



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
CEZARY BANASIŃSKI

L.dz. DDK- 61-76/04/BK

Warszawa, dn. 25 lipca 2005 r.

DECYZJA NR 20/2005

I. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania **P.R.E.S.C.O. Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:

- a) nierzetelnym wskazaniu kwoty zadłużenia w pismach wzywających konsumentów do zapłaty, bez podania podstawy prawnej powstania zobowiązania oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym,
- b) nierzetelnym wskazaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego,
- c) graficznym wyeksponowaniu zsumowanych kosztów ewentualnego postępowania sądowego i/lub egzekucyjnego,
- d) zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji dotyczących możliwości podania danych konsumenta, jako dłużnika, do Biura Informacji Gospodarczej,

naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji i jako takie

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje jej zaniechania.

II. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania **P.R.E.S.C.O. Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:

- a) zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji dotyczących możliwości złożenia do prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa przez dłużnika,
- b) tytułowaniu pism kierowanych do konsumentów „informacja o wszczęciu procedury egzekucyjnej” oraz wysyłaniu konsumentom wypełnionych ale nie wysłanych do sądu formularzy pozwów,

naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) i jako takie

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje jej zaniechania.

III. Na podstawie art. 23 c ust. 1 w związku z art. 23 a ust 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe

interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania **P.R.E.S.C.O. Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:

- a) powiększeniu sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych,
- b) wzywaniu konsumenta do wskazania posiadanych rachunków bankowych bez powołania się na prawomocny wyrok sądu w danej sprawie oraz na wszczęte przez komornika postępowanie egzekucyjne,
- c) informowaniu dłużnika o tym, iż Spółka wystąpi do banków o ujawnienie posiadanych przez dłużnika rachunków bankowych,
- d) stosowaniu procedur windykacji długów konsumenckich, w których może dojść do windykowania przedawnionych odsetek, pomimo kategorycznej odmowy zapłaty długu przez dłużnika, który powołał się na upływ terminu przedawnienia,

naruszają obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz.1807 ze zm.) i jako takie

stanowią praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje jej zaniechania.

IV. Na podstawie art. 23 d ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity Dz. U. z 2003 r. Nr 86, poz. 804, Nr 60, poz. 535, Nr 170, poz. 1652, Dz. U. z 2004 r. Nr 93, poz. 891, Nr 96, poz. 959), po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** uznaje, że działania **P.R.E.S.C.O. Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie**, polegające na:

- a) dokonaniu przelewu wierzytelności na mocy umowy z dnia 14 października 2004 r. zawartej z firmą Asper Sp. z o.o.,
- b) stosowaniu procedur windykacji długów konsumenckich, które przewidują kontynuowanie czynności windykacyjnych wobec dłużnika mimo, iż Spółka posiada wiedzę, iż wierzytelność jej nie przysługuje,

nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

UZASADNIENIE

W dniu 8 lutego 2005 r., po przeprowadzeniu postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej Prezesem Urzędu, wszczął na podstawie art. 44 ust. 1 w zw. z art. 23a ust 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, zwanej dalej ustawą, postępowanie w celu ustalenia czy spółka P.R.E.S.C.O. z siedzibą w Warszawie, zwana dalej Spółką, nie stosuje, prowadząc windykację długów konsumenckich, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu wskazał na nieprawidłowości polegające na:

- nierzetelnym wskazaniu kwot zadłużenia oraz kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego,
- wprowadzaniu konsumentów w błąd, co do możliwości podjęcia kolejnych działań przez Spółkę (zagrożenie wystąpieniem do prokuratury, banków, biura informacji gospodarczej),
- wprowadzającej konsumentów w błąd formie prowadzenia windykacji, która może sugerować, iż toczy się postępowanie sądowe bądź egzekucyjne,
- podejmowaniu próby windykowania świadczeń nienależnych i przedawnionych,
- dokonaniu przelewu wierzytelności na mocy umowy z dnia 14 października 2004 r. zawartej z firmą Asper Sp. z o.o., która uniemożliwia konsumentom dochodzenie ich praw,

Spółka w pismach z dnia 20 grudnia 2004 r., z dnia 6 stycznia 2005 r. oraz z dnia 7 marca 2005 r. udzieliła wyjaśnień dotyczących sposobu prowadzenia działalności windykacyjnej, nadesłała wzory pism wysyłanych do konsumentów, przedstawiła procedury prowadzenia działalności windykacyjnej oraz odniosła się do stawianych zarzutów.

