



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 22 maja 2023 r.

RKT.610.01.2022.SB

Decyzja nr RKT-05/2023

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r., poz. 275 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Certo Kancelarii Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów „Ulga od długu” oraz „Splacam swoje długi” informacji, które wprowadzają konsumentów w błąd co do:

[1] zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie dotyczącego:

a. gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określonym przez przedsiębiorcę,

b. ochrony interesów konsumentów przed dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń w szczególności na drodze sądowej w trakcie realizacji umów,

[2] możliwości doprowadzenia do utraty części lub całości środków zgromadzonych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom wskutek dysponowania przez przedsiębiorcę tymi środkami,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 i ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. pobieraniu od konsumentów opłat przed uzyskaniem przez nich warunków umowy w formie pisemnej, co narusza dobre obyczaje, gdyż konsumenci ponoszą opłaty na rzecz przedsiębiorcy przed zapoznaniem się z warunkami umów, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070 ze zm.), oraz

godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

3. określaniu kwot opłat i wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy, z tytułu realizowanych umów w sprawie pomocy prawnej przy redukcji zadłużenia, w stawce netto, bez uwzględnienia podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 8 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.) oraz art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 168), a tym samym narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r., poz. 275 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nakłada na Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów opisanego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji, polegającego na:

A. opublikowaniu na oficjalnej stronie internetowej Certo Kancelarii Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. (w dacie wydania niniejszej decyzji jest to strona internetowa znajdująca się pod adresem <https://certo-kancelaria.pl/>) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji oświadczenia o treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w decyzji nr RKT- 05/2023, uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania Certo Kancelarii Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Słacam swoje długi informacji, wprowadzających konsumentów w błąd co do:

[1] zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie dotyczącego:

a. gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określany przez przedsiębiorcę,

b. ochrony interesów konsumentów przed dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń w szczególności na drodze sądowej, w trakcie realizacji umów,

[2] możliwości doprowadzenia do utraty części lub całości środków zgromadzonych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom wskutek dysponowania przez przedsiębiorcę tymi środkami,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 i ust. 3 pkt 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a więc niezgodną z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

2. pobieraniu od konsumentów opłat przed uzyskaniem przez nich warunków umowy w formie pisemnej, co narusza dobre obyczaje, gdyż konsumenci ponoszą opłaty na rzecz przedsiębiorcy przed zapoznaniem się z warunkami umów, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

3. określaniu kwot opłat i wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy, z tytułu realizowanych umów w sprawie pomocy prawnej przy redukcji zadłużenia, w stawce netto, bez uwzględnienia podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 8 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta oraz art. 3 ust. 2 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, a tym samym narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i nakazał zaniechanie ich stosowania.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr RKT-05/2023 z dnia 22 maja 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hiperłącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl].

Oświadczenie jw. Spółka opublikuje w ten sposób, że:

- a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na stronie internetowej <https://certo-kancelaria.pl/> przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- b) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny <https://certo-kancelaria.pl/> z możliwością zamknięcia informacji przez użytkownika; pełna treść powyższego oświadczenia ma być widoczna przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (niezależnie od tego, czy strona jest przez użytkownika przewijana) i samodzielnie nie zamknie tej informacji (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- e) fragment oświadczenia o treści „tutaj” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do wykazu zakwestionowanych praktyk, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji,
- f) w przypadku zmiany nazwy Przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego Przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- g) w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie obowiązku publikacji niniejszej decyzji,
- h) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym

obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji,

B. opublikowaniu w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na koszt Spółki na publicznie dostępnych profilach prowadzonych w mediach społecznościowych w serwisie Facebook pod adresem CERTO Kancelaria prawna, oświadczenia o treści:

„Konsumencie, w związku z decyzją Prezesa #UOKiK nr RKT-05/2023 z dnia 22 maja 2023 r. [tutaj: oficjalna nazwa przedsiębiorcy z odesłaniem w formie # lub @] informuje, że stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów w sprawie realizacji umów związanych z realizacją Programów Ulga od Długu oraz Splacam swoje długi. #decyzjaUOKiK

[tutaj: oficjalna nazwa przedsiębiorcy z odesłaniem w formie # lub @] otrzymał karę pieniężną za #praktykinaruszającezbioroweinteresykonsumentów dotyczące ww. Programów, a Prezes #UOKiK zakazał ich stosowania. Szczegółowy wykaz zakwestionowanych praktyk i umów, których dotyczy decyzja zamieszczone zostały tutaj.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa #UOKiK nr RKT-05/2023 z dnia 22 maja 2023 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [tutaj zostanie dodane hipertącze (link) odsyłające do wersji jawnej decyzji w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl]”.

Oświadczenia jw. Spółka opublikuje w ten sposób, że:

- a) ww. oświadczenia będą dostępne w mediach społecznościowych - Facebook, przez okres 3 miesięcy od daty ich publikacji.
- b) oświadczenia zostaną zamieszczone w ww. profilach w mediach społecznościowych w sposób umożliwiający stałe zapoznanie się użytkownika z ich treścią, tj. tak by tekst oświadczenia został umieszczony na tablicy (osi czasu) tych profili jako najbardziej aktualna informacja (post) wyświetlona przez użytkownika ww. serwisów (oświadczenie powinno zostać przypięte w formie pinezki),
- c) fragment oświadczenia o treści „tutaj” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (linka) do wykazu zakwestionowanych praktyk, wskazanych w sentencji niniejszej decyzji,
- d) opublikowane oświadczenia nie mogą:
 - i. wykorzystywać opcji „Zakończ dystrybucję w Aktualnościach” (w okresie objętym obowiązkiem publikacyjnym),
 - ii. blokować możliwości dodawania komentarzy,
 - iii. blokować możliwości udostępniania (przekazywania dalej),
- e) oświadczenia w formie postu zostaną dodane do relacji (Facebook) w pierwszym dniu realizacji obowiązku publikacyjnego, a po tej publikacji zostaną przypięte w prowadzonych tam profilach w sekcji „Wyróżnione relacje” i pozostaną tam przez okres 1 miesiąca,
- f) oświadczenia zostaną sformułowane zgodnie z przyjętą strategią komunikacyjną, tj. post o decyzji będzie opublikowany na tych samych zasadach jak wszystkie inne i z użyciem takiej samej czcionki i wizualizacji jak w przypadku innych postów i wiadomości,
- g) oświadczenia zostaną zamieszczone tak by były dostępne dla wszystkich użytkowników ww. serwisów, tj. by w ustawieniach prywatności miały status „publiczny”,

- h) w przypadku zmiany profilu w ww. serwisie (Facebook) w czasie realizacji obowiązków publikacyjnych, oświadczenia w mediach społecznościowych zostaną opublikowane na innych profilach prowadzonych przez przedsiębiorcę,
- i) w przypadku zmiany nazwy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien być zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem nazw dawnej i nowej,
- j) w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. 106 ust. 7 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r., poz. 275 ze zm.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie, kary pieniężne płatne do budżetu państwa, w następującej wysokości:

1. 37 605 złotych (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za praktykę zakwestionowaną w pkt I.1.[1].a sentencji decyzji,
2. 37 605 złotych (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za praktykę zakwestionowaną w pkt I.1.[1].b sentencji decyzji,
3. 37 605 złotych (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych) za praktykę zakwestionowaną w pkt I.1.[2] sentencji decyzji,
4. 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych) za praktykę zakwestionowaną w pkt I.2 sentencji decyzji,
5. 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych) za praktykę zakwestionowaną w pkt I.3 sentencji decyzji

z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r., poz. 275 ze zm.) w zw. z art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r., poz. 775) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Certo Kancelarię Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. z siedzibą w Warszawie kosztami niniejszego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 58 zł (słownie: pięćdziesięciu ośmiu złotych) oraz zobowiązać Spółkę do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także: Prezesem Urzędu lub UOKiK), w związku z otrzymanymi sygnałami, z urzędu przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak RKT.405.04.2021.SB) w sprawie wstępnego ustalenia, czy w związku z działalnością Certo Kancelarii Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie (zwanej dalej także: Kancelarią, Kancelaria Certo, Spółką lub Przedsiębiorcą) występuje naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, o których mowa w art. 48 ust. 1b i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r., poz. 275 ze zm., zwanej dalej także: uokik).

Analiza materiałów uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego dała podstawę do wszczęcia postanowieniem z dnia 7 lutego 2022 r., postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w sentencji tej Decyzji (dowód: karty nr 4-12).

Stanowisko Spółki:

Przedsiębiorca o wszczęciu postępowania administracyjnego został zawiadomiony pismem z dnia 7 lutego 2022 r. i w związku z tym przekazał stanowisko w sprawie (dowód: karty nr 870-875, 1128-1134).

Przedsiębiorca stwierdził, że w sprawie nie są spełnione przesłanki do uznania działań Spółki za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. (...) (dowód: karty nr 1131-1132).

(...) (dowód: karty nr 1132-1133).

Spółka przedstawiła stanowisko dotyczące możliwości kwestionowania informacji podanych w umowie jako wprowadzających w błąd. W opinii Przedsiębiorcy (...) (dowód: karta nr 1130).

Zdaniem Kancelarii Certo (...) (dowód: karta nr 1130).

W opinii Kancelarii Certo (...).

Odnosząc się do postawionego w punkcie I.[1].a sentencji Decyzji zarzutu Spółka wskazała, że (...). Przedsiębiorca, wyjaśnił, (...) (dowód: karty nr 872-873).

W odpowiedzi na zarzut z punktu I.[1].b sentencji Decyzji, Kancelaria Certo podniosła, że (...) (dowód: karta nr 873).

W opinii Spółki postawiony w punkcie I.[2] sentencji Decyzji zarzut jest nietrafny. (...) (dowód: karta nr 874).

Odnosząc się do punktu I.2 sentencji Decyzji Spółka wyjaśniła, że (...).

W sprawie ostatej z zakwestionowanych praktyk Spółka wyjaśniła, że jej zdaniem (...).

Przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta nr 1323). Spółka nie zapoznała się z materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000399383. Przedsiębiorca do KRS został wpisany w 2011 r. (dowód: karta nr 177).

Zakres działalności Kancelarii związanej z przedmiotem niniejszego postępowania

Ze zgromadzonego w toku niniejszego postępowania materiału dowodowego wynika, że Kancelaria zawiera umowy z konsumentami, którzy mogą przystąpić do jednego z dwóch programów Ulga od długu (zwanej dalej także: UOD) oraz Słtacam swoje długi (zwanej dalej także: SSD). Spółka rozpoczęła przedmiotową działalność w roku (...) (dowód: karta nr 21).

W przypadku Programu Słtacam swoje długi umowy w oparciu o wzór umowy udziału w programie Słtacam swoje długi były zawierane z konsumentami od (...) (dowód: karty nr 622, 628). W postępowaniu dokument ten jest nazywany wzorem umowy dotyczącym programu SSD.

Analiza dostarczonych dokumentów wykazała, że Przedsiębiorca kolejno stosował trzy zmodyfikowane wzorce umowy na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia dotyczące programu Ulga od długu. W niniejszej sprawie ocenie poddano trzy kolejne wersje umów. W związku z tym w postępowaniu umowy na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia dotyczące programu Ulga od długu stosowne (...) określa się jako umowy nr 1 dotyczące programu Ulga od długu. Natomiast kolejne wzory umów dotyczące ww. programu zawierane (...) określa się numerem 2, a umowy zawierane (...) odpowiednio nr 3 (dowód: karty nr 21, 606-verte, 735). Aktualnie konsumenci mogą przystępować do ww. Programu UOD.

Ww. programy w ramach zawartych umów są realizowane w oparciu o Plan Redukcji Zadłużenia. Zgodnie z warunkami umów przez Plan Redukcji Zadłużenia UOD należy rozumieć *„plan restrukturyzacyjny (oddłużeniowy) realizowany w ramach Umowy, administrowany przez Kancelarię, mający na celu pomoc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej, w ramach którego podejmowane są działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejącego zadłużenia w sposób uwzględniający aktualną sytuację finansową Klienta, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli”* (dowód: karty nr 738-739,747, 758). W przypadku umów SSD Plan Redukcji Zadłużenia został określony jako Program Słtacam Swoje Długi (dowód: karta nr 820). Zasada działania we wszystkich rodzajach umowy jest tożsama. W trakcie realizacji umów konsumenci miesięcznie dokonują wpłat na rachunki bankowe w wysokościach określonych przez Spółkę. Kwoty są skorelowane z łącznymi wartościami wierzytelności zgłoszonymi do Programów przez poszczególnych konsumentów. Zdeponowanymi środkami pieniężnymi może dysponować jedynie Kancelaria. Ona też jest jedynym posiadaczem tych rachunków. Przez rachunek bankowy należy rozumieć *„wygenerowany indywidualnie dla Klienta rachunek bankowy w Kancelarii, na który Klient Programu zobowiązany jest uiszczać płatności związane z Planem, zgodnie z treścią niniejszej Umowy”* (dowód: karty nr 739,747, 758, 820).

§ 2 umowy wszystkich analizowanych wersji umów UOD stanowi, że:

„1 Przedmiotem niniejszej Umowy jest opracowanie dla Klienta indywidualnego Planu Redukcji Zadłużenia i na tej podstawie Harmonogramu Spłaty oraz świadczenia odpłatnych usług doradczych i prawnych wspierających jego realizację.

2. Na podstawie niniejszej Umowy, Kancelaria podejmuje się świadczenia Klientowi opisanych usług (prawnych i innych dotyczących redukcji zadłużenia), w sposób i na zasadach opisanych w niniejszej Umowie oraz zgodnie z obowiązującym prawem, natomiast Klient zobowiązuje się do realizacji płatności i współpracy z Kancelarią na warunkach wskazanych w Umowie”. (dowód: karty nr 739,748, 758-759).

Przedmiot umów SSD został określony w tożsamy sposób jak w przypadku umów UOD (dowód: karty nr 820-821).

Zgodnie z § 4.1 umowy wszystkich analizowanych wersji UOD „Zakres usług Kancelarii w związku z przystąpieniem Klienta do Umowy, jest następujący:

- a) szczegółowa analiza zadłużenia Klienta w celu przygotowania i przedstawienie Klientowi oraz jego Wierzycielom propozycji redukcji zadłużenia oraz warunków jego Spłaty, biorąc za podstawę ich przygotowania miesięczne przychody Klienta, niezbędne potrzeby życiowe Klienta oraz jego rodziny, a także wysokości poszczególnych wierzytelności;
- b) powiadomienie zgłoszonych zgodnie z Załącznikiem 2 Wierzycieli o przystąpieniu do realizacji Planu Restrukturyzacji Zadłużenia i konieczności kierowania wszelkiego kontaktu i korespondencji na adres kancelarii jako Pełnomocnika;
- c) reprezentowanie Klienta wobec wskazanych przez niego Wierzycieli oraz negocjowanie i dążenie do wypracowania nowych zasad spłaty zadłużenia w zakresie jego wysokości i terminu spłaty;
- d) udzielenie Klientowi konsultacji w związku z jego uczestnictwem w Planie Redukcji Zadłużenia (w tym 20 min konsultacji telefonicznej prowadzonej przez osoby wskazane w § 5 ust. 3);
- e) stałe, nie rzadziej niż jeden raz w miesiącu, informowanie Klienta w formie pisemnego raportu (wysyłanego drogą mailową) o podejmowanych przez Kancelarię czynnościach wobec Wierzycieli oraz otrzymanej korespondencji;
- f) udzielanie wyjaśnień związanych z wykonywaniem niniejszej Umowy” (dowód: karty nr 740, 749, 759-760).

W przypadku umów SSD powyższe kwestie zostały uregulowane w tożsamy sposób¹ (dowód: karty nr 821-822).

¹ § 4.1 umowy SSD „Zakres usług Kancelarii w związku z przystąpieniem Uczestnika do Programu; SSD, jest następujący:

- a. szczegółowa analiza zadłużenia Uczestnika programu SSD w celu przygotowania i przedstawienia Uczestnikowi oraz jego Wierzycielom propozycji redukcji zadłużenia oraz warunków jego spłaty, biorąc za podstawę ich przygotowania miesięczne przychody Uczestnika, niezbędne potrzeby życiowe, Uczestnika Programu oraz jego rodziny, a także wysokości poszczególnych Wierzytelności;
- b. powiadomienie zgłoszonych zgodnie z Załącznikiem 2 Wierzycieli o przystąpieniu do realizacji Programu SSD i konieczności kierowania wszelkiego kontaktu i korespondencji na adres Kancelarii jako Pełnomocnika;
- c. reprezentowanie Uczestnika Programu SSD wobec wskazanych przez niego Wierzycieli oraz negocjowanie i dążenie do wypracowania nowych zasad spłaty zadłużenia w zakresie jego wysokości i terminu spłaty;
- d. udzielanie Uczestnikowi Programu konsultacji w związku z jego uczestnictwem w Programie (w tym 20 min konsultacji telefonicznej prowadzonej przez osoby wskazane w § 5 ust. 3);
- e. stałe, nie rzadziej niż jeden raz w miesiącu, informowanie Zleceniodawcy w formie pisemnego raportu o podejmowanych przez Kancelarię czynnościach wobec Wierzycieli, Uczestnika Programy oraz otrzymywanej korespondencji;
- f. udzielanie wyjaśnień związanych z wykonywaniem niniejszej Umowy

Przed zawarciem umowy, na podstawie której konsumenci przystępują do Planu Redukcji Zadłużenia, Przedsiębiorca wymaga od konsumentów przejścia przez proces kwalifikacji. Został on opisany w § 3 umowy UOD. Z opisu procedury wynika, że:

„Przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia

1. Warunkiem przystąpienia do oferowanego Umową Planu Redukcji Zadłużenia, jest pozytywne przejście procesu Kwalifikacji.

2. Proces Kwalifikacji przebiega w dwóch etapach:

I etap - wypełnienie przez Klienta ankiety wstępnie weryfikującej spełnienie warunków przystąpienia, na podstawie oświadczeń złożonych przez Klienta;

II etap - po pozytywnej weryfikacji na I. etapie - dokonanie przez Klienta Opłaty Początkowej i potwierdzenie warunków udziału w Planie, w tym poprzez potwierdzenie prawdziwości przekazanych informacji dotyczących stanu zadłużenia Klienta”.

§ 3.3 umowy „Po uzyskaniu z Kancelarii potwierdzenia przejścia procesu Kwalifikacji i dopuszczenia do udziału w Planie Redukcji Zadłużenia, Klient dokonuje płatności pierwszej Wpłaty raty oraz składa własnoręczne podpisy na dokumentach, w tym Umowie, Oświadczeniach i Pełnomocnictwach, przekazanych przez Kancelarię w zestawie startowym”.

§ 3.4 umowy „Klient przystępuje do Umowy, o ile przekaże zwrótnie kurierowi jeden z dwóch egzemplarzy Umowy z Załącznikami, wraz ze wszystkimi wymaganymi podpisami i uiszcza Opłatę Początkową” dowód: karty nr 739-740, 748-749, 759).

W przypadku umów zawieranych w ramach programu SSD użyto innej treści postanowienia, a obowiązek poniesienia opłaty początkowej wpisano w I etap zawierania umowy. § 3.2 umowy SSD „Proces Kwalifikacji przebiega w dwóch etapach:

I etap - dokonanie przez Uczestnika Programu SSD Opłaty Początkowej i potwierdzenie warunków udziału w Programie SSD, w tym poprzez potwierdzenie prawdziwości przekazanych informacji dotyczących stanu zadłużenia Uczestnika Programu SSD;

II etap - po pozytywnej weryfikacji na I. etapie - weryfikacja warunków udziału w Programie SSD, w tym poprzez potwierdzenie prawdziwości przekazanych informacji dotyczących stanu zadłużenia Uczestnika, na podstawie udostępnionego przez Uczestnika Programu SSD Kancelarii pełnego raportu z BIK lub kompletnych umów dotyczących zobowiązań zgłoszonych do Programu SSD”.

Zgodnie ze słowniczkiem umowy SSD Opłata Początkowa to „opłata w wysokości 4,5% netto + VAT ustalonej kwoty zadłużenia zgłoszonej w Programie SSD, jednak nie mniej niż 1000,00 zł netto + VAT wnoszona przez Uczestnika Programu SSD na zasadach określonych w § 8 ust. 3 i ust. 4 niniejszej umowy pokrywająca m.in. koszty: utworzenia indywidualnego Rachunku Bankowego, usługi prawnej w postaci szczegółowej analizy zadłużenia i opracowanie propozycji redukcji zadłużenia oraz jego spłaty, przesyłek pocztowych i kurierskich, przygotowania dokumentów do przesłania, opłaty skarbowej dla maksimum: trzech Pełnomocnictw, udziału umocowanych przedstawicieli Kancelarii w spotkaniach negocjacyjnych z wierzycielami, etc. Jest częściowo zwracana w przypadku braku otrzymania pozytywnej decyzji co do możliwości przystąpienia do Programu SSD” (dowód: karta nr 821).

(...)

Pismo powitalne ma następującą treść:

„Cieszymy się, że zdecydowałeś się skorzystać z naszej pomocy.

Z nami uwolnisz się szybciej od długów, płacąc wynegocjowaną przez nas kwotę zadłużenia niższą nawet o 50%. Dzięki temu nie tylko zaoszczędzisz, ale przede wszystkim staniesz się wolnym od długów człowiekiem.

Przeprowadzimy Cię przez proces oddłużenia w sposób komfortowy dla Ciebie, przejmując na siebie ciężar rozmów z Twoimi wierzycielami

Pozostało Ci zaledwie kilka kroków:

Zapoznaj się z treścią otrzymanych od nas dokumentów.

Złóż czytelne podpisy (wpisując imię i nazwisko) we wszystkich oznaczonych miejscach w dokumentach dostarczonych Tobie przez kuriera.

Przekaż kurierowi podpisany przez siebie jeden komplet dokumentów (...)" (dowód: karty nr 1207-1208).

Dokument pełnomocnictwa podpisywanego przez konsumentów stanowi, co następuje: „Pełnomocnictwo obejmuje swoim zakresem pełny zakres czynności wskazanych w art 91 KPC, w tym upoważnienie do reprezentacji przed sądami powszechnymi, we wszystkich instancjach, oraz przed innymi organami państwowymi i sądami polubownymi, a także do podejmowania wszelkich czynności przedprocesowych oraz procesowych prawem przepisanych. (...)

Pełnomocnictwo obejmuje umocowanie do działania w postępowaniach karnych prowadzonych przeciwko mnie i składania zawiadomień o popełnieniu przestępstwa oraz reprezentowania mnie w takich postępowaniach.

Pełnomocnicy są uprawnieni do samodzielnego działania, oraz do podejmowania wszelkich czynności prawnych i działań, niezbędnych lub celowych do realizacji niniejszego pełnomocnictwa, w tym kierowania wezwań oraz zawiadamiania właściwych organów. Jednocześnie oświadczam, że rezygnuję ze zwrotu oryginału niniejszego pełnomocnictwa.

Niniejsze pełnomocnictwo ma na celu umożliwienie przedstawicielom CERTO Kancelarii udzielenia mi wszechstronnej pomocy w rozwiązaniu problemu mojego zadłużenia" (dowód: karta nr 1209).

Dokument pn. „Zgody i oświadczenia” dotyczący obu programów zawiera informacje dotyczące warunków realizacji umowy Zawiera m.in. poniższe deklaracje. „4. Czy potwierdza Pan/i, że rozumie iż Program Ulga Od Długu nie jest formą pomocy w postaci pożyczki, dodatkowego finansowania ani konsolidacją Pana/i zadłużeń, a ma na celu pomóc Panu/i w spłacie istniejącego zadłużenia oraz uniknięcia upadłości konsumenckiej.

5. Czy potwierdza Pan/i, że podane przez Pana/ią przyczyny uczestnictwa Pan/i w programie Ulga Od Długu są prawdziwe i nie stanowią celowego działania na niekorzyść wierzycieli dla uniknięcia spłaty zobowiązań, a są powodowane stanem rzeczywistym trudnej sytuacji finansowej, w której obecnie Pan/i się znajduje.

9. Czy potwierdza Pan/i, że został/a poinformowany/a i rozumie, że działania zewnętrzne kancelarii w Pana/i sprawach zostaną podjęte po otrzymaniu podpisanej umowy wraz z pełnomocnictwami pozwalającymi na reprezentowanie Pana/i spraw przez Kancelarię oraz pierwszej wpłaty

10. Czy potwierdza Pan/i, że został/a Pan/i poinformowany/a i rozumie, że w pierwszej fazie realizacji Planu Redukcji Zadłużenia i gromadzenia środków na spłatę Wierzycieli, Pana/i dług będzie się zwiększał i nie będzie spłacany w żaden sposób i inaczej niż tylko na podstawie ugód z tymi Wierzycielami, którzy do nich przystąpią.

11. Czy potwierdza Pan/i, że został/a Pan/i poinformowany/a o braku odpowiedzialności Kancelarii za odmowę przystąpienia Wierzyciela(li) do rozmów oraz, że Kancelaria nie gwarantuje sukcesu w postaci zawarcia ugód restrukturyzacyjnych.

12. Czy potwierdza Pan/i, że została Pan/i poinformowany/a, że wierzyciele mogą dalej dzwonić i podejmować próbę odzyskania długu. Otrzyma Pan/i instrukcję, co zrobić w takich przypadkach.

15. Czy potwierdza Pan/i, że powyższe zgody, oświadczenia oraz zasady działania programu oddłużeniowego Ulga Od Długu i w jego ramach usług prawnych świadczonych przez kancelarię CERTO, są dla Pana/i zrozumiałe? Jeśli jest coś, czego jest Pan/i niepewny/a, z przyjemnością odpowiem na wszelkie pytania, jakie może Pan/i mieć.
17. Czy przyjmuje Pan/i do wiadomości, że czynności podjęte przez Kancelarię mające na celu oddłużenie Pana/i zgodnie z Umową, nie tworzą żadnego zobowiązania po stronie Kancelarii, poza starannym działaniem, zgodnie z treścią otrzymanych pełnomocnictw.
19. Czy potwierdza Pan/i, że został/a poinformowany/a, że preferowanym sposobem komunikacji z Kancelarią związanym z wykonywaniem Umowy jest adres biuro@ulgaoddlugu.pl oraz, że będzie Pan/i przekazywać Kancelarii wyjaśnienia, dane, materiały, dokumenty i informacje związane z realizacją Umowy. Równocześnie oświadczając, że został/a Pan/i poinformowany/a o możliwości żądania doręczenia korespondencji związanej z realizacją Umowy pocztą tradycyjną.
21. Czy zdaje sobie Pan/i sprawę z tego, że przystępujemy do kontaktu z Pana/i wierzycielami po wypełnieniu i zwróceniu przez Pana/ą zestawu powitalnego (start up kit), aczkolwiek rezultat jakiego Pan/i oczekuje, czyli spłata zobowiązań, nie nastąpi, dopóki nie zbieramy wystarczających środków na Pana/i koncie i/iub nie znajdziemy innych korzystnych rozwiązań.
22. Czy potwierdza Pan/i, że został/a poinformowany/a, iż w przypadku rozwiązania przez Pana/Panią Umowy, dokonane przez Pana/nią Wpłaty podlegają zwrotowi w części dotyczącej gromadzonego kapitału na spłatę Wierzycieli, z potrąceniem kosztów i wynagrodzenia Kancelarii należnego na podstawie Umowy, oraz, że został/a Pan/i poinformowany/a, że Kancelaria może rozwiązać Umowę ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy nie dokona Pan/i dwóch pełnych Wpłat zgodnie z ustalonym Harmonogramem.
23. Czy potwierdza Pan/i, że została Pan/i poinformowany/a, że usługi prawne nie są usługą naprawy historii kredytowej lub doradztwa kredytowego? Pan/i wierzyciele nie zostaną spłaćni do czasu pełnego i ostatecznego uregulowania długu, co może mieć negatywny wpływ na Pan/i historię kredytową?
24. Czy potwierdza Pan/i że została Pan/i poinformowany/a, iż wierzyciele mogą podjąć kroki prawne przeciwko Pan/i oraz jeśli tak się stanie, ma Pan/i możliwość zawarcia odrębnej umowy o dodatkowe usługi prawne, za dodatkową opłatą?”. Przez jego podpisanie konsument potwierdza, że zgadza się ze wszystkimi w nim zawartymi oświadczeniami. W warunkach umów brak jest odniesienia do tego dokumentu. Nie jest on wymieniany jako załącznik do umowy (dowód: karty nr 772-776, 1232-1236).

Konsument otrzymuje również dokument mający charakter instrukcji:

„Przygotowaliśmy krótką instrukcję aby ułatwić proces podpisania umowy.

Krok 1 PEŁNOMOCNICTWO należy podpisać Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu.

Krok 2 Umowę podpisz ją pełnym Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu (strona 9), pozostałe strony zaparafuj

Krok 3 ZASADY PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH (Załącznik nr 1) podpisz pełnym Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu (strona 3), pozostałe strony zaparafuj

Krok 4 LISTA WIERZYCIELI (Załącznik nr 2) uzupełnij tabelę wpisując wszystkich wierzycieli, którzy mają być objęci programem Ulga od Długu. Podpisz listę pełnym Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu

Krok 5 PLAN SPŁAT (Załącznik nr 3) pełnym Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu

Krok 6 DZIENNIK ROZMÓW jest dla Ciebie do uzupełnienia, należy podpisać pełnym Imieniem i Nazwiskiem w miejscu podpisu. Na drugiej stronie znajduje się Instrukcja prowadzenia rozmowy

Krok 7 Zapakuj wszystkie podpisane dokumenty (razem z wymaganymi dokumentami, o których zostałeś poinformowany przez swojego opiekuna) do koperty. Wyślij pocztą na adres kancelarii” (dowód: karta nr 1239).

Dokument (...) (dowód: karta nr 1240).

Konsumenci otrzymują również dokument, który zatytułowano: „Instrukcja prowadzenia rozmowy z wierzycielami”. „TY: Tak, słucham?

WIERZYCIEL: Dzień dobry, czy rozmawiam z Panem/ Panią ...

Dzwonię w sprawie zaległej spłaty raty pożyczki!

TY: Tak, czy ma Pan pod ręką długopis?

WIERZYCIEL: Tak, dlaczego Pan/Pani pyta?

TY: Proszę zapisać ten numer telefonu. Dyktuję (...). To jest numer telefonu do (...) Maja moje pełnomocnictwo i zajmuję się tą sprawą. Chętnie Państwu pomogą.

(NIE PRZERYWAJĄC SWOJEJ WYPOWIEDZI, POWIEDZ...)

Przepraszam, mam bardzo ważny telefon na drugiej linii i muszę kończyć. Dziękuję!

(TERAZ SIĘ ROZŁĄCZ I DODAJ NUMER Z KTÓREGO DZWONIŁ WIERZYCIEL DO LISTY ZABLOKOWANYCH W SWOIM SMARTFONIE)

Czasami ci wierzyciele stają się bardzo natarczywi. Bądź uprzejmy, ale stanowczo nalegaj, aby z nami rozmawiali zamiast Ciebie. Jeśli zada Tobie pytania na nasz temat, nie próbuj wyjaśniać im na czym polega program redukcji zadłużenia, tylko poproś o skontaktowanie się z nami. Jeśli poproszą Ciebie o jakiegokolwiek dane dotyczące Twojej sytuacji osobistej, nie podawaj im żadnych informacji, nalegaj, aby z nami porozmawiali. (Bardzo ważne jest, abyś nie udzielał im żadnych informacji). Wierzyciele czasami grożą działaniami prawnymi, zajęciem Twoich zarobków przez komornika, licytacją Twojego majątku itp. Nawet w przypadku gróźb nie angażuj się w ich próby nakłonienia Cię do udzielenia im informacji, po prostu zapisz to w dzienniku połączeń z wierzycielami, a my skontaktujemy się z tym wierzycielem. Natomiast jeśli podczas rozmowy wierzyciele zaczną Tobie grozić, zdecydowanym tonem poproś o imię i nazwisko oraz bezpośredni numer telefonu do osoby, która to zrobiła i przekaz nam te informacje udostępniając nam dziennik połączeń. To bardzo istotne! Nie martw się! Jesteśmy po Twojej stronie. Tego typu rozmowy są prawie zawsze wpisane w taktykę postępowania z dłużnikami, która ma skłonić Ciebie do zapłaty pod wpływem emocji tu i teraz” (dowód: karta nr 1241).

W oparciu o uzyskane od Spółki wyjaśnienia ustalono, że procedura zawierania z wierzycielami ugód przebiega w następujący sposób (...) (dowód: karty nr 180-181).

W zależności od okresu zawierania umów w różny sposób były określane koszty związane z realizacją usług:

§ 8 umów dotyczących Programu UOD nr 1 zawartych 27 listopada 2020 r. oraz 7 stycznia 2021 r. stanowi, że „Wynagrodzenie Kancelarii

1. Za usługi opisane w Umowie, Kancelaria pobiera wynagrodzenie na zasadach opisanych w niniejszym paragrafie oraz w § 1.

2. Kancelaria pobiera:

a) Opłatę Początkową - jednorazową, stanowiącą 5 % netto + VAT ustalonej kwoty zadłużenia zgłoszonej do redukcji lub 1.000,00 zł netto + VAT, o ile kwota zadłużenia zgłoszona do Planu Redukcji Zadłużenia jest niższa niż 20.000,00 zł;

- b) *Opłatę Serwisową - stanowiącą 50,00 zł netto + VAT miesięcznie za obsługę do 5 długów u różnych wierzycieli oraz dodatkowo 5,00 zł netto + VAT miesięcznie za obsługę każdego kolejnego długu u kolejnych Wierzycieli;*
- c) *Wynagrodzenie „Od Sukcesu” - w wysokości 25% netto + VAT kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy wysokością należności u danego Wierzyciela zgłoszonej przez Klienta do Planu Redukcji Zadłużenia, a kwotą do zapłaty na podstawie każdej ugody wypracowanej przez Kancelarię, naliczane i należne w momencie uregulowania przez Kancelarię każdej płatności na rzecz Wierzycieli;*
- d) *Opłaty za Transfery do Wierzycieli - w wysokości 5 zł netto + VAT za każdy transfer w ramach dystrybucji środków, zgodnie z treścią wypracowanych ugód z Wierzycielami” (dowód: karty nr 742-743). Tożsamy rodzaj opłat był pobierany w przypadku umów dotyczących Programu SSD (dowód: karty nr 782, 786).*

W później zawieranych umowach dotyczących Programu UOD nr 2 wynagrodzenie Kancelarii jest określone w następujący sposób:

§ 8 umów stanowi, że „1. Za usługi opisane w Umowie, Kancelaria pobiera wynagrodzenie na zasadach w opisanych w niniejszym paragrafie oraz w § 1.

2. Kancelaria pobiera:

- a) *Honorarium - Opłaty dotyczące kosztów obsługi i wynagrodzenia Kancelarii, wymienione w Załączniku nr 4 do Umowy. Koszty obsługi i wynagrodzenia Kancelarii nie przekroczą wysokości 5,25 % netto + VAT ustalonej kwoty zadłużenia zgłoszonej do redukcji, jednak nie będą stanowiły mniej niż 1.000,00 zł netto + VAT i także nie więcej niż 10.000,00 zł netto + VAT, z zastrzeżeniem opłat wymienionych w Załączniku nr 4 jako wyłączonych z redukcji kosztów obsługi;*
- b) *Wynagrodzenie „Od Sukcesu” - w wysokości 25% netto + VAT kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy wysokością należności u danego Wierzyciela a kwotą do zapłaty na podstawie każdej ugody wypracowanej przez Kancelarię, naliczane i należne w momencie uregulowania przez Kancelarię każdej płatności na rzecz Wierzycieli. Kancelarii należne jest również wynagrodzenie w sytuacji, kiedy po wypracowaniu ugody Klient będzie realizował daną ugodę z Wierzycielem poza Kancelarią;*
- c) *Wynagrodzenie „Od Sukcesu” - w wysokości 12,5% + VAT łącznej kwoty do zapłaty u danego Wierzyciela w ramach ratalnego planu spłaty wypracowanego przez Kancelarię (dowód: karta nr 751). W przypadku umów zawieranych w oparciu o wzór umowy dotyczącej Programu UOD nr 3 opłaty zostały określone w tożsamy sposób (dowód: karta nr 762). Do umów UOD nr 2 i nr 3 ma zastosowanie (...) (dowód: karty nr 754, 465, 778-779, 1205, 1264-1266, 1268).*

Do dnia (...) Spółka z konsumentami zawarła (...) umowy dotyczące programu Ulga od Długu oraz (...) umów w sprawie programu Spłacam swoje długi. Na ten sam dzień realizowanych było (...) umów dotyczących programu Ulga od Długu oraz (...) umów dotyczących programu Spłacam swoje długi.

Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Potwierdzają to umowy zawarte z konsumentami. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl, www.ulgaoddlugu.pl, www.splacamswjedlugi.pl (dowód: karty nr 177, 589).

Spółka w roku obrotowym 2021 r. osiągnęła obrót w wysokości (...) zł (...) (dowód: karty nr 1312-1318).

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Ad. I

Naruszenie interesu publicznego.

Art. 1 ust. 1 uokik ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy działania Przedsiębiorcy wobec nieograniczonego kręgu konsumentów mogących korzystać z usług Kancelarii. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli skorzystać z oferty Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy, a dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 24 ust. 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności, co wynika z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 uokik). Stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem stwierdzenia łącznego zaistnienia następujących przesłanek:

- 1) kwestionowane zachowania są działaniami przedsiębiorcy,
- 2) zachowania są sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
- 3) zachowania naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Status Przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 221 ze zm.). Stosownie do art. 4 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną wykonującą działalność gospodarczą.

Certo Kancelaria Janowicz-Stradomska i Wspólnicy sp. k. w Warszawie prowadzi działalność gospodarczą, w oparciu o wpis dokonany w KRS, posiada zatem status przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów ustawy - Prawo przedsiębiorców. W konsekwencji jest ona również przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik i podlega regulacjom tej ustawy, w tym mają

do niej zastosowanie przepisy dotyczące zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność działania.

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji w okolicznościach danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i wynikające z zasad współżycia społecznego oraz dobrych obyczajów, bez znaczenia pozostaje przy tym strona podmiotowa czynu. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik wystarczy więc stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami.

Jak wynika z art. 24 ust. 2 uokik, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może zostać uznane wyłącznie takie zachowanie przedsiębiorcy, które spełnia łącznie następujące przesłanki: jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Należy mieć na uwadze, że sprzeczność zachowania z obowiązującym porządkiem prawnym jest kategorią obiektywną. W zakresie oceny, czy zachowanie przedsiębiorcy może zostać zakwalifikowane jako sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami oznacza konieczność zbadania, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego kształtującymi wzorzec normatywny. Pamiętać przy tym należy, że kwalifikacja zachowania jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oderwana jest od winy przedsiębiorcy, a nawet jego świadomości.

Zgodnie z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (zwanej dalej także: upnpr) zakazane jest stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Art. 4 ust. 1 upnpr stanowi, iż praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców 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.

Wskazane w art. 4 ust. 1 upnpr pojęcie „dobrych obyczajów” stanowi klauzulę generalną podlegającą konkretyzacji na okoliczność określonego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem reprezentowanym przez doktrynę i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na podmiot stosujący prawo. Istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego być - według

jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny - oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy².

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie posiada definicji normatywnej pojęcia „dobrych obyczajów”. Wskazuje się, że w ujęciu etyczno-moralnym dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Na gruncie takiego ujęcia za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznawane są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę lub brak doświadczenia konsumenta, naruszające równorzędność stron umowy, zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta, tj. takie działania, które potocznie określane są jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające „in minus” od standardów postępowania³.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że „istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności”⁴.

W tym miejscu należy wskazać, że zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 4 upnpr przez praktykę rynkową rozumie 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. Produktem w rozumieniu art. 2 ust. 3 upnpr jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

W przypadku praktyki określonej w punkcie I.3 niniejszej decyzji została ona uznana za bezprawną w związku z naruszeniem obowiązków wynikających z art. 8 pkt 3 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (tekst jedn. Dz. U. z 2020 r., poz. 287 ze zm.) oraz art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 168). Dlatego też zostało uznane, że Przedsiębiorca narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokik.

Ocena praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę.

Zarzuty sformułowane w pkt I.1 pkt [1]. a - b i pkt [2] sentencji Decyzji dotyczą stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, polegających na rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Spłatam swoje długi informacji, wprowadzających konsumentów w błąd co do:

[1] zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie dotyczącego:

a. gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a

² Postanowienie Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979 r., III CRN 59/79

³ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., XVII Ama 118/04.

⁴ Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r., XVII Ama 118/04.

nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określany przez Przedsiębiorcę,
b. ochrony interesów konsumentów przed dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń w szczególności na drodze sądowej, w trakcie realizacji umów,
[2] możliwości doprowadzenia do utraty części lub całości środków zgromadzonych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom wskutek dysponowania przez Przedsiębiorcę tymi środkami,
które stanowią nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 i ust. 3 pkt 2 upnpr, a tym samym są praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów, a więc są niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik.

Postawione Przedsiębiorcy zarzuty dotyczą stosowania przez niego nieuczciwych praktyk rynkowych, których zgodnie z art. 3 upnpr stosowanie jest zakazane.

A. Model przeciętnego konsumenta

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odwołuje się do pojęcia przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 ust. 8 tej ustawy przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, 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.

Grupa klientów Kancelarii została zdefiniowana w umowach. Tworzą ją osoby, które posiadają trudności w spłacie powstałych zobowiązań finansowych i jednocześnie deklarują wolę i gotowość podjęcia próby oddłużenia poprzez dokonywanie częściowych spłat, dostosowanych do sytuacji życiowej, a nie poprzez ogłoszenie upadłości konsumenckiej (dowód: karty nr 737-738, 747, 757, 820). Trudności w spłacie zobowiązań mogą świadczyć o złej sytuacji finansowej, w jakiej się oni znaleźli, co może się przekładać na trudności w regulowaniu zobowiązania finansowego wynikającego z warunków umów w postaci miesięcznych wpłat. Warunki umów zostały uregulowane w obszernym dokumencie, przy użyciu trudnego języka. Przedmiotowa okoliczność oraz brak przejrzystości, jednoznaczności i spójności w określeniu warunków na jakich jest realizowana usługa powoduje, że konsumenci mogą mieć trudności w zrozumieniu tych warunków. Przedmiotowa okoliczność w połączeniu z ograniczonymi możliwościami percepcji konsumentów powoduje, że przeciętny konsument może podjąć decyzję o zawarciu umowy inną, niż gdyby uzyskał warunki umów sporządzone przy użyciu przystępniejszego języka, a także gdyby Przedsiębiorca określił warunki w sposób nieprowadzący w błąd i zgodny z przepisami prawa.

Biorąc pod uwagę definicję klienta Kancelarii zawartą w umowach należy stwierdzić, że są to osoby zdeterminowane w chęci spłaty zadłużenia i poprawy jakości swojego życia, dlatego decydują się na skorzystanie z pomocy profesjonalnej kancelarii. Podmiot tego rodzaju może dać konsumentom odczucie otoczenia ich interesów swego rodzaju ochroną zarówno prawną, jak też finansową. Potwierdza to pismo, jakie konsumenci otrzymują po przeprowadzeniu rozmów na pierwszym etapie procesu zawarcia umowy. Pismo powitalne ma następującą treść:

„Cieszymy się, że zdecydowałaś się skorzystać z naszej pomocy.

Z nami uwolnisz się szybciej od długów, płacąc wynegocjowaną przez nas kwotę zadłużenia niższą nawet o 50%. Dzięki temu nie tylko zaoszczędzisz, ale przede wszystkim staniesz się wolnym od długów człowiekiem.

Przeprowadzimy Cię przez proces oddłużenia w sposób komfortowy dla Ciebie, przejmując na siebie ciężar rozmów z Twoimi wierzycielami” (dowód: karta nr 1207).

Konsumenci podejmujący racjonalne decyzje otrzymując powyższe informacje mają prawo oczekiwać od Kancelarii świadczenia profesjonalnych porad prawnych, a także usługi realizowanej w oparciu o umowy zawierające uczciwe warunki zredagowane w sposób niewprowadzający ich w błąd, a także nienaruszający dobrych obyczajów. Spółka gwarantuje konsumentom pomoc w poprawie ich sytuacji finansowej, tym samym zawierając umowy nie mają oni podstaw do obaw, że działalność Kancelarii może doprowadzić do pogorszenia ich sytuacji finansowej. Ponieważ klienci Kancelarii przynależą do grupy konsumentów mającej trudności w regulowaniu swoich zobowiązań finansowych i chcącej skorzystać z profesjonalnej pomocy prawnej, są oni szczególnie podatni na zapewnienia Spółki o udzieleniu im pomocy. Tym bardziej, jeżeli obietnica dotyczy nie tylko pomocy prawnej, ale również uzyskania korzyści finansowej w postaci oszczędności. Taka deklaracja sugeruje, że pobierane przez Kancelarię opłaty pozwolą na spłatę zmniejszonego zadłużenia, a więc na uzyskanie oszczędności. Zwrócenie się o pomoc do profesjonalnej Kancelarii świadczy o tym, że konsumenci kierowali się chęcią osiągnięcia celu w postaci oddłużenia w krótkim czasie.

Analizując cechy usługi należy uwzględnić to, że zgodnie z wyjaśnieniami Spółki (...). Dlatego też konsumenci mogą nie posiadać wiedzy i doświadczenia co do sposobu realizacji tego rodzaju usługi. Przeciętny konsument, do którego została skierowana oferta przystąpienia do programów mógł spodziewać się realizacji usługi w inny sposób niż faktycznie jest ona realizowana.

W przedmiotowym przypadku mamy do czynienia z konsumentami rozważnymi, przeciętnie zorientowanymi, jednak nieprzygotowanymi merytorycznie do zawarcia umowy na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Spłacam swoje długi. Ten deficyt wiedzy powinien zostać zrównoważony przez informacje przekazywane przez Przedsiębiorcę za pośrednictwem każdego instrumentu oddziaływania na decyzje nabywcze konsumentów, w tym również warunków umów.

B. Praktyka rynkowa

Zgodnie z art. 5 ust. 1 upnpr przez praktykę rynkową uznaje się 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. Dotyczy to w szczególności rodzaju produktu, jego cech, a także ryzyk i korzyści związanych z produktem. Praktyka może zostać uznana za wprowadzającą w błąd również, gdy przedsiębiorca rozpowszechnia prawdziwe informacje w sposób mogący wprowadzać konsumentów w błąd (art. 5 ust. 2 pkt 2 upnpr). Zaznaczyć przy tym należy, że zgodnie z art. 5 ust. 4 upnpr, przy ocenie, czy praktyka rynkowa wprowadza w błąd przez działanie, należy uwzględnić wszystkie jej elementy oraz okoliczności wprowadzenia produktu na rynek, w tym sposób jego prezentacji.

Sposób realizacji obu programów UOD i SSD jest tożsamy. Pomimo, że Przedsiębiorca zawiera umowy, których postanowienia ulegały nieznacznym zmianom w trakcie prowadzenia

działalności, stwierdzono, że wprowadzane zmiany nie wpływały na istotę usługi oferowanej konsumentom ani na treść i charakter zobowiązań Przedsiębiorcy. Zmiany te nie miały wpływu na ocenę stosowanych praktyk, które zostały zakwestionowane w niniejszej Decyzji.

C. Ocena prawna poszczególnych zarzutów stawianych Przedsiębiorcy.

W przypadku praktyk zakwestionowanych w punkcie I.1[1] sentencji decyzji dotyczą one rozpowszechniania za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Sptacam swoje długi informacji, które wprowadzają konsumentów w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie.

Konsumenci w celu przystąpienia do programów UOD i SSD muszą podpisać dokumentację przekazaną przez Kancelarię. Warunki umów zawierają informacje, w oparciu o które konsumenci mogą podejmować decyzje o ich zawarciu. Zgodnie z art. 2 pkt 7 upnpr przez decyzję dotyczącą umowy - rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt, rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzymać się od jej dokonania. Mając powyższe na względzie, postawiono Przedsiębiorcy zarzut stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych w zakresie przedstawiania konsumentom informacji o cechach usług za pośrednictwem dokumentów umów w sposób mogący doprowadzić ich do podjęcia decyzji o zawarciu umów, której by nie podjęli, gdyby warunki umów były zredagowane w sposób inny, nie wprowadzający ich w błąd.

Prezes Urzędu uznał, że konsumenci są wprowadzani w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie. W oparciu o dostarczone informacje szczególnie dotyczące zakresu świadczonych usług mogli oni uznać, że Spółka będzie sptacała zadłużenie bezpośrednio po dokonywanych wpłatach, a nie gromadziła środki w celu ich przelania dopiero po zawarciu ugód, a także że będzie ich otaczała ochroną.

Zakres usług świadczonych przez Kancelarię został określony w § 4 umów UOD oraz SSD. Z zacytowanego w części ustalającej Decyzji postanowienia umowy wynika, że wszelkie działania Kancelarii są nakierowane na podejmowanie aktywnych działań w stosunku do wierzycieli mających na celu doprowadzenie do zmniejszenia zadłużenia. Użycie w postanowieniu sformułowań: „przygotowanie i przedstawienie Klientowi oraz jego Wierzycielom propozycji redukcji zadłużenia oraz warunków jego Splaty”, „powiadomienie (...) Wierzycieli o przystąpieniu do realizacji Planu Restrukturyzacji Zadłużenia i konieczności kierowania wszelkiego kontaktu i korespondencji na adres kancelarii jako Pełnomocnika”, „negocjowanie i dążenie do wypracowania nowych zasad splaty zadłużenia w zakresie jego wysokości i terminu splaty”, zostało uznane za jednoznaczną deklarację podjęcia działań mających na celu zmniejszenie zadłużenia bezpośrednio po zawarciu umowy. Natomiast obowiązki Kancelarii zostały wymienione w kolejnym paragrafie umowy. Wskazano, że do jej obowiązków należy zapewnienie potencjału technicznego oraz osobowego niezbędnego do wykonania umowy, świadczenia usługi prawnej rzetelnie, z należytą starannością oraz zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa i zasadami etyki zawodowej, świadczenie usług prawnych, o których mowa w umowie, przez osoby posiadające odpowiednie kwalifikacje. Dodatkowo Spółka zastrzegła, że „W całym okresie realizacji Umowy i splaty zadłużenia, Klientowi zostanie dedykowany opiekun odpowiedzialny za utrzymanie stałego kontaktu z Klientem”. W przedmiotowych paragrafach brak jest jednoznacznego wskazania, dotyczącego zakresu świadczonych usług

i sposobu dysponowania wpłatami konsumentów. Z uwagi na fakt, że Spółka dała sobie prawo do gromadzenia na własnych rachunkach bankowych wpłat konsumentów powinna definiując zakres świadczonych usług i swoich obowiązków odnieść się do zakresu dysponowania wpłatami, a więc, czy będą one przeznaczone na spłaty zadłużenia od początku trwania umowy zgodnie z Harmonogramem Spłat, czy też dopiero po zawarciu ugód w bliżej nieokreślonej przyszłości uzależnionej od zawarcia ugód. Za opisane wcześniej usługi, zgodnie z § 4 pkt 2 umów UOD oraz SSD Kancelaria miesięcznie pobiera wynagrodzenie w formie opłaty serwisowej określonej w § 8 umowy dotyczącej programu UOD nr 1⁵. W przypadku kolejnych rodzajów umów dotyczących Programu UOD pobierane są opłaty określone jako Honorarium i wyliczone w oparciu o Cennik.

Zakres podejmowanych przez Spółkę czynności został opisany również w treści pełnomocnictwa udzielanego przez konsumenta. Wynika z niego, że konsument powierza Spółce prowadzenie wszelkich działań, które mają doprowadzić do redukcji zadłużenia. Pełnomocnictwo ma na celu umożliwienie przedstawicielom Kancelarii Certo udzielenia konsumentowi wszechstronnej pomocy w rozwiązaniu problemu jego zadłużenia. Przez rozwiązanie problemu należy uważać prowadzenie czynności, w celu poprawy sytuacji konsumenta. Zapewnienia o profesjonalizmie osób, które mają dbać o interesy konsumentów mogą być przez konsumenta interpretowane, jako gwarancja szybkiego przeprowadzenia rozmów z wierzycielami i wypracowania ugód.

I.1.[1]a

Pierwsza z zakwestionowanych praktyk polega na rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Spłacam swoje długi informacji, które wprowadzają konsumentów w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie, dotyczącego gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określonym przez Przedsiębiorcę.

Kwestie związane z gromadzeniem środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom zostały opisane w § 7 umów UOD oraz SSD pn. „Spłata zadłużenia”. Konsument zapoznając się z przedmiotowym postanowieniem umowy jest informowany, że *„Kolejne Wpłaty są kumulowane w celu dokonywania jednorazowych spłat Wierzycieli w ramach wypracowanych ugód bądź też rozdzielane na mniejsze spłaty, o ile taka jest treść ugody”* (§ 7.4 umów UOD oraz SSD). Tym samym konsument dowiaduje się, iż miesięczne wpłaty są gromadzone przez Kancelarię w celu zaspokojenia roszczeń wierzycieli po zawarciu ugód. Jednak postanowienie to nie odnosi się do tego, kiedy te ugody mogą zostać zawarte. Czy na tyle szybko, iż spłaty rat na nowych warunkach pokryją się z terminami rat wcześniejszych zobowiązań, których dotyczy umowa, czy też w bliżej nieokreślonej przyszłości. Jest to istotne, gdyż dotyczy obowiązków Spółki w zakresie dysponowania gromadzonymi środkami. W wyniku analizy przedmiotu umowy, zakresu świadczonych usług oraz postanowień umieszczonych w § 7 umów UOD oraz SSD zatytułowanych „Spłata zadłużenia” konsument może spodziewać się, że dzięki zawarciu umowy szybko zostaną rozwiązane jego problemy finansowe. Fakt, że umowy nie określają

⁵ Zgodnie z § 8 pkt b) umowy UOD *„Opłatę Serwisową – stanowiącą 65,00 zł netto + VAT miesięcznie za obsługę do 5 długów u różnych wierzycieli oraz dodatkowo 5,00 zł netto + VAT miesięcznie za obsługę każdego kolejnego długu u kolejnych Wierzycieli”*. Wysokość tej opłaty ulegała zmianie. W przypadku umowy SSD opłata serwisowa wynosi 50 zł netto + VAT” (§ 8.2.b umowy SSD).

terminu, do którego ugody mają zostać zawarte, nie musi świadczyć o tym, że będą one zawarte w bliżej nieokreślonej przyszłości. Mogą świadczyć o tym, że rozmowy w sprawie warunków ugód będą podjęte niezwłocznie po zawarciu umów i dokonywaniu wpłat.

Zgodnie z umową Wpłata jest to „ustalona przez Strony, comiesięczna kwota wpłacana przez Klienta na Rachunek bankowy do Rozliczeń, przeznaczona na zaspokajanie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii” (§ 1 umów UOD oraz SSD). Konsumenci po zapoznaniu się z taką informacją, mogą uznać, że w trakcie realizacji umów, wszystkie wierzytelności będą zaspokajane. W tym przypadku w jednym zdaniu zestawiono informację dotyczącą comiesięcznych wpłat dokonywanych przez konsumentów z zaspokajaniem Wierzycieli.

Analizując przedmiotowy problem należy uwzględnić również definicję Planu Redukcji Zadłużenia UOD, który należy rozumieć jako „plan restrukturyzacyjny (oddłużeniowy) realizowany w ramach Umowy, administrowany przez Kancelarię, mający na celu pomoc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej, w ramach którego podejmowane są działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejącego zadłużenia w sposób uwzględniający aktualną sytuację finansową Klienta, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli” (dowód: karty nr 738-739,747, 758). W przypadku umów SSD Plan Redukcji Zadłużenia został określony jako Program Spłacam Swoje Długi (dowód: karta nr 820). Przedmiotowa definicja informuje konsumentów, że z regularnie dokonanych wpłat, będą regularnie zaspokajani Wierzyciele. Również z definicji klienta, którym jest „osoba fizyczna, która złożyła Wniosek o Przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia, została do niego zakwalifikowana i podpisała Umowę, (...) która z uwagi na brak możliwości spłaty swojego zadłużenia na istniejących warunkach, deklaruje wolę i gotowość podjęcia próby oddłużenia poprzez dokonywanie częściowych spłat, dostosowanych do sytuacji życiowej, a nie poprzez ogłoszenie upadłości konsumenckiej” wynika, że zawierając umowy konsumenci oczekują możliwości sukcesywnego częściowego spłacania zadłużenia.

W powołanych powyżej postanowieniach zostało zadeklarowane, że wpłacane środki będą przeznaczane na zaspokojenie Wierzycieli. Taka deklaracja może przez konsumentów zostać odebrana jako zapewnienie, że to Kancelaria będzie w ich imieniu, w trakcie realizacji umów, dokonywała spłat wcześniejszych zobowiązań.

Oceniając przedmiotową praktykę przeanalizowane zostało użycie w umowie dwóch pojęć „wpłaty” oraz „spłaty”. Istotna w tym przypadku jest definicja pojęcia „wpłaty”, przez którą należy rozumieć ustaloną przez strony, comiesięczną kwotę wpłacaną przez klienta na rachunek bankowy do rozliczeń, przeznaczoną na zaspokojenie wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii (§ 1 umów UOD oraz SSD). Wpłaty mają być dokonywane terminowo, zgodnie z Harmonogramem Spłaty oraz z wynegocjowanymi przez Kancelarię warunkami (§ 6.4 umowy UOD oraz § 6.3 umowy SSD)⁶. Harmonogram Spłaty jednocześnie odnosi się do zasad dokonywania wpłat, jak też do dokonania spłaty zadłużenia względem wierzycieli. Analiza tych postanowień świadczy o tym, że Przedsiębiorca zamiennie używa określeń wpłaty i spłaty, w efekcie czego nie jest jasne, do jakiego zakresu usług one się odnoszą. Odniesienie do dokonywania spłaty zadłużenia zawarto również w definicji klientów Spółki. Są to osoby, które posiadają trudności w spłacie powstałych zobowiązań finansowych i jednocześnie deklarują wolę i gotowość podjęcia próby oddłużenia poprzez dokonywanie częściowych spłat, dostosowanych do sytuacji życiowej, a nie poprzez ogłoszenie upadłości konsumenckiej (dowód: karty nr 737-738, 747, 757, 820). Słowo „spłata” może być przez

⁶ § 6.4 umowy UOD „Prawa, obowiązki i oświadczenia Klienta. Klient zobowiązuje się do terminowego uiszczenia Wpłat, zgodnie z Harmonogramem Spłaty, na warunkach wynegocjowanych przez Kancelarię”. Odpowiadające postanowienie zostało umieszczone w § 6.3 umowy SSD.

konsumenta rozumiane jako zmniejszanie wartości zadłużenia, a więc przekazywanie środków wierzycielom. Nie może on wykluczyć, że spłaty zadłużenia będą realizowane w trakcie całej realizacji umowy, a więc również jeszcze przed zawarciem ugód. Ponieważ w umowie nie rozstrzygnięto tego w sposób jednoznaczny, konsument może mieć błędne wyobrażenie o przedmiocie umowy i faktycznie realizowanych obowiązkach Przedsiębiorcy. Warunki umowy odnoszą się również do deklaracji konsumenta „*woli i gotowości podjęcia próby oddłużenia poprzez dokonywanie częściowych spłat*”. Wynika z tego, że Spółka zapewnia świadczenie usługi, również, gdy konsument deklaruje dokonywanie częściowych spłat. Ponieważ zapis odnosi się do spłat, a nie wyjaśnia w żaden sposób kwestii związanych z wpłatami na rachunek prowadzony przez Spółkę konsument może uznać, że spłaty należy w tym przypadku rozumieć dosłownie jako spłaty wiarytelności. Postanowienie to może wywołać u konsumenta przeświadczenie, że dzięki zawarciu umowy dokonywanie częściowych spłat będzie wystarczające do osiągnięcia celu, jakim jest zmniejszenie zadłużenia. W efekcie tego postanowienie to może wprowadzać konsumentów błąd, co do sposobu dysponowania środkami pieniężnymi znajdującymi się na rachunku, a więc tego, czy będą one sukcesywnie przekazywane wierzycielom, czy też gromadzone w celu przekazania wierzycielom w bliżej nieokreślonej przyszłości.

Konsument w oparciu o powołane postanowienia oraz pozostałe postanowienia umów nie ma możliwości dokonania oceny czy regulacje zawierające słowa „wpłata” i „spłata” dotyczą całego okresu realizacji umów, czy też etapu negocjacji poprzedzającego zawarcie ugody, lub etapu po zawarciu ugód. Konsument jest wprowadzany w błąd także przez to, że ma obowiązek dokonywać Wpłat zgodnie z Harmonogramem Spłat, co sugeruje, że termin Wpłaty jest powiązany z terminem Spłaty i przez to może on być w błędnym przeświadczeniu, że zaraz po Wpłacie następuje Spłata na rzecz wierzyciela. Tym samym konsument może traktować pojęcia wpłat i spłat jako swego rodzaju synonimy. Zrozumienie tej kwestii przez konsumenta jest ważne, gdyż Kancelaria faktycznie dokona przelewu z tytułu spłaty długów dopiero po zawarciu ugód. Konsument na podstawie umowy nie jest w stanie ustalić prawidłowego desygnatu słów „wpłata” i „spłata”, szczególnie, że zgodnie z umową wpłaty są dokonywane według Harmonogramu Spłat.

Zarzut dotyczy możliwości wprowadzenia konsumentów w błąd, co do konkretnego obowiązku Spółki. Zarzut ten oparto na postanowieniach umów mogących doprowadzić konsumentów do zachowań innych niż gdyby uzyskali jednoznaczne informacje o sposobie dysponowania zgromadzonymi na rachunkach środkami. Konsekwencją niejednoznaczności przekazu może być wstrzymanie się przez konsumenta z samodzielnym dokonywaniem spłaty zadłużeń i oczekiwanie takich czynności od Kancelarii.

Z wyjaśnień Przedsiębiorcy wynika, że (...). Dzięki temu otrzymuje on w ramach wpłat środki gromadzone na rachunku, które mogłyby pokrywać bieżące zobowiązania wobec wierzycieli i zmniejszać zadłużenie. Jednak gromadzi on na rachunkach bankowych część z wpłacanych środków, potrącając z wpłat sobie należne wynagrodzenie. Właśnie wartości środków, które powinien wpłacać konsument na rzecz Spółki mogą doprowadzić konsumenta do przeświadczenia, że Spółka posiada wystarczające środki na pokrycie przynajmniej części poszczególnych miesięcznych jego zobowiązań względem wierzycieli.

Oceniając praktykę należy uwzględnić również sposób udostępnienia warunków umów, a także wszelkie okoliczności, które mogą mieć wpływ na rozumienie treści umowy. Wzór umowy wraz z innymi dokumentami jest wysyłany konsumentom. Otrzymują oni plik obejmujący pismo przewodnie zawierające wcześniej przytoczony fragment, że konsument dzięki skorzystaniu z usług Kancelarii szybciej spłaci długi, „płacąc wynegocjowaną przez nas kwotę zadłużenia niższą nawet o 50%”. Dodatkowo Kancelaria zapewnia konsumentów, że doprowadzi do uwolnienia ich od wszelkich zgłoszonych wiarytelności. Otrzymanie pisma

przewodniego o charakterze „powitalnym”, ma istotny wpływ na sposób rozumienia postanowień określających przedmiot umowy. Deklaracja, że to Kancelaria przeprowadzi cały proces oddłużenia i przejmie na siebie ciężar rozmów z wierzycielami w sposób jednoznaczny determinuje sposób rozumienia zakresu przedmiotu umowy określonego w jej warunkach. Fakt, że pismo jest imienne, dodatkowo podkreśla unikalność oferty oraz jest sygnałem dla konsumenta, że oferta została przygotowana specjalnie dla niego. Dodatkowo konsument otrzymuje instrukcje, których treści zostały przytoczone w części ustalającej co do prowadzenia rozmów z wierzycielami. Wynika z nich, że konsument powinien unikać rozmów z wierzycielami i odsyłać ich do jego pełnomocników. W konsekwencji takiego postępowania, konsument nie uzyska od wierzycieli informacji o aktualnym zadłużeniu, ani o czynnościach jakie Spółka podejmuje lub też nie podejmuje w imieniu konsumenta, co do sukcesywnej spłaty zobowiązań. Skutkiem tego może być brak wiedzy o sposobie realizacji umowy przez Spółkę, co w połączeniu z brakiem jednoznacznego określenia w umowie obowiązków Spółki dotyczących sposobu dysponowania otrzymywanymi od konsumentów wpłatami może doprowadzić do zaniechania spłat bieżących zobowiązań względem wierzycieli.

Konsument jest informowany, że Kancelaria wypracuje wraz z wierzycielami nowe zasady spłaty dzięki uzyskaniu zgody na zmniejszenie wartości zadłużenia. Jednak żadne z postanowień nie zawiera jednoznacznej informacji, w jaki sposób powinien postępować konsument, a także jakie faktyczne działania będzie podejmowała Spółka przed zawarciem ugody, które ochronią interesy konsumenta. Niejasność tych informacji powoduje, że konsument może nie zdawać sobie sprawy, w jaki sposób powinien postępować wobec wierzycieli w związku z zadłużeniami, które nadal istnieją, a więc, czy powinien dokonywać samodzielnej spłaty wierzytelności, czy też może wstrzymać się z ich realizacją w związku z oczekiwaniem na realizację złożonych przez Spółkę deklaracji, co do dokonywania sukcesywnej spłaty zadłużeń. Wszystkie postanowienia wymagają interpretacji, przy czym uzyskane wnioski mogą być różne w zależności od strony umowy, która jej dokonuje.

Stosowanie przy zawieraniu umów z konsumentami wielu dokumentów wymaga, aby zawarte w nich informacje w sposób spójny, tożsamy określały warunki umów. W sytuacji, gdy określają one warunki realizacji usług w różny sposób konsument ma utrudnioną możliwość określenia faktycznego przedmiotu umowy oraz sposobu realizacji usług. Różnorodność określenia sposobów realizacji umów w poszczególnych dokumentach stanowi dla konsumentów barierę, której nie są w stanie pokonać. Również zamieszczenie ważnych informacji, które są dla siebie komplementarne w różnych częściach umowy oraz w innych dokumentach powoduje, że konsumenci mogą nie zrozumieć w sposób pełny wszystkich warunków tej umowy. Ten brak zrozumienia doprowadza do podejmowania decyzji o zawarciu umów pod wpływem błędnego wyobrażenia o obowiązkach Przedsiębiorcy.

Jednocześnie analizując przedstawione przez Spółkę stanowiska należy zauważyć, że w powołanym przez nią punkcie dokumentu „Zgody i Oświadczenie” wpisano odniesienie do możliwości przedsięwzięcia innych kroków oprócz zawarcia ugód w celu spłaty zobowiązań. Oświadczenie umieszczone w p. 21 ww. dokumentu brzmi *„Czy zdaje sobie Pan/i sprawę z tego, że przystępujemy do kontaktu z Pana/i wierzycielami po wypełnieniu i zwróceniu przez Pana/q zestawu powitalnego (start up kit), aczkolwiek rezultat jakiego Pan/i oczekuje, czyli spłata zobowiązań, nie nastąpi, dopóki nie uzbieramy wystarczających środków na Pana/i koncie i/lub nie znajdziemy innych korzystnych rozwiązań”*. Tym samym konsument ma podstawy, aby oczekiwać od profesjonalnie działającej Kancelarii pobierającej wysokie wynagrodzenie podjęcia czynności, które zaspokoją żądania

wierzycieli co do dokonywania spłat w trakcie realizacji umowy. Dłużnik może założyć, że dzięki podjęciu negocjacji wierzyciel zaakceptuje również niższe wpłaty na pokrycie długu. Konsument ma podstawy, aby uważać, że w jego przypadku Kancelaria podejmie wszelkie możliwe i akceptowane przez wierzycieli decyzje, które pozwolą na poprawę jego sytuacji finansowej. Z tych też powodów treść oświadczenia zamieszczona w punkcie 10 ww. dokumentu w brzmieniu „Czy potwierdza Pan/i, że został/a Pan/i poinformowany/a i rozumie, że w pierwszej fazie realizacji Planu Redukcji Zadłużenia i gromadzenia środków na spłatę Wierzycieli, Pana/i dług będzie się zwiększał i nie będzie spłacany w żaden sposób i inaczej niż tylko na podstawie ugód z tymi Wierzycielami, którzy do nich przystąpią” nie musi zostać odebrana jako ostrzeżenie, przed zaniechaniem samodzielnego spłacania wierzycieli. Konsument otrzymuje zapewnienie Kancelarii, że zgromadzenie oczekiwanych przy zawarciu umów kwot nie jest jedynym możliwym rozwiązaniem na obniżenie wysokości długów. Spółka deklaruje, że może znaleźć inne korzystne rozwiązania.

Powyżej ocenione zostały elementy umów oraz okoliczności zawarcia umów, które oddziałują na decyzje o zawarciu umów pod wpływem błędnego przekonania co do obowiązków jakie spoczywają na Przedsiębiorcy w związku z gromadzeniem środków pieniężnych na rachunkach bankowych. Z powyższych postanowień, a w szczególności z § 7.4 umów UOD oraz SSD wynika, że *„Kolejne Wpłaty są kumulowane w celu dokonywania jednoazowych spłat Wierzycieli w ramach wypracowanych ugód bądź też rozdzielane na mniejsze spłaty, o ile taka jest treść ugody”*, co wprowadza konsumentów w błąd co do tego, że środki zostaną przelane na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a spłaty zadłużenia konsumentów mogą nie być dokonywane bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określonym przez Przedsiębiorcę co wynika z postanowienia *„ustalona przez Strony, comiesięczna kwota wpłacana przez Klienta na Rachunek bankowy do Rozliczeń, przeznaczona na zaspokajanie Wierzycieli i wynagrodzenie Kancelarii”* oraz definicji klienta, którymi jest *„osoba fizyczna, która złożyła Wniosek o Przystąpienie do Planu Redukcji Zadłużenia, została do niego zakwalifikowana i podpisała Umowę, (...) która z uwagi na brak możliwości spłaty swojego zadłużenia na istniejących warunkach, deklaruje wolę i gotowość podjęcia próby oddłużenia poprzez dokonywanie częściowych spłat, dostosowanych do sytuacji życiowej, a nie poprzez ogłoszenie upadłości konsumenckiej”* (§ 1 umów UOD oraz SSD).

W związku z dokonaną analizą warunków umów oraz możliwych ich interpretacji dokonanych przez konsumentów stwierdzono, że działalność Przedsiębiorcy w powyższym zakresie narusza interesy konsumentów przez wprowadzenie ich w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie, dotyczącego gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określonym przez Przedsiębiorcę.

I.1.[1]b

Druga z zakwestionowanych praktyk polega na rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Spłacam swoje długi informacji, które wprowadzają konsumentów w błąd co do zakresu obowiązków

przyjmującego zlecenie dotyczących ochrony interesów konsumentów przed dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń m.in. na drodze sądowej, w trakcie realizacji umów.

Konsument udziela pełnomocnictw, które upoważniają osoby wskazane przez Kancelarię do reprezentowania dłużnika przed wierzycielami, w tym do prowadzenia negocjacji i zawierania ugód w ramach Planu Redukcji Zadłużenia⁷. Plan ten ma charakter *restrukturyzacyjny (oddłużeniowy) i ma na celu pomóc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej. W jego ramach mają być podejmowane działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejącego zadłużenia w sposób uwzględniający aktualną sytuację finansową Klienta, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli*. Sposób zdefiniowania tego Planu jednoznacznie wskazuje, że Przedsiębiorca podejmie działania restrukturyzacyjne w stosunku do zobowiązań konsumentów. Podjęcie działań powinno polegać m.in. na zakomunikowaniu wierzycielom, że konsument jest zainteresowany polubownym rozwiązaniem problemu związanego ze spłatą zobowiązań. Przedmiotem umowy jest m.in. świadczenie odpłatnych usług doradczych i prawnych wspierających realizację ww. Planu oraz innych usług dotyczących redukcji zadłużenia. Konsument zapoznając się z powyższymi informacjami ma podstawy by uważać, iż zadeklarowane kontakty z wierzycielami będą miały charakter mediacji mającej na celu doprowadzenie do zawarcia ugód. Zakres świadczonych usług obejmuje *„reprezentowanie Klienta wobec wskazanych przez niego Wierzycieli oraz negocjowanie i dążenie do wypracowania nowych zasad spłaty zadłużenia w zakresie jego wysokości i terminu spłaty”* (§ 4.1.c umów UOD oraz odpowiadający mu § 4.1.c umowy SSD). Kancelaria powiadamia zgłoszonych do Programu wierzycieli o przystąpieniu do realizacji Planu i konieczności kierowania wszelkiego kontaktu i korespondencji na adres Kancelarii jako Pełnomocnika (§ 4.1.b umów UOD oraz odpowiadający mu § 4.1.b umowy SSD). Konsument otrzymując informację, że jego przedstawiciel będzie prowadził negocjacje w sprawie wypracowania nowych zasad spłaty zadłużenia z wierzycielami ma podstawy, aby uważać, że to jego pełnomocnik ustali ewentualne warunki spłaty, czy też ewentualne zawieszenie spłaty na czas prowadzenia negocjacji. Konsument może uznać, że dzięki podjęciu przez wierzycieli negocjacji wstrzymają się oni z prowadzeniem szeroko rozumianych czynności windykacyjnych.

Pomimo, że w treści umowy zamieszczono informację, że Kancelaria nie gwarantuje zawarcia ugody, a także że realizacja Programów nie zamyka możliwości skierowania spraw o zapłatę na drogę sądową przez Wierzycieli w przypadku umów UOD oraz podejmowania działań przez windykatorów i komorników w przypadku programu SSD (§ 5.6.c oraz § 6.8.c umowy UOD oraz § 6.6 umowy SSD) nie musi to dla konsumentów stanowić ostrzeżenia przed brakiem ochrony ich interesów przed podejmowaniem działań windykacyjnych i skierowaniem spraw na drogę postępowania sądowego przez wierzycieli. Jak wcześniej ustalono, pełnomocnik konsumenta powinien aktywnie prowadzić rozmowy z wierzycielami. Rozmowy te powinny doprowadzić do zawarcia ugód. W oparciu o te informacje konsument może stwierdzić, że po przystąpieniu do programu, pełnomocnik konsumenta będzie podejmował czynności, które ograniczą aktywność wierzycieli względem niego. Oceniając praktykę należy uwzględnić ustalenia faktyczne z których wynika, że pełnomocnik konsumenta zaproponuje rozpoczęcie negocjacji dopiero po zgromadzeniu na rachunku konsumenta określonej kwoty. Przy takim przedmiocie umowy, może wystąpić sytuacja, gdy

⁷ Zgodnie z § 1 umów *„Pełnomocnictwo – dokument podpisany przez Klienta, upoważniający wskazane w nim osoby z ramienia Kancelarii do reprezentowania Klienta przed Wierzycielem, w tym do prowadzenia negocjacji i zawierania ugód w ramach Planu Redukcji Zadłużenia, w imieniu Klienta”*. Kwestie związane z pełnomocnictwem w umowie SSD zostało określone w tożsamy sposób.

po otrzymaniu informacji o przystąpieniu konsumenta do programu, wierzyciel nie uzyska od Spółki żadnej dodatkowej informacji, czy też propozycji zawarcia ugody przez długi czas. Może doprowadzić to do niepewności po stronie wierzyciela co do zamiarów konsumenta i Spółki w zakresie spłaty wierzytelności. Przystąpienie do programu przez konsumenta nie ma formy zawarcia trójstronnej umowy, Spółki, konsumenta i wierzyciela. Tym samym wierzyciel nie ma wiedzy o cechach Programów i ich nie zaakceptował. Dlatego nie musi wstrzymać się z podejmowaniem formalnych działań do czasu, który Spółka uzna za właściwy do podjęcia się negocjacji. Jednak jak wynika z uzasadnienia wcześniejszej praktyki również konsument może nie zdawać sobie sprawy z wszystkich faktycznych cech usługi. Może nie zdawać sobie sprawy, że w trakcie realizacji Programu zadłużenie rośnie, a podjęcie negocjacji jest przesunięte w bliżej nieokreśloną przyszłość. Tym samym konsument może nie mieć świadomości, że wierzyciel może podjąć formalne kroki na drodze sądowej nie tylko, gdy negocjacje nie przyniosą skutku, ale również w czasie, gdy negocjacje takie jeszcze nie zostaną rozpoczęte. Ten brak świadomości może wynikać z powyżej opisanego sposobu prezentacji warunków umów.

Z powyższych postanowień wynika, że przystąpienie do Programów nie chroni konsumentów przed podejmowaniem czynności ze strony wierzycieli, czy to na drodze sądowej czy też za pośrednictwem windykatorów. Jednocześnie konsumenci otrzymują informacje o sposobie postępowania, gdy będzie się z nimi kontaktował przedstawiciel wierzyciela. W efekcie takiego zredagowania warunków umów oraz innych dokumentów, z którymi konsument się zapoznaje może on mieć utrudnioną możliwość stwierdzenia jakie działania mogą podejmować wierzyciele. Spółka nie ma formalnych możliwości zakazania wierzycielom kontaktów z konsumentami, czy też skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Jednak ma możliwości zaproponowania wierzycielom przystąpienia do negocjacji i wypracowania warunków ugody bezpośrednio po zawarciu umowy z konsumentem i doręczeniu wierzycielom pełnomocnictw do reprezentowania dłużnika. Konsument jest informowany, że wierzyciele mogą podejmować różne czynności względem konsumentów mające na celu doprowadzenia do spłaty zadłużenia, jednak zadeklarowanie podejmowania aktywnych czynności negocjacyjnych może dla konsumentów być zapewnieniem, że wierzyciele wstrzymają się z tymi czynnościami do czasu zakończenia negocjacji, nawet jeżeli nie doprowadzą one do zawarcia ugód.

Oprócz warunków umów konsument zapoznaje się z pismem przewodnim, do którego dołączona jest m.in. umowa. W piśmie tym Spółka informuje swoich klientów o zapewnieniu im komfortu uwolnienia się od konieczności prowadzenia rozmów z wierzycielami. Deklaracja podejmowania aktywnych czynności w zakresie doprowadzenia do zawarcia ugód przez profesjonalną Kancelarię może być rozumiana jako jednoznaczna deklaracja o zapewnieniu ochrony interesów konsumentów przed takimi kontaktami. Konsument może poczuć się bezpieczny dzięki świadomości, że każdy kontakt wierzycieli może przekierować do pełnomocnika, lub że taki kontakt może ignorować. W efekcie tego konsument może bardzo zaangażować się w realizację Programu poprzez rzetelne dokonywanie wpłat, skrupulatne przekazywanie kolejnych żądanych informacji, czy też akceptowanie poniesienia dodatkowych kosztów, które w opinii Kancelarii są niezbędne do realizacji Programów. Jednocześnie może ignorować kontakty z wierzycielami, co może go narażać na podejmowanie przez nich czynności windykacyjnych.

Analizując wyjaśnienia Spółki, Prezes Urzędu stwierdził, że zawarcie w umowie⁸ odniesienia, że realizacja Planu nie ogranicza wierzycielom możliwości kierowania spraw o zapłatę na drogę sądową, nie można uznać za wystarczające do stwierdzenia, że adresaci umów są poinformowani o zagrożeniach w sposób właściwy. W oparciu o cały materiał dostarczany konsumentom stwierdzono, że otrzymują oni również zapewnienia, że Przedsiębiorca zapewni im ochronę przed podjęciem przez wierzycieli działań windykacyjnych oraz sądowych. Deklaracja, że w imieniu konsumentów będą prowadzone negocjacje może wywołać u konsumentów przeświadczenie, że dzięki udziałowi wierzycieli w nich, nie będą oni w ich trakcie podejmować żadnych działań windykacyjnych, czy kierować spraw na drogę sądową.

Fakt, że Kancelaria Certo nie składa w umowie ani w ramach innych kontaktów z klientami deklaracji, że wierzyciele przestaną nawiązywać kontakt z konsumentami czy, że zaprzestaną prowadzić działania windykacyjne, nie jest w opinii Prezesa Urzędu wystarczające do uznania, że konsumenci nie są wprowadzani w błąd w tym zakresie. Instruowanie konsumentów w jaki sposób mają postępować w przypadku kontaktów wierzycieli, a więc, że mają przekierowywać ich do Kancelarii oraz że mają unikać rozmów, daje konsumentom pewność, że to Kancelaria będzie podejmowała działania, które ochronią interesy konsumentów. Ochrona ta może w tym zakresie dotyczyć wyjaśnienia wierzycielom, że pełnomocnik konsumenta będzie prowadził negocjacje w sprawie zawarcia ugód. Kwestie te zostały opisane w pkt 12, 24 dokumentu „Zgody i Oświadczenia”⁹, § 6 pkt 8c Umowy.

Konsumenti otrzymują pismo powitalne zawierające informacje: „Przeprowadzimy Cię przez proces oddłużenia w sposób komfortowy dla Ciebie, przejmując na siebie ciężar rozmów z Twoimi wierzycielami” (dowód: karta nr 1207).

Fakt, że wierzyciele mogą podejmować działania i kontaktować się z konsumentami nie może być rozumiany jako ostrzeżenie, że Spółka nie zapewnia podjęcia działań mających ochronić dłużników przed działaniami wierzycieli i windykatorów. Pomimo, że konsumentom są przekazywane informacje, które mogą świadczyć o tym, że bieżące zobowiązania względem wierzycieli nie będą regulowane do czasu zawarcia ugód, to jednak konsument jest zapewniany, że dzięki staraniom Kancelarii proces oddłużenia będzie przebiegał w sposób komfortowy. To zapewnienie może wywołać u konsumenta przeświadczenie, że na czas, gdy reprezentuje go profesjonalny pełnomocnik nie musi się już obawiać podejmowania działań przez wierzycieli.

W treści umów zawarto odniesienie do zasady działania usługi. Plan ten ma charakter *restrukturyzacyjny (oddłużeniowy)* i ma *na celu pomóc Klientom w spłacie ich istniejącego zadłużenia i uniknięcia upadłości konsumenckiej. W jego ramach mają być podejmowane działania zmierzające do redukcji i rozłożenia na raty istniejącego zadłużenia w sposób uwzględniający aktualną sytuację finansową Klienta, z jednoczesnym zapewnieniem regularnego zaspokajania Wierzycieli.* Dodatkowo zawarto informację, że wierzyciele zostają poinformowani, że wszelki kontakt i korespondencja powinna być kierowana na adres Kancelarii, która reprezentuje konsumenta i negocjuje nowe zasady spłaty zadłużenia. Konsument otrzymując informację, że Kancelaria będzie prowadziła negocjacje, a także

⁸ § 6 pkt 8c umów UOD nr 2 i 3, § 6 pkt 7c umów UOD nr 1 oraz kt 7 umów SSD stanowi, że „Realizacja Planu Restrukturyzacji Zadłużenia nie zamyka możliwości skierowania sprawy o zapłatę na drogę sądową przez Wierzycieli”

⁹ p. 24 „Czy potwierdza Pan/i, że została Pan/i poinformowany/a, iż wierzyciele mogą podjąć kroki prawne przeciwko Pan/i oraz jeśli tak się stanie, ma Pan/i możliwość zawarcia odrębnej umowy o dodatkowe usługi prawne, za dodatkową opłatą?”.

zapewniata regularne zaspokajanie wierzycieli może stwierdzić, że wierzyciele nie będą podejmować działań windykacyjnych w szczególności nie będą kierowali spraw na drogę sądową. Biorąc pod uwagę powyższą analizę warunków umów, a także faktyczny sposób podejmowania działań mających na celu doprowadzenie do zawarcia ugód, stosowana praktyka wprowadza konsumentów w błąd, co do korzyści jakie uzyska konsument z zawarcia analizowanych umów w zakresie ochrony ich interesów finansowych przed podejmowaniem działań windykacyjnych, w tym przed skierowaniem spraw na drogę sądową.

Ad. I.[2]

Kolejna z praktyk polega na rozpowszechnianiu za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Słacam swoje długi informacji, które wprowadzają konsumentów w błąd co do możliwości doprowadzenia do utraty części lub całości środków zgromadzonych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom wskutek dysponowania przez Przedsiębiorcę tymi środkami.

Zawierając umowę, konsument deklaruje realizację miesięcznych wpłat w wysokości określonej przez Kancelarię na rachunek bankowy o indywidualnym numerze (§ 7.1 umów UOD oraz SSD). Kwota wpłat jest określana w oparciu o wysokość zadłużenia oraz oceny możliwości finansowych konsumentów (§ 7.2 umów UOD oraz SSD). Przedmiotowe wpłaty po potrąceniu wynagrodzenia Kancelarii są gromadzone na rachunkach bankowych¹⁰. Mają one być przeznaczone na spłatę wierzycieli w ramach wypracowanych ugód (dowód: karty nr 1064, 1084, 1100, 1118). Tym samym Kancelaria gromadzi wpłacane środki do czasu zawarcia ugód, przy czym zawarcie ugód nie jest gwarantowane i może być odroczone w czasie. W warunkach umowy zamieszczono informację, iż „*W gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na Rachunku Bankowym w ten sposób, aby potrącanie Wynagrodzenia nie kolidowało z realizacją Umowy*” (§ 8.10 umowy UOD oraz odpowiadający mu § 8.8 umowy SSD). Tym samym to Kancelaria ma prawo do zarządzania środkami pieniężnymi należącymi do konsumentów, przy czym brak jest w umowie definicji zakresu zarządzania tymi środkami.

Gromadzone na rachunkach środki mają służyć również pokrywaniu kosztów podejmowanych przez Kancelarię działań, które zgodnie z treścią umowy nie zostały w niej wskazane¹¹. Koszty te mogą się pojawić w trakcie realizacji umowy. W efekcie tego, wartość wpłat określona w momencie zawierania umów może nie pokryć kosztów działalności Kancelarii w danym miesiącu. W takiej sytuacji Spółka jest uprawniona do potrącenia ze zgromadzonych wcześniej środków kwot, które pokryją ponoszone koszty i wynagrodzenie Spółki. Z tych też powodów środki gromadzone na rachunkach w kolejnych miesiącach mogą maleć, aż do ich wyczerpania.

Umowa przewiduje, że podjęcie przez Kancelarię dodatkowych czynności, ma być uzależnione od ich zaakceptowania przez konsumentów, to jednak charakter tej umowy

¹⁰ § 7.5 umów UOD oraz SSD „*Część Wpłat przeznaczona jest na wynagrodzenie Kancelarii, zgodnie z treścią § 8. Poniżej*”.

¹¹ § 9.1 umów UOD „*Dodatkowe koszty i opłaty. W przypadku (i) wystąpienia konieczności podjęcia działań wykraczających poza zakres Umowy, bądź (ii) na życzenie Klienta świadczenia dodatkowych usług (np. reprezentacja w sporze sądowym), bądź (iii) konieczności pokrycia kosztów nie wskazanych w treści Umowy (np. opłaty skarbowe od kolejnych Pełnomocnictw, koszt podróży poza teren m.st. Warszawy), Kancelaria poinformuje o wysokości takich ewentualnych kosztów, które w przypadku ich zaakceptowania przez Klienta na podstawie pisemnego zlecenia, zostaną potrącone z przyszłych Wpłat*”. Kwestie związane z dodatkowymi kosztami w umowie SSD zostało określone w tożsamy sposób (§ 9.1 i 2 umów SSD).

powoduje, iż proces podejmowania decyzji o akceptacji przez konsumenta pokrycia dodatkowych kosztów w ramach już realizowanej umowy jest inny od standardowych decyzji dotyczących wydatkowania środków pieniężnych z tytułu zakupu usług i produktów. W tym przypadku poniesienie dodatkowych kosztów jest związane z zapewnieniem realizacji umowy zawartej wcześniej przy podjęciu dodatkowych czynności. Analizując przedmiotową kwestię należy uwzględnić fakt, że konsument mający podjąć decyzję o zaakceptowaniu konieczności pokrycia dodatkowych kosztów pozostaje pod presją obawy przed brakiem pomocy ze strony profesjonalisty. Rezygnacja z pokrycia kosztów wskazanych przez Kancelarię może doprowadzić do niemożliwości dalszego prowadzenia negocjacji z winy konsumenta. Istotne jest również to, że Przedsiębiorca dysponuje środkami, które pozwolą mu na pokrycie kosztów dodatkowych czynności. Pochodzą one z wcześniejszych wpłat dokonywanych przez konsumenta na jego indywidualny rachunek. Dzięki takiemu ukształtowaniu umowy konsument nie musi wpłacać dodatkowych środków. Powoduje to zmniejszenie u konsumenta świadomości wzrostu kosztu realizacji umowy i związanych z tym konsekwencji dotyczących zmniejszenia się wartości zdeponowanych na rachunku środków. Kwota miesięcznych wpłat nie ulega podwyższeniu, co powoduje, że na decyzje konsumenta nie ma wpływu presja konieczności zorganizowania dodatkowych środków. Taki sposób ukształtowania umowy może doprowadzić do akceptacji przez konsumentów kosztów, które nie tylko wyczerpią już zgromadzone środki, ale mogą je nawet przewyższyć. Umowa nie zapewnia instrumentów ochrony wartości zgromadzonych środków np. gwarancji ochrony części oszczędności zdeponowanych na rachunkach.

Z § 11.5 umowy UOD i § 11.3 umowy SSD wynika, że na rachunkach w sytuacji rozwiązania umowy mogą pozostać środki, które będą zwrócone konsumentom lub przebrane na rzecz wierzycieli. Jednak Spółka zastrzegła, że może wystąpić sytuacja, iż wartość środków na rachunku konsumenta nie wystarczy na pokrycie całości wynagrodzenia. W takiej sytuacji Spółka będzie żądała pokrycia poniesionych kosztów na drodze sądowej w oparciu o przepisy ogólne¹². Tym samym konsument w efekcie realizacji przez Spółkę umowy może utracić całość środków zgromadzonych na rachunku i jeszcze być dłużnikiem Kancelarii, która deklarowała pomoc w obniżeniu zadłużenia, również w sytuacji, gdy konsument nie uzyskał jakichkolwiek korzyści w postaci zawarcia ugód dotyczących obniżenia wartości tego zadłużenia u wskazanych wierzycieli.

Analizowane umowy dotyczące programów UOD i SSD określają warunki realizacji usługi, która nie jest standardowo oferowana konsumentom i nie jest nazwana w przepisach prawa. Jest to usługa łącząca cechy np. usług porad prawnych, mediacyjnych. Zgodnie z § 8.10 umów UOD oraz § 8.8 umów SSD w gestii Kancelarii leży zarządzanie dostępnym budżetem Klienta zgromadzonym na rachunku bankowym w ten sposób, aby potrącanie wynagrodzenia

¹² § 11 pkt 5, 6 i 7 umowy UOD: „W przypadku rozwiązania Umowy, dokonane przez Klienta Wpłaty, po potrąceniu należnego Kancelarii wynagrodzenia za dotychczasowe usługi, zostaną według wyboru Klienta, zwrócone na wskazany przez niego rachunek bankowy lub też zgodnie z treścią Umowy rozliczone i alokowane na poczet spłaty zadłużenia u Wierzycieli.

Kancelaria jest uprawniona do rozwiązania niniejszej Umowy bez wypowiedzenia ze skutkiem natychmiastowym w sytuacji, gdy Klient Programu nie dokonał dwóch pełnych Wpłat zgodnie z Harmonogramem Spłaty. Rozwiązanie Umowy nie zwalnia Klienta z pokrycia kosztów wynagrodzenia należnego Kancelarii za czas realizacji Umowy, o ile dokonane do momentu rozwiązania Wpłaty nie wystarczają na ich pokrycie. Kancelaria uprawniona jest do dochodzenia roszczeń w tym zakresie na zasadach ogólnych”. Kwestie związane z rozwiązaniem umów w umowie SSD zostało określone w tożsamy sposób (§ 11.3, 4 i 5 umowy SSD).

nie kolidowało z realizacją umowy. Tym samym Kancelaria deklaruje, że zgodnie z własnymi kompetencjami będzie chroniła powierzone jej środki.

Warunki realizacji umowy zostały określone również w dokumencie „Zgody i oświadczenia”. Zgodnie z p. 7.d ww. dokumentu „*Pierwsze wpłaty mogą być w całości przeznaczone na uregulowanie wynagrodzenia Kancelarii za obsługę prawną*”. Umieszczenie w dokumencie tej informacji umożliwia Spółce zajęcie całości dokonanych przez konsumentów wpłat. Jednocześnie nie określono, ile wpłat będzie traktowanych jako pierwsze. W efekcie tego, w przypadku rozwiązania umowy, na rachunku może być brak środków. Konsekwencją tego uprawnienia jest to, że pomimo określenia w umowie warunków dotyczących wynagrodzenia Spółka uprawnia się do potrącania wyższych sum, niż konsument mógł się spodziewać, gdyż część z wpłacanych środków miała być przeznaczana na spłatę zadłużenia. Nieprecyzyjność postanowień może być wykorzystana na etapie zaistnienia sporu do potwierdzenia, iż konsument był poinformowany o tym, że może nie uzyskać zwrotu nawet części wpłaconych środków.

Z treści powyżej powołanych postanowień wynika, że z jednej strony Spółka będzie prowadziła czynności w celu sfinalizowania ugód z wierzycielami, co jest uzależnione od zgromadzenia na rachunkach znacznych wartości środków pieniężnych oraz jednocześnie, że w efekcie podejmowania różnych czynności w całości mogą one zostać przeznaczone na pokrycie kosztów, co w konsekwencji uniemożliwi zgromadzenie odpowiedniej kwoty na rozpoczęcie negocjacji z wierzycielami. W związku z tym należało uznać, że sposób przekazania tych informacji wprowadza konsumentów w błąd, co do możliwości utraty środków.

Oceniając przedmiotową praktykę należy uwzględnić cechy konsumentów, do których skierowana jest usługa. Konsumentom poszukującym pomocy prawnej wierzą, że Kancelaria oferująca tego rodzaju usługi zapewni im uzyskanie usługi, która pomoże obniżyć wysokość zadłużenia. Tego rodzaju konsumenci podporządkowują interpretację otrzymanych informacji takiej tezie. Jednak ostatecznie założona teza może nie zostać spełniona, a sytuacja finansowa konsumenta może ulec pogorszeniu przez utratę powierzonych środków, a nawet przez możliwość powstania kolejnych długów. W oparciu o powyższe informacje przekazywane konsumentom, mogą oni mieć błędne wyobrażenie o sposobie dysponowania zdeponowanymi na rachunkach środkami, który może doprowadzić do ich utraty w całości lub w części.

Podsumowanie

Postawione w punkcie I.1 sentencji Decyzji zarzuty dotyczą rozpowszechniania prawdziwych informacji o cechach usługi w sposób wprowadzający w błąd. Informacje o cechach usług określonych w sentencji decyzji są dostarczane konsumentom za pośrednictwem umów doręczanych im przez kuriera. Dodatkowo konsumenci równolegle mogą się zapoznać z informacjami dotyczącymi świadczenia usług zawartymi w dokumentach dostarczonych wraz z umowami. Szczegóły co do treści, które zawierają poszczególne dokumenty zostały opisane we wcześniejszej części decyzji. Z ich analizy wynika, że konsumenci są informowani o cechach usługi, jednak sposób zredagowania postanowień opisujących cechy produktu wprowadza ich w błąd, gdyż konsumenci mają podstawy, aby oczekiwać od Kancelarii działań, w skutek których dojdzie do obniżenia zadłużenia, gdy faktycznie umowy tego nie gwarantują. Konsumentom mogą oczekiwać dokonywania spłaty wierzycieli bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określanym przez przedsiębiorcę, a nie dopiero po zawarciu ugód, ochrony ich interesów w trakcie realizacji umów przed

dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń w szczególności na drodze sądowej, a także ochrony środków gromadzonych na rachunkach bankowych przed ich zmniejszaniem wskutek potrąceń dokonywanych przez Kancelarię w ramach zarządzania środkami.

Powyżej opisane praktyki zostały uznane za wprowadzające konsumentów w błąd. W efekcie stosowania tych praktyk konsumenci zawierają umowy i biorą na siebie dodatkowe, nowe zobowiązania finansowe mając nadzieję, że uzyskają realną, profesjonalną pomoc ze strony Kancelarii polegającą na doprowadzeniu do obniżenia wartości ich wierzytelności.

Umowy oraz inne dokumenty wykorzystywane do przekazania informacji konsumentom o warunkach, na jakich mają być realizowane umowy, muszą być sporządzone w taki sposób, aby klienci zapoznający się z nimi posiadali informacje, zgodne z faktycznymi cechami usługi. W przypadku usług, to dokumenty określają cechy produktu, gdyż nie mają one fizycznego wymiaru. W przypadku usług wszystkie ich cechy muszą znaleźć swoje odzwierciedlenie w dokumencie umowy. Powyżej przedstawiona analiza świadczy o tym, że Spółka nie zapewnia konsumentom otrzymania informacji o warunkach świadczenia usługi w sposób gwarantujący podjęcie racjonalnych decyzji. Przed podpisaniem umów konsumenci powinni otrzymać dokumenty sporządzone w sposób, który zapewni im wiedzę o cechach usługi, która jest im oferowana. Tylko jasno i jednoznacznie sporządzone, w sposób niewprowadzający błąd warunki umów gwarantują podjęcie przez konsumentów świadomych i racjonalnych decyzji.

Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Uokik nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w 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. 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. Efektem 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 Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy konsumenci, do których Spółka kierowała bądź kieruje swoją ofertę. Stosowana przez Spółkę praktyka nie dotyczy zindywidualizowanego kręgu osób. Na praktykę Spółki jest bowiem narażony każdy konsument, który poszukuje Przedsiębiorcy deklarującego świadczenie usług pomocy w doprowadzeniu do zmniejszenia zadłużenia. Działanie Spółki nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy ww. konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zostało uznane, że opisane praktyki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, o jakich mowa w art. 5 ust. 1, ust. 2 pkt 2 i ust. 3 pkt 2 upnr, co jest niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.1. sentencji niniejszej Decyzji.

I.2.

Prezes Urzędu zakwestionował praktykę polegającą na pobieraniu od konsumentów, którzy chcą przystąpić do Programów Ulga od Długu i Spłacam swoje długi opłat jeszcze przed doręczeniem im warunków umów w formie pisemnej, a tym samym przed możliwością zapoznania się z nimi. Uznano, że taka praktyka narusza dobre obyczaje, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Przed zawarciem umowy, na podstawie której konsumenci przystępują do Planu Redukcji Zadłużenia, Przedsiębiorca wymaga od konsumentów przejścia przez proces kwalifikacji dokonywany w trakcie rozmowy telefonicznej. Z opisu procedury przedstawionej w części ustalającej wynika, że (...).

W sprawie okoliczności wnoszenia opłat Spółka złożyła wyjaśnienia. W piśmie (...) Spółka opisała proces zawierania umów w następujący sposób: (...)”. W oparciu o powyższe informacje i warunki umów zostało stwierdzone, że faktycznie konsument wnosi opłatę początkową jeszcze przed otrzymaniem papierowej wersji umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe wyjaśnienia, Prezes Urzędu uznał, że konsument jest zobowiązany do dokonania wpłaty Opłaty Początkowej, pomimo nieotrzymania na piśmie warunków umowy. Dopiero możliwość zapoznania się z warunkami umowy oraz wszelkimi innymi wyjaśnieniami zawierającymi w szczególności dane dotyczące ryzyka i korzyści finansowych umożliwiłoby konsumentom dokonanie oceny.

Tym samym Spółka zapewnia sobie wpływ środków pieniężnych pomimo braku podjęcia przez konsumenta ostatecznej decyzji o zawarciu umowy. Z wyjaśnień Spółki wynika również, że (...). Przedsiębiorca udzielając wyjaśnień zadeklarował, że (...). Jednak warunki umów oraz inne dokumenty dostarczone konsumentom w ramach tzw. pliku powitalnego obejmującego m.in. warunki umowy tej kwestii nie regulują. Tym samym konsument nie tylko nie ma żadnych podstaw do żądania zwrotu opłaty wniesionej przed zawarciem umowy, ale również nie otrzymuje żadnych informacji o sposobie rozliczenia dokonanych wcześniej na rzecz Spółki wpłat. Istotny w tym przypadku jest zapis stanowiący, że „Zgodnie z p. 7.d „Zgody i oświadczenia” „Pierwsze wpłaty mogą być w całości przeznaczone na uregulowanie wynagrodzenia Kancelarii za obsługę prawną”. W efekcie tego nie jest pewne w jaki sposób Spółka postąpi, gdy konsument wnieśli opłatę początkową,

a Spółka odstąpi od realizacji umowy. Zwrot opłaty początkowej jest wyłącznie dobrą wolą Spółki. Jedynie w przypadku umowy SSD wskazano, że „(...) Jest częściowo zwracana w przypadku braku otrzymania pozytywnej decyzji co do możliwości przystąpienia do Programu SSD”. Jednak przedmiotowe postanowienie nie wyjaśnia w jaki sposób wyliczona zostanie część, którą Spółka zatrzymuje. Dodatkowo z otrzymanych dokumentów konsument nie dowiaduje się, w jaki sposób może odzyskać wpłacone środki, w sytuacji, gdy już dokonał pierwszej wpłaty i nie zamierza zawrzeć umowy. W konsekwencji tego może dojść do sytuacji, gdy Spółka uzna, iż cała wartość opłaty początkowej jest jej należna. W takiej sytuacji konsument będzie musiał podjąć skomplikowane czynności dowodowe na etapie postępowania sądowego w celu odzyskania wpłaconych środków. Jednak część z konsumentów może zrezygnować z próby odzyskania środków uznając to za niemożliwe.

Konsumenci otrzymują tzw. zestaw startowy, powitalny, na który składa się pismo przewodnie z instrukcją oraz umową z załącznikami i „Zgody i oświadczenia”. Kurier pozostawia dokumenty do zapoznania się. Konsument sam decyduje czy oraz kiedy podpisze umowę i odeśle ją wraz z załącznikami do Kancelarii. Jeżeli konsument nie odeśle dokumentów, to umowa nie zostaje zawarta.

Analizując sposób prowadzenia działalności dotyczący stosowanej praktyki dokonano weryfikacji danych umieszczonych w dokumentach dotyczących faktycznie zawartej przez konsumenta umowy (dowód: karty nr 1220-1268). Z dokumentów wynika, że (...) (dowód: karta nr 1268).

Biorąc pod uwagę wcześniej przytoczone wyjaśnienia Spółki oraz zestawienie dat umieszczonych w dokumentacji dotyczącej konkretnej zawartej umowy (dowód: karta nr 1268) Prezes Urzędu uznał, że konsument jest zobowiązany do ponoszenia na rzecz Spółki opłat, pomimo braku wiedzy co do faktycznych warunków na jakich usługa będzie świadczona, a także pewności rozpoczęcia świadczenia usługi przez Przedsiębiorcę. Interes konsumenta w tym przypadku jest naruszony poprzez brak gwarancji otrzymania zwrotu dokonanych wpłat i ewentualnej konieczności dochodzenia roszczeń na drodze sądowej. Taka sytuacja może mieć miejsce, gdy konsument nie podpisze umowy lub gdy Przedsiębiorca odmówi świadczenia usług i nie zwróci opłaty, jak zadeklarował w wyjaśnieniach kierowanych do Urzędu.

Odnosząc się do wszczęcia niniejszego postępowania Spółka wyjaśniła, że (...). W opinii Prezesa Urzędu przedstawione stanowisko potwierdza postawiony zarzut. Z wyjaśnień tych wynika, że (...). Z dokonanych ustaleń wynika, że konsumenci przed otrzymaniem warunków umowy odbywają rozmowy telefoniczne z osobami prezentującymi warunki umowy i przedstawiającymi konsumentom w formie oświadczeń informacje o warunkach umowy. Konsumenci na tym etapie są informowani o wymaganiach formalnych, jakie muszą spełnić, aby zawrzeć umowę ze Spółką.

Biorąc pod uwagę powyższą ocenę stosowanej praktyki oraz wyjaśnienia Spółki uznano, że konsumenci są zobowiązani do wnoszenia opłat jeszcze przed otrzymaniem warunków umowy w formie pisemnej. Istotne jest to, że Spółka nie przedstawiła żadnych dokumentów potwierdzających, że konsumenci dokonywali pierwszych wpłat dopiero po zapoznaniu się z warunkami umowy.

Biorąc pod uwagę przedstawioną analizę stosowanej praktyki, Prezes Urzędu stwierdził, że Spółka pobiera opłaty przed zapoznaniem się konsumentów z warunkami umowy.

Dobry obyczaj

Prezes Urzędu zakwestionował przedmiotową praktykę jako naruszającą dobre obyczaje. W ocenianej sprawie przystąpienie do Programów odbywa się etapowo. Konsument otrzymuje warunki umowy po przeprowadzeniu wstępnej rozmowy z przedstawicielem Spółki. Następnie w przypadku chęci przystąpienia do Programów podpisuje dokumenty wraz z pełnomocnictwem i odsyła je na wskazany adres. Spółka dopiero po otrzymaniu podpisanych dokumentów decyduje, czy podejmie się realizacji umowy. Tym samym deklaracja konsumenta o chęci udziału w Programie złożona w trakcie rozmowy telefonicznej przed otrzymaniem dokumentacji nie może być traktowana jako zawarcie umowy. Jednocześnie po rozmowie telefonicznej, a przed otrzymaniem dokumentacji w formie pisemnej konsument musi dokonać wpłaty na rzecz Spółki. Tym samym dokonując wpłaty nie ma pewności co do warunków na jakich zawrze umowę, a także, czy Spółka zdecyduje się realizować usługę. Biorąc pod uwagę specyfikę produktu zostało uznane, że jako dobry obyczaj, należy uznać oczekiwanie wnoszenia przez konsumentów opłat dopiero po zapoznaniu się z pisemnymi warunkami umów i zawarciu umów przez obie ich strony. Analiza przedmiotowego problemu wykazała, że umowy są zawierane dopiero po podpisaniu przez konsumentów dokumentów oraz ich odesłaniu do Spółki. Umożliwi to konsumentom zweryfikowanie swoich możliwości finansowych, a także umożliwi porównanie zakresu usług świadczonych przez inne kancelarie prawne. Dodatkowo konsument mógłby zweryfikować zakres świadczonych przez Spółkę usług, czy to u innych konsumentów, członków rodziny, czy też innych kancelarii prawnych. Niestandardowy charakter oferowanej usługi, a także skomplikowany jej charakter przemawia za tym, aby uznać, że dopiero zapoznanie się z pisemną wersją warunków umowy pozwoli konsumentowi na podjęcie racjonalnej decyzji o przystąpieniu do umowy. W opinii Prezesa Urzędu rozmowa telefoniczna nie jest w tym przypadku wystarczającym sposobem komunikacji warunków na jakich będzie realizowana umowa.

Praktyka dotyczy dokonywania przez konsumentów wpłat przed możliwością zapoznania się z warunkami umów w wersji pisemnej. Jak wykazano wcześniej możliwość zapoznania się z warunkami umów jest istotna przy podjęciu decyzji o zawarciu umów. Wynika to m.in. z tego, że konsument dokonując wpłaty nie wie na jakich zasadach dokonana wpłata zostanie mu zwrócona, w jakim terminie, a nawet czy taki zwrot jest możliwy i od czego to zależy. Związane jest z tym naruszenie dobrych obyczajów polegające na braku regulacji związanych ze sposobem zwrotu tych opłat. Wymaganie wnoszenia opłat dopiero po zapoznaniu się z warunkami umów, które będą określały sposób rozliczenia dokonanych wpłat zapewnia ochronę interesów ekonomicznych konsumentów. Konsument ma prawo przed podjęciem decyzji do otrzymania od przedsiębiorcy wszystkich informacji o sposobie dysponowania wpłaconymi środkami oraz o możliwości odzyskania wpłaconych środków.

Biorąc pod uwagę, że opisany standard postępowania nie został zachowany w tej sprawie uznano, że Spółka narusza dobre obyczaje oraz interesy konsumentów. Stosowana praktyka naraża konsumentów na straty wynikające z wniesienia opłat jeszcze przed zapoznaniem się z warunkami umów w związku z brakiem gwarancji ich odzyskania w przypadku nie zawarcia umowy.

Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Uokik nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w 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. 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. Efektem 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 Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy konsumenci, do których Spółka kierowała bądź kieruje swoją ofertę. Stosowana przez Spółkę praktyka nie dotyczy zindywidualizowanego kręgu osób. Na praktykę Spółki jest bowiem narażony każdy konsument, który poszukuje Przedsiębiorcy deklarującego świadczenie usług pomocy w doprowadzeniu do zmniejszenia zadłużenia. Jednocześnie przedmiotowa praktyka narusza interesy również konsumentów, którzy dokonali wpłat przed zawarciem umowy. Działanie Spółki nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy ww. konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności opisana praktyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o jakiej mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, co zostało uznane za niezgodne z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 uokik.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.2 sentencji niniejszej Decyzji.

Ad I.3

Ostatnia zakwestionowana praktyka polega na określaniu kwot opłat i wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy z tytułu realizowanych umów w sprawie pomocy prawnej przy redukcji zadłużenia w stawce netto, bez uwzględnienia podatku od towarów i usług, co stanowi naruszenie art. 8 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta oraz art. 3 ust. 2 ustawy o informowaniu o cenach towarów i usług, a tym samym stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Zachowanie takie godzi zatem w prawo konsumenta do informacji, które

stanowi podstawę umożliwiającą konsumentowi właściwą ocenę przez niego sytuacji, a także jest warunkiem swobodnego podjęcia decyzji. Normy chroniące konsumentów mają na celu zapewnienie równowagi między profesjonalnym uczestnikiem obrotu a konsumentem. Podstawowym instrumentem służącym realizacji tego zadania jest zapewnienie konsumentom odpowiedniego poziomu wiedzy poprzez nałożenie na przedsiębiorców szeregu obowiązków informacyjnych.

Kwestie związane z wynagrodzeniem oraz opłatami pobieranymi przez Kancelarię zostały określone w warunkach umów. W trakcie realizacji usługi w ramach UOD Kancelaria zawierała umowy w oparciu o różne wzorce umów. Analiza przykładowych faktycznie zawartych umów wykazała, że opłaty jakie konsument powinien ponieść zostały określone w sposób nieprawidłowy. Z postanowień przytoczonych w części ustalającej wynika, że opłaty są określane w następujący sposób: 5,25 % netto + VAT 1.000,00 zł netto + VAT, 65,00 zł netto + VAT, 25% netto + VAT, 5 zł netto + VAT.

Z przedstawionych przez Spółkę wzorców umów oraz umów faktycznie zawartych wynika, że Kancelaria określa kwotę należnego jej wynagrodzenia i innych świadczeń w stawkach netto, bez uwzględnienia podatku od towarów i usług.

Taka praktyka przedsiębiorcy sprzyja uatrakcyjnieniu jego oferty poprzez prezentowanie niższego należnego na jego rzecz wynagrodzenia - nie określającego wysokości stawki podatku od towarów i usług. Stosowany przez Kancelarię mechanizm można uznać za niezgodny z art. 8 ust. 3 ustawy o prawach konsumenta. Zgodnie z tym przepisem, najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową, przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta, o ile informacje te nie wynikają już z okoliczności, w sposób jasny i zrozumiały o łącznej cenie lub wynagrodzeniu i wysokości opłat za świadczenie wraz z podatkami, a gdy charakter przedmiotu świadczenia nie pozwala, rozsądnie oceniając, na wcześniejsze obliczenie ich wysokości - sposobie, w jaki będą one obliczane, a także opłatach za dostarczenie, usługi pocztowe oraz jakichkolwiek innych kosztach, a gdy nie można ustalić wysokości tych opłat - o obowiązku ich uiszczenia; w razie zawarcia umowy na czas nieoznaczony lub umowy obejmującej prenumeratę przedsiębiorca ma obowiązek podania łącznej ceny lub wynagrodzenia obejmującego wszystkie płatności za okres rozliczeniowy, a także wszystkich kosztów, które konsument jest zobowiązany ponieść.

Od Przedsiębiorcy jako profesjonalisty - działającego na rynku usług prawnych - oczekuje się należytej staranności, która wykluczy jakąkolwiek asymetrię informacyjną, która dotyka tak kluczowego elementu jak określenie wynagrodzenia za świadczone usługi. W treść tego obowiązku należy wkomponować określanie należnych Spółce świadczeń w kwocie brutto.

Kolejnym aktem prawnym, z którego wyływa obowiązek podawania ceny z uwzględnieniem stawki podatku VAT w cenach za świadczone usługi jest ustawa o informowaniu o cenach towarów i usług. Nakazuje ona - w art. 3 ust. 2 - uwzględnianie w cenie podatku od towarów i usług oraz podatku akcyzowego, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług lub podatkiem akcyzowym.

Określanie wysokości wynagrodzenia przez Spółkę należy uznać za niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa, bowiem Kancelaria nie podaje ani kwoty, ani stawki podatku od towarów i usług, ograniczając się jedynie do wskazania kwoty netto. Należy zauważyć, że Spółka nie wskazywała nawet stawki doliczanego do kwoty netto podatku VAT.

Podkreślenia wymaga, że art. 8 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta ma na celu zapewnienie konsumentowi uzyskania jak najszerszej i transparentnej informacji, dotyczącej rzeczywistego wynagrodzenia za usługę, jaką będzie on zobowiązany uiścić w

związku z umową. Znaczenie tego rozwiązania zwiększa fakt, że często to właśnie kwota wynagrodzenia decyduje o podjęciu przez konsumenta decyzji dotyczącej zawarcia umowy. Nie jest zatem dopuszczalne oznaczanie wynagrodzenia w kwocie netto wraz z informacją, że należy do niej doliczyć stawkę podatku. Takie oznaczenie wynagrodzenia nie posiada bowiem waloru jednoznaczności i ewidentności oraz stoi w sprzeczności z art. 8 pkt 3 ustawy o prawach konsumenta i art. 3 ust. 2 ustawy o cenach.

Dla konsumentów istotnym determinantem podjęcia decyzji o zawarciu umowy jest oszacowanie realnych kosztów jakie wiążą się z realizacją oferowanej usługi. Konsumenty szacują te koszty na moment zawierania umów. W ocenianej sprawie umowy określają różnego rodzaju opłaty, jednak w każdym przypadku konsumenci mają prawo otrzymać wartość opłat w wysokości, jaką mają ostatecznie zapłacić, bez konieczności dokonywania operacji matematycznych. Oddzielną kwestią jest opisywanie należności w jednostkach procentowych, bez uwzględnienia w nich stopy podatku, np. *„Wynagrodzenie „Od Sukcesu” - w wysokości 25% netto + VAT kwoty stanowiącej różnicę pomