeczy narusza ich słuszne interesy. Powtórzyć trzeba, że jeśli konsumenci zostali dotknięci potencjalną bezprawną praktyką przedsiębiorcy (w tym przypadku PGT), to co najmniej do czasu potwierdzenia lub zaprzeczenia jej charakteru przez sąd, winni być wolni od działań, które zmierzają do realizacji jej skutków. Zapewnienie konsumentom ochrony przed ww. działaniami jest możliwe w niniejszej sprawie jedynie przez nadanie rozstrzygnięciom zawartym w punktach III.2 i III.3 decyzji rygoru natychmiastowej wykonalności. Z ustaleń poczynionych w toku postępowania wynika bowiem, że ODP podejmuje czynności tożsame z jej nakazanymi, lecz ich adresatem są jedynie konsumenci, którzy w toku postępowań sądowych, czy egzekucyjnych podnoszą zarzuty odnoszące się do nieprawidłowości związanych z zawarciem umów z PGT. Tymczasem powstrzymanie się przez firmy windykacyjne z podejmowaniem działań zmierzających do dochodzenia wierzytelności powstałych w okolicznościach uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, jedynie wobec wszystkich konsumentów, którzy taką praktyką mogli zostać dotknięci, zapewni urzeczywistnienie dobrego obyczaju poszanowania praw konsumentów. W przeciwnym razie konsumenci, pod wpływem praktyki sprzecznej z dobrym obyczajem mogą zaspokoić roszczenie niezasadne, to jest wynikające z umowy, którą z dużym



prawdopodobieństwem zawarli pod wpływem błędu. „Odzyskanie” tak spełnionego świadczenia będzie już bardzo utrudnione, nawet w przypadku potwierdzenia orzeczeniem sądowym, iż powstało ono w wyniku stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zasadność podjęcia ochrony wynikającej z nadania rygoru natychmiastowej wykonalności jest przy tym również powiązana z sygnalizowaną już powyżej potrzebą zapewnienia efektywnej realizacji podejmowanej przez Prezesa Urzędu w interesie publicznym ochrony konsumentów. Powtórzyć trzeba, że prawomocne stwierdzenie stosowania przez danego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów, to jest podejmowania bezprawnych działań, stanowić bowiem może istotny czynnik służący dochodzeniu lub obronie praw indywidualnych konsumentów. Takie rozstrzygnięcie może bowiem być prejudykatem w ewentualnym postępowaniu sądowym, zainicjowanym dla przykładu na podstawie art. 12 ww. ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, bądź też podstawą zarzutu wobec podnoszonych roszczeń, skutkującym oddaleniem powództwa.

W ocenie Prezesa Urzędu, tylko poprzez nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności w zakresie obowiązków sprecyzowanych w punktach III.2 i III.3 sentencji decyzji, zostanie w pełni zrealizowana jej funkcja prewencyjna. Podnieść jednocześnie należy, iż brak nałożenia rygoru może oznaczać, iż konsumenci będą narażeni na skutki wynikające z zakwestionowanych praktyk, w przypadku zaskarżenia niniejszej decyzji. Wobec powyższego, natychmiastowe wykonanie ww. obowiązków ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia dalszym naruszeniom interesów konsumentów.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu orzekł, jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

Rozstrzygnięcie zamieszczone w pkt V Decyzji (koszty postępowania)

Zgodnie z art. 80 ustawy okik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ustawy okik, jeżeli w wyniku postępowania organ ochrony konsumentów stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. W świetle natomiast art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy okik, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

Stosownie do art. 263 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy okik organ administracji publicznej może zaliczyć do kosztów postępowania także inne koszty bezpośrednio związane z rozstrzygnięciem sprawy.

Z kolei zgodnie z art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustala w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy okik.

Do kosztów przeprowadzonego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zaliczono poniesione koszty doręczenia pism Przedsiębiorcy, w wysokości 46,80 zł.



Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Rozstrzygnięcie zamieszczone w pkt VI Decyzji (umorzenie postępowania)

Stosownie do art. 83 ustawy okik, w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu, stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Zgodnie z art. 105 Kodeksu postępowania administracyjnego jeżeli postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej wy-daje decyzję o umorzeniu postępowania.

Umorzenie postępowania na podstawie art. 105 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przestanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek za-kończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie. W orzecnictwie utrwalony jest pogląd, że przestanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle, bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Innymi słowy, bezprzedmiotowość oznacza, iż nie można załatwić sprawy przez jej rozstrzygnięcie co do istoty.

„Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do istoty. Przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione dopiero w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawistej przed organem administracyjnym” (B.Adamiak i J.Borkowski, Kodeks postępowania administracyjnego - Komentarz, C.H.BECK, Warszawa, 1996, s. 462).

W postanowieniu o wszczęciu niniejszego postępowania postawiono Spółce zarzut dotyczący braków w treści wezwań kierowanych do konsumentów w jej imieniu.

Zasady ujawniania, przechowywania, aktualizacji i usuwania informacji gospodarczych za pośrednictwem biur informacji gospodarczych - w tym Biura Informacji Gospodarczej InfoMonitor S.A. z siedzibą w Warszawie - określone zostały w ww. ustawie o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (zwanej dalej także „ustawą BIG”). Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy BIG, wierzyciel może przekazać do biura informacje gospodarcze o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem wyłącznie wówczas, gdy są spełnione łącznie następujące warunki:

- 1) zobowiązanie powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, w szczególności z tytułu umowy o kredyt konsumencki oraz umów, o których mowa w art. 187¹ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2018 r. poz. 155, z 2017 r. poz. 2491 oraz z 2018 r. poz. 5 i 138);
- 2) łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika będącego konsumentem wobec wierzyciela wynosi co najmniej 200 złotych oraz są one wymagalne od co najmniej 30 dni;
- 3) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez wierzyciela listem poleconym albo doręczenia dłużnikowi będącemu konsumentem do rąk własnych, na adres do doręczeń wskazany przez dłużnika będącego konsumentem, a jeżeli nie wskazał takiego adresu - na adres miejsca zamieszkania, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura;
- 4) nie upłynęło 10 lat od dnia wymagalności zobowiązania, a w przypadku roszczeń stwierdzonych prawomocnym orzeczeniem sądu lub innego organu powołanego do



rozpoznawania spraw danego rodzaju albo orzeczeniem sądu polubownego, jak również roszczeń stwierdzonych ugodą zawartą przed sądem albo przed sądem polubownym albo ugodą zawartą przed mediatorem i zatwierdzoną przez sąd nie upłynęło 10 lat od dnia stwierdzenia roszczenia.

Zauważyć przy tym trzeba, że po myśli art. 15a ustawy BIG, dłużnik, który otrzymał wezwanie do zapłaty, o którym mowa w art. 14 ust. 1 pkt 3 (...), może zgłosić wierzycielowi sprzeciw wobec zamiaru przekazania danych do biura. Jednocześnie informacja o możliwości zgłoszenia przez dłużnika ww. sprzeciwu powinna być zamieszczona w wezwaniu do zapłaty, zawierającym ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

Słusznie jednak ODP zarzuciła, iż przepis art. 15a ustawy BIG został do niej dodany na mocy art. 11 pkt 9) ustawy z dnia 7 kwietnia 2017 r. o zmianie niektórych ustaw w celu ułatwienia dochodzenia wierzytelności ([Dz.U. z 2017 r. poz. 933](#)) [dalej również jako „ustawa zmieniająca”]. Zgodnie z art. 22 ustawy zmieniającej, weszła ona w życie z dniem 1 czerwca 2017 r., z wyjątkiem m.in. art. 11, który wszedł w życie po upływie 6 miesięcy od dnia jej ogłoszenia, to jest z dniem 13 listopada 2017 r. Ze stanu faktycznego sprawy wynika, że Wezwania kierowane były do konsumentów najpóźniej w kwietniu 2017 r., to jest w czasie, gdy ustawa BIG nie nakładała na przedsiębiorców kierujących do konsumentów wezwanie, o jakim mowa w art. 14 ust. 1 pkt 3) ustawy BIG, obowiązku zamieszczenia w nim informacji o możliwości zgłoszenia przez dłużnika sprzeciwu. Nie można zatem uznać, aby oceniane działanie ODP było bezprawne, to jest polegało na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom pełnej informacji. Nie jest zatem możliwe, i nie było także możliwe już na etapie wszczęcia postępowania uznanie, iż zarzucana Spółce praktyka jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego uznać trzeba, że prowadzenie postępowania administracyjnego w zakresie opisanym w zarzucie II postanowienia Prezesa Urzędu nr RWR 60/2018 jest bezprzedmiotowe, a tym samym konieczne stało się jego umorzenie, w trybie art. 105 § 1 k.p.a., co znalazło wyraz w treści pkt VI sentencji decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy okik w związku z art. 47928 § 2 k.p.c. - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca 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 IV decyzji - na podstawie art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 ustawy okik w związku z 479³² § 1 i § 2 k.p.c., Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j.: Dz. U. z 2018 r., poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.



Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 3 i § 4 k.p.c. strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

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

Otrzymuje:
[informacje chronione]