Do materiału dowodowego zostało włączone pismo biura informacji gospodarczej - KSV BIG S.A. oraz udzielona przez Urząd odpowiedź na to pismo jak również pisma konsumenta - Pana Mateusza Kitki wraz z załącznikami oraz Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Płocku, dotyczące konsumenta Zbigniewa Błahut wraz z załączoną kopią skargi konsumenta.

Spółka zgłosiła wątpliwości co do zasadności włączenia tych materiałów do postępowania. Podniosła również, iż część ww. korespondencji to niewierzytelne kopie pism, które nie mogą stanowić dowodu z dokumentu w rozumieniu art. 46 ust. 1 ustawy. Spółka wystąpiła z wnioskiem o wyłączenie tych materiałów z akt sprawy. Ponadto, podniosła zarzut udostępnienia akt sprawy osobom nieuprawnionym.

Prezes Urzędu nie znajduje podstaw do wyłączenia ww. dowodów z akt sprawy. Zgodnie z art. 75§1 k.p.a. jako dowód w postępowaniu należy dopuścić wszystko co ma znaczenie dla wyjaśnienia sprawy. Pisma od konsumentów oraz innych przedsiębiorców, które sygnalizują problem i świadczą o występowaniu naruszeń praw konsumentów mają istotne znaczenie dla wyjaśnienia sprawy. Ponadto, pokazują jak wyglądają działania Spółki w praktyce oraz jaki mogą mieć one wpływ na prawa konsumentów. Jednocześnie należy stwierdzić, iż pismo KSV BIG S.A. stanowiło wyjaśnienia, o których mowa w art. 45a ustawy.

Odnosnie do zarzutu udostępnienia akt sprawy osobom nieuprawnionym, należy stwierdzić, iż niniejsze postępowanie zostało wszczęte z urzędu i żadna z ww. osób i podmiotów nie miała wglądu do akt sprawy.

Materiał dowodowy został natomiast uzupełniony o oryginalne pisma przekazane przez Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Płocku odpowiadające fotokopii, z którą zapoznał się pełnomocnik Spółki.

Prezes Urzędu ustalił.

W wyniku tego postępowania i po analizie nadesłanych przez Spółkę dokumentów Prezes Urzędu ustalił, iż Spółka P.R.E.S.C.O. prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych, w zależności od umowy z kontrahentem, jako zleceniobiorca przedsiębiorcy-wierzyciela (na podstawie pełnomocnictwa – art. 95 i n. k.c.) albo we własnym imieniu jako wierzyciel (w związku z zawarciem umowy cesji wierzytelności – art. 509 i n. k.c.).

Kontrahentami Spółki, na rzecz których dokonywane są czynności windykacyjne, bądź od których Spółka kupuje wierzytelności są w dużej części przedsiębiorcy zawierający masowo umowy z konsumentami.

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

W ww. pismach Spółka wskazuje kwoty zadłużenia bez podania podstawy prawnej powstania zobowiązania oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu. Podaje ewentualne koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego oraz graficznie eksponuje te kwoty poprzez zastosowanie dużej i pogrubionej czcionki. Zastrzega sobie ponadto, prawo powiększenia sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych (w szczególności koszty wizyt windykatorów).

Przesyłane konsumentom wezwania do zapłaty zawierają również informacje o możliwości podania danych konsumenta, jako dłużnika, do Biura Informacji Gospodarczej i możliwości złożenia do prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa przez dłużnika. Część takich wezwań zatytułowana jest „informacja o wszczęciu procedury egzekucyjnej”. Spółka załącza do nich wypełnione, ale nie wysłane do sądu formularze pozwów.

Spółka wzywa ponadto konsumentów do wskazania posiadanych rachunków bankowych oraz informuje dłużnika o tym, iż w przeciwnym razie wystąpi do banków o ich ujawnienie.

Prezes Urzędu ustalił również, iż Spółka stosuje procedury windykacji długów konsumenckich, które stanowią, iż może domagać się przedawnionej wierzytelności, pomimo kategorycznej odmowy zapłaty długu przez dłużnika, który powołał się na upływ terminu przedawnienia oraz przewidują przekazanie sprawy konsumenta do dalszej windykacji mimo, iż Spółka posiada wiedzę, że wierzytelność jej nie przysługuje.

Spółka podniosła, iż wezwania zawierające treści kwestionowane w pkt I lit. d oraz w pkt III lit. b i c niniejszej decyzji były wysyłane jednorazowo do nielicznej grupy konsumentów i aktualnie nie wysyła wezwań takiej treści. Niemniej jednak, w posiadaniu Prezesa Urzędu są aktualne wzory pism przesyłanych konsumentom przez Spółkę, w których

znajdują się kwestionowane w decyzji wezwania. W związku z tym, Prezes Urzędu nie znalazł podstaw by uznać, iż Spółka kwestionowanej praktyki nie stosuje.

W stosowanych przez Spółkę procedurach windykacji długów konsumenckich - Pkt 5.1.2.2 procedury „Korespondencji Niestandardowej” (karta 31) oraz pkt. 6.1.3.2 procedury „Kontakt Telefoniczny” (karty 391,392) znajdują się postanowienia nakazujące pracownikom Spółki podjąć próbę windykowania odsetek mimo, iż przedawniła się należność główna.

Brak jest również możliwości zamknięcia postępowania windykacyjnego na skutek uznania zastrzeżeń dłużnika. Pkt 6.4 - Obsługa Wierzytelności Własnych (karta 27), pkt 5.1.2.4 i 5.1.2.6 – Korespondencja Niestandardowa (karty 31-33) oraz pkt 6.1.3.3 i 6.1.3.4. Kontakt Telefoniczny (karty 392,393) - mówi, iż po wyjaśnieniu sprawy wraca ona do windykacji. Prezes Urzędu ustalił jednak, iż po wyjaśnieniu sprawy na korzyść konsumenta trafia ona ponownie do windykacji, ale jedynie w celu jej zamknięcia. Czynności windykacyjne nie są dalej prowadzone.

Zastrzeżenia wzbudziła treść umowy cesji wierzytelności z dnia 14 października 2004 r. zawartej z firmą Asper Sp. z o.o., która mogła uniemożliwić konsumentom dochodzenie swoich praw. § 8 ww. umowy zawiera postanowienie, które zwalnia zbywcę wierzytelności z odpowiedzialności z tytułu gwarancji, rękojmi za wady lub innej odpowiedzialności odszkodowawczej względem konsumenta za dostarczone towary i usługi będące źródłem wierzytelności. Prezes Urzędu ustalił, że żadna ze stron umowy nie była jednak zobowiązana z tytułu gwarancji czy rękojmi względem konsumentów. Umowa cesji dotyczyła zobowiązań z tytułu umów kredytowych (spółka Asper udziela pożyczek i kredytów). Zatem ww. postanowienie nie wywołuje skutków prawnych.

Zgodnie z zasadą, wyrażoną w art. 10 Kodeksu postępowania administracyjnego strona przed wydaniem decyzji miała możliwość zapoznania oraz wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów, co uczyniła w dniu 4 maja 2005 r. oraz w piśmie z dnia 20 maja 2005 r.

Prezes Urzędu zważył.

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy stanowi, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe

interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Do stwierdzenia praktyki na podstawie art. 23a ustawy konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

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

Ad. A

I. a) Wskazanie kwoty zadłużenia w pismach wzywających dłużnika do zapłaty bez podania podstawy prawnej powstania zobowiązania oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym.

Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorców wynikającym wprost z art. 23a ust.2 ustawy jest obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Nie jest zasadnym twierdzenie Spółki, iż obowiązek ten ogranicza się jedynie do sfery stosunków handlowych pomiędzy sprzedawcami a konsumentami, dotyczy jedynie informacji o oferowanym przez sprzedawcę świadczeniu i nie odnosi się do działalności firm windykacyjnych. Art. 23a ust. 2 ustawy ma na celu ochronę konsumentów przed informacją wprowadzającą w błąd, która uniemożliwia lub ogranicza swobodę oceny, powzięcia i wyrażenia decyzji przez konsumenta (E. Łętowska *Prawo Umów Konsumentkich*, wydanie 2, C.H. Beck 2002 r., str. 182).

Na podstawie ustaleń przeprowadzonych w toku postępowania należy stwierdzić, iż w przeważającej części pism przesyłanych konsumentom Spółka nie podaje danych pozwalających na identyfikację długu. W szczególności Spółka nie podaje okresów, za jaki domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, ani nie podaje numerów faktur (jest to istotne zwłaszcza przy wierzytelnościach wynikających z usług telekomunikacyjnych – karty 96,97,98). Nie można się zgodzić ze stanowiskiem Spółki, która twierdzi, iż informacja o dokonaniu cesji wierzytelności, którą wysyłają cedenci lub w ich imieniu Spółka spełniają wymogi informacyjne i nie jest konieczne powtarzanie tych informacji w kolejnych pismach. Zdaniem Prezesa Urzędu, obowiązek wynikający z art. 23a

ust 2 ustawy ciąży również na Spółce, gdyż jest ona odrębnym podmiotem występującym z określonym żądaniem do konsumenta. Wezwanie do zapłaty ma zupełnie inny – odrębny – charakter niż informacja o dokonaniu cesji wierzytelności.

Nie można zgodzić się także z poglądem, iż konsument może w razie wątpliwości skontaktować się ze Spółką w celu wyjaśnienia sprawy. Na Spółce ciąży obowiązek udzielenia wszelkich informacji w związku z kierowanym do dłużnika wezwaniem. Konsument nie może być zobowiązany do ustalania przedmiotu skierowanego do niego żądania.

W ocenie Prezesa Urzędu powyższa praktyka stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ust 2 ustawy).

I. b) Nierzetelne wskazanie w pismach wzywających konsumenta do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego.

Bezspornym jest fakt, iż kosztów postępowania sądowego i komorniczego nie można określić na etapie przesądowej windykacji długu. O kosztach postępowania orzeka w każdym przypadku sąd, kończąc postępowanie w konkretnej sprawie (art. 108 k.p.c.), o kosztach postępowania egzekucyjnego orzeka zaś komornik albo sąd, w zależności od tego, który z tych organów prowadzi egzekucję (art. 770 k.p.c.). Niemniej jednak, Spółka podaje przybliżone koszty postępowania sądowego i komorniczego niekorzystne dla konsumenta, nie podając, przy tym, informacji o zasadach obliczania i zasądzania kosztów postępowania przez sąd. Zdaniem Prezesa Urzędu rzetelne przekazywanie informacji to również wskazanie okoliczności korzystnych dla konsumenta. W szczególności brak jest informacji, iż

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

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego, ale wskazywanie konkretnych kwot musi budzić zastrzeżenia. Prezes Urzędu zwraca uwagę na tendencyjność kwestionowanych informacji, które ponadto stwarzają wrażenie nieuchronności poniesienia kosztów postępowania

sądowego i egzekucyjnego przez dłużnika, w przypadku nie spłacenia długu w określonym terminie poprzez kategoryczne wskazanie na konkretne kwoty.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ust 2 ustawy).

I. c) *graficzne wyeksponowanie zsumowanych kosztów ewentualnego postępowania sądowego i egzekucyjnego.*

Wyeksponowanie zsumowanej kwoty długu oraz kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego (karty 112, 113, 126, 131):

- w centralnej części pisma, tuż przy kwocie rzeczywistego zadłużenia,
- pogrubioną czcionką o podobnej wielkości (często większą) jak czcionka, którą pisana jest kwota rzeczywistego zadłużenia,

powoduje wrażenie, iż na konsumentach ciąży nie tylko obowiązek zapłaty długu ale również nieuchronnie poniosą koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego bez względu na to, czy roszczenie Spółki jest zasadne.

Należy podkreślić, iż ww. kwoty są tak umieszczone w treści pisma aby konsument w pierwszym momencie zauważył jakie koszty obciążą go kiedy nie spłaci długu. W ocenie Prezesa Urzędu, takie przedstawienie informacji nie ma na celu, jak twierdzi Spółka, *zapewnienia po stronie dłużnika pełnej wiedzy o ryzykach związanych ze sporem sądowym*, ale wywarcie presji na konsumentów. Ponadto, zsumowanie ww. kwot może wprowadzać konsumentów w błąd co do wysokości długu, którego zapłacenia domaga się Spółka.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ust 2 ustawy).

I. d) *Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji dotyczących możliwości podania danych konsumenta, jako dłużnika, do Biura Informacji Gospodarczej.*

Kwestia przekazywania informacji dotyczących konsumentów do Biura Informacji Gospodarczej, zwanego dalej także BIG, jest uregulowana ustawą z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2003 r. Nr 50, poz. 424). Zgodnie z art. 7 tej ustawy podmiotami uprawnionymi do przekazania takich informacji są wyłącznie

enumeratywnie wymienione instytucje, wśród których nie występują przedsiębiorcy, których przedmiotem działalności gospodarczej jest windykacja.

W związku z powyższym, Spółka nie ma uprawnień do przekazywania informacji na temat zadłużenia konsumenta, działając również na zlecenie podmiotów, które takie uprawnienia posiadają (tym bardziej, że Spółka nie posiada stosownych pełnomocnictw). W pismach kierowanych do konsumentów brak jest informacji o konkretnym BIG, z którym Spółka bądź jej mocodawca podpisała stosowną umowę (karty 118, 120, 129). Tym samym konsumenci nie otrzymują pełnej informacji zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt. 4 ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych.

Ponadto, z pism wpływających do Urzędu od Biur Informacji Gospodarczej wynika, iż taka dezinformacja powoduje również problemy w ich funkcjonowaniu. Konsumenci po otrzymaniu wezwania do zapłaty z kwestionowaną w decyzji informacją masowo zgłaszają się do BIG z prośbą o sprawdzenie, czy ich dane nie znajdują się w rejestrach, a BIG ma obowiązek udzielić bezpłatnie takiej informacji (karty 448-450)

W związku z powyższym, praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ust 2 ustawy).

II. a) Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji dotyczących możliwości złożenia do prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa przez dłużnika.

Spory wynikające ze stosunków prawnych między Spółką, a dłużnikami, co do zasady mają charakter cywilnoprawny i podlegają przede wszystkim jurysdykcji sądów cywilnych. O przestępstwie popełnionym przez dłużnika można mówić w wyjątkowych przypadkach. Pisma zawierające kwestionowane informacje są zaś standardowe i mogą zostać wysyłane każdemu potencjalnemu dłużnikowi (karty 96, 98, 99, 101, 104, 131). Spółka nie bada przesłanek popełnienia przez dłużnika przestępstwa zawartych w art. 286 § 1 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks Karny (Dz.U. z 1997 r. Nr 88 poz. 553 ze zm.). Nie można zatem mówić o usprawiedliwionym poinformowaniu o możliwości spowodowania postępowania karnego.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowane informacje są nieprawdziwe w stosunku do przeważającej ilości konsumentów, co do których brak jest postaw do złożenia zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa i mają na celu jedynie wywarcie na nich presji.

Sugerowanie, że konsument – dłużnik Spółki jest przestępcą i w przypadku nie spełnienia świadczenia grozi mu odpowiedzialności karna jest niedopuszczalne.

W związku z tym, praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ust 2 ustawy).

Ponadto, Spółka jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce jest sygnatariuszem Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych (karty 495-501). Traktując w swoich pismach dłużnika jako przestępcę stosuje nieuczciwe praktyki zdefiniowane w tym dokumencie, w Części V – Nieuczciwe praktyki niedozwolone firmom windykacyjnym §84 pkt 8 i 9, które zakazują przekazywania nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu (areszt, pozbawienie wolności, konfiskata majątku, itp.) oraz zakazują wyrażania w kontaktach z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu nie ma wątpliwości, iż kwestionowana praktyka Spółki godzi w dobre obyczaje, co z kolei narusza art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej - *Przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów* i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

II. b) *Tytułowanie pism kierowanych do konsumentów „informacja o wszczęciu procedury egzekucyjnej” oraz wysyłanie konsumentom wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów*

Część pism wysyłanych do konsumentów przez Spółkę nosi tytuł „informacja o wszczęciu procedury egzekucyjnej” (karty 113, 115). Do tych pism załączony jest wypełniony i niewysłany do sądu pozew przeciwko konsumentowi (karta 116). W ocenie Prezesa Urzędu, takie działanie Spółki może spowodować u konsumentów błędne wrażenie, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne przez komornika bądź jest prowadzone postępowanie sądowe.

Należy wskazać, iż procedura egzekucyjna oraz postępowanie sądowe wiąże się z możliwością przymusowego dochodzenia od dłużnika zapłaty. W tym przypadku nie jest istotne, na co wskazuje Spółka, że kwestionowane pisma są stosowane na dalszym etapie windykacji. Spółka wprowadza konsumentów w błąd poprzez stwarzanie pozorów, że

dysponuje ona możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądu.

Powyższe stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, pełnej i prawdziwej informacji (art. 23a ustawy).

Należy podnieść również, iż Spółka narusza postanowienia zawarte w Zasadach Dobrych Praktyk Windykacyjnych, Części V – Nieuczciwe praktyki niedozwolone firmom windykacyjnym, pkt 5, które stanowią, iż nieuczciwą praktyką jest

- przysyłanie lub używanie pism, ubiorów lub narzędzi, oznaczeń wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd czy jakikolwiek urząd państwowy lub zawierające informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.

W związku z powyższym, nie budzi wątpliwości sprzeczność działań Spółki z dobrymi obyczajami w branży firm windykacyjnych. Jest to zarazem, naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów - art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

III. a) Powiększenie sumy zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych.

Między Spółką a konsumentem, jak również między dającym zleceniem/cedentem a konsumentem nie ma więzi zobowiązaniowej, która nakładałaby na dłużnika obowiązek zapłaty za podejmowane przez Spółkę czynności windykacyjne. Nałożenie na konsumenta obowiązku zapłaty za czynności windykacyjne (w szczególności dotyczy to kosztów wyjazdu windykatorów) podejmowane przez Spółkę jest pozbawione podstawy prawnej (karty 98, 99, 101, 102, 120, 130). Prezes Urzędu zgadza się ze stanowiskiem Spółki, która utrzymuje, iż między Spółką a dłużnikiem istnieje stosunek zobowiązaniowy jaki istniał między cedentem i dłużnikiem. Jest to jednak obowiązek zapłaty określonej kwoty pieniężnej, która może być powiększona jedynie o odsetki liczone do dnia spełnienia świadczenia, nie zaś obowiązek ponoszenia kosztów prowadzenia czynności windykacyjnych przez zewnętrzną firmę.

Należy podkreślić, iż Spółka pobiera za swoje czynności wynagrodzenie w postaci prowizji od dającego zlecenie (karty 164, 170), bądź w postaci różnicy między wartością nominalną długu, a kwotą za jaką Spółka kupuje dług (dyskonto - karty 143, 151-153, 178-

180, 182-184 ,188-190). W sytuacji, w której konsument-dłużnik poniesie koszty czynności windykacyjnych Spółka za te same czynności otrzyma podwójne wynagrodzenie.

Argument Spółki, która podnosi, iż będzie dochodzić od dłużnika kosztów prowadzonych czynności windykacyjnych w odrębnym postępowaniu (zatem sąd wypowie się o zasadności tych roszczeń) nie może być uznany za przekonujący. Samo roszczenie główne może bowiem w konkretnym przypadku nie być zasadne np. z powodu upływu terminu przedawnienia. Ww. praktyka Spółki, nosi znamiona zastraszania i może spowodować, iż konsument w obawie przed obciążeniem go dodatkowymi kosztami spełni to nienależne świadczenie.

Należy podnieść również, iż Spółka narusza postanowienia zawarte w Zasadach Dobrych Praktyk Windykacyjnych, Części V – Nieuczciwe praktyki niedozwolone firmom windykacyjnym, pkt 12, które stanowią, iż nieuczciwą praktyką jest :

- pobieranie od dłużnika, bez tytułu prawnego wynikającego z zawartych umów bądź przepisów prawa, kwot tytułem opłat w związku z prowadzonymi działaniami windykacyjnymi.

Taka praktyka jest niedopuszczalna i sprzeczna z dobrymi obyczajami. Narusza zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, który nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

III. b) Wezwanie konsumenta do wskazania posiadanych rachunków bankowych bez powołania się na prawomocny wyrok sądu w danej sprawie oraz na wszczęte przez komornika postępowanie egzekucyjne.

Spółka dąży do uzyskania informacji od dłużnika o jego stanie majątkowym zanim zostanie wszczęte postępowanie egzekucyjne (karta 114). Nie jest zabronione występowanie do dłużnika o udzielenie takich informacji. Jednak forma, w jakiej Spółka o takie informacje występuje budzi zastrzeżenia. Poprzez użycie zwrotów:

- „zdecydowaliśmy się na podjęcie bardzo radykalnych kroków zmierzających do wyegzekwowania długu”,

- „wzywamy”,

- „pozyskane informacje znacznie uskutecznią i przyspieszą prowadzoną egzekucję i pozwolą na zakończenie sprawy”,

towarzyszących wystąpieniu Spółka stwarza pozory, iż konsument jest zobligowany do ujawnienia posiadanych rachunków bankowych oraz, że zostało wszczęte bliżej nie sprecyzowane postępowanie egzekucyjne.

Należy podkreślić, iż w celu zobligowania dłużnika do udzielenia informacji o składnikach jego majątku Spółka może jedynie, zgodnie z art. 913 §2 w zw. z art. 914 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz.U. z 1964 r. Nr 43 poz. 296 ze zm.) złożyć wniosek o wyjawienie majątku do sądu właściwości dłużnika podając tytuł wykonawczy oraz dowody uprawdopodobniające, że nie uzyska zaspokojenia w pełni swej należności ze znanego jej majątku albo z przypadających dłużnikowi bieżących świadczeń okresowych za okres sześciu miesięcy. Tylko sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku. Spółka tym samym wkracza w kompetencje sądu.

Opisana praktyka Spółki jest pozbawiona podstawy prawnej. Może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o swoje dobra majątkowe (zwłaszcza w kontekście stwierdzenia, iż informacje uzyskane od konsumenta mają przyspieszyć prowadzoną egzekucję). Spółka wykorzystuje przewagę nad konsumentem oraz jego brak wiedzy co do sytuacji prawnej w jakiej się znajduje. Należy podkreślić, iż Spółka narusza również postanowienia zawarte w Zasadach Dobrych Praktyk Windykacyjnych, Części IV – Nieuczciwe praktyki niedozwolone firmom windykacyjnym, pkt 5, które stanowią, iż nieuczciwą praktyką jest

- przysyłanie lub używanie pism, ubiorów lub narzędzi, oznaczeń wskazujących na wykonywanie czynności przez sąd czy jakikolwiek urząd państwowy lub zawierające informacje dla tych instytucji właściwe lub przeznaczone.

Powyższa praktyka w sposób rażący narusza dobre obyczaje, a zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, który nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

III. c) *Informowanie dłużnika o tym, iż Spółka wystąpi do banków o ujawnienie posiadanych przez dłużnika rachunków bankowych, pomimo iż banki nie mogą udzielić spółce takich informacji.*

Klientów banków chroni tajemnica bankowa, z której banki mogą być zwolnione jedynie w ściśle określonych przypadkach – art. 104 i 105 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo Bankowe – Dz.U. z 2002 r. Nr 72 poz. 665 ze zm.). Wystąpienie do banków o ujawnienie posiadanych przez dłużnika rachunków bankowych pozbawione jest podstawy prawnej. Spółka wchodzi tutaj w kompetencje komornika oraz sądu.

W związku z powyższym, poinformowanie dłużnika-konsumenta, iż Spółka podejmie ww. czynności ma na celu wyłącznie wzbudzenie u konsumentów poczucia lęku o swoje dobra majątkowe (karta 114). Należy podkreślić, iż ww. informacje znajdują się na wezwaniach kwestionowanych w pkt. 8 i należy je postrzegać w kontekście wcześniejszych zarzutów podniesionych w decyzji. Spółka wykorzystuje przewagę nad konsumentem oraz jego brak wiedzy co do sytuacji prawnej w jakiej się znajduje.

Praktyka Spółki narusza dobre obyczaje oraz art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, który nakazuje prowadzenie działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

III. d) *Stosowanie procedur windykacji długów konsumenckich, w których może dojść do windykowania przedawnionych odsetek, pomimo kategorycznej odmowy zapłaty długu przez dłużnika, który powołał się na upływ terminu przedawnienia.*

Odsetki pełnią funkcję akcesoryjną w stosunku do należności głównej i w przypadku jej przedawnienia rozciąga się ono również na odsetki. Nigdy nie zachodzi sytuacja, w której mimo przedawnienia wierzytelności głównej pozostaną nieprzedawnione odsetki.

W kwestii przedawnienia odsetek wypowiedział się SN w uchwale 7 sędziów z dnia 26 stycznia 2005 r. (III CZP 42/04) stwierdzając, iż odsetki przedawniają się najpóźniej z chwilą przedawnienia roszczenia głównego. Podobne stanowisko znane jest również od dawna w doktrynie – „*Konsekwencja ubocznego charakteru należności, jakimi są odsetki, przejawia się także i w tym, że przedawnienie należności głównej rozciąga się i na odsetki*” (W. Czachórski, *Zobowiązania – zarys wykładu*, PWN Warszawa 1994 r.)

Domaganie się przez Spółkę przedawnionej wierzytelności, z powołaniem się na możliwość jej przymusowego egzekwowania w sytuacji, w której konsument świadomy jest przysługujących mu praw i wyraża tę wiedzę musi budzić sprzeciw Prezesa Urzędu. Nie można zgodzić się z opinią Spółki, iż zarzut przedawnienia złożony przez konsumenta ma znaczenie wyłącznie w postępowaniu przed sądem. Dłużnik-konsument musi być chroniony

przed bezpodstawnymi roszczeniami, wysuwanymi przez Spółkę. Ww. praktyka Spółki sprzeczna jest z dobrymi obyczajami, naruszając interesy konsumentów co jest sprzeczne z art. 17 ustawy o swobodzie gospodarczej i jako taka stanowi praktykę, o której mowa w art. 23a ust. 1 ustawy.

Ad B

- pojęcie „konsument”

Zgodnie z art. 22¹ k.c. „*Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*”. Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również na etapie windykacji długu. Nie można zgodzić się ze stanowiskiem Spółki, która utrzymuje, iż z chwilą rozwiązania umowy przez pierwotnego wierzyciela z konsumentem wygasa jego status. W związku z tym, należy stwierdzić, że Spółka prowadząc działalność gospodarczą dokonuje windykacji długów konsumentów.

- pojęcie „zbiorowego interesu konsumentów”

Ustawa nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej liczby konsumentów. Należy zauważyć, że treść pism jest standardowa. Potencjalny klient banku, abonent, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów, który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez Spółkę.

Praktyka Spółki wskazana w pkt I lit. a decyzji narusza interes ekonomiczny konsumentów. Powoduje, iż konsumenci nie posiadają wiedzy na temat windykowanego długu, a co za tym idzie nie mają możliwości zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń (np. zarzutu przedawnienia). Aby uzyskać istotne informacje konsumenci muszą ponieść koszty rozmów

telefonicznych, które nie gwarantują wyjaśnienia sprawy. Ponadto, Spółka wykorzystując swoją przewagę jako profesjonalisty na rynku oraz niewiedzę konsumentów może powiększyć sumę zadłużenia o koszty prowadzonych czynności windykacyjnych (pkt III lit. a decyzji) oraz traktuje przedawnione zobowiązanie jako świadczenie, które można przymusowo dochodzić (pkt III lit. d decyzji). Konsument, mogą pod presją Spółki i w obawie przed procesem sądowym zapłacić za prowadzone przez Spółkę czynności windykacyjne bądź spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć.

Naruszenie interesów konsumentów może mieć nie tylko wymiar ekonomiczny. Wg E. Łętowskiej „*Należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*” (*Prawo Umów Konsumenckich*, wydanie 2, C.H. Beck 2002 r., str. 341). Przerzucenie na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu (pkt I lit. a decyzji). Podobnie w przypadku zamieszczania informacji dotyczących możliwości podania danych konsumenta do Biura Informacji Gospodarczej (pkt I lit. d). Spółka nie informuje do jakiego konkretnie BIG zamierza podać dane konsumenta. Konsument, aby zweryfikować czy ich dane rzeczywiście figurują w rejestrach musieliby sprawdzić wszystkie BIG funkcjonujące na rynku co jest niezwykle uciążliwe.

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

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I, II, III sentencji.

IV a) Dokonanie przelewu wierzytelności na mocy umowy z dnia 14 października 2004 r. zawartej z firmą Asper Sp. z o.o., która uniemożliwia konsumentom dochodzenie swoich praw.

Z uwagi na to, iż postanowienie umowy cesji będące podstawą kwestionowania przelewu wierzytelności nie mogło być nigdy wykorzystane w praktyce - cesja dotyczyła zobowiązań z tytułu umów kredytowych i żadna ze stron umowy nie była zobowiązana z tytułu gwarancji czy rękojmi względem konsumentów - Prezes Urzędu uznał, iż dokonanie przelewu wierzytelności na mocy ww. umowy nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

IV b) Stosowanie procedur windykacji długów konsumenckich, które przewidują kontynuowanie czynności windykacyjnych wobec dłużnika mimo, iż Spółka posiada wiedzę, iż wierzytelność jej nie przysługuje.

Pomimo pewnych nieścisłości w treści kwestionowanych procedur Spółka zarzucanej praktyki nie stosuje. Po wyjaśnieniu sprawy na korzyść konsumenta czynności windykacyjne nie są kontynuowane. W związku z tym, Prezes Urzędu nie stwierdził praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w ww. zakresie.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt IV sentencji.

Stosownie do treści art. 78 ust 1 ustawy w związku z art. 479²⁸ § 1 pkt 1 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronom odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA URZĘDU
OCHRONY KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
p.o. DYREKTORA DEPARTAMENTU

Joanna Wrona

Otrzymują:

**1. P.R.E.S.C.O. Sp. z o.o.
Al. Jana Pawła II 23**

00-854 Warszawa,

2. Elżbieta Barembruch

Kancelaria Prawnicza

A. Calus, A. Kratiuk, M. Szmelter i Wspólnicy Sp. kom.

Ul. Mokotowska 4/6

00-641 Warszawa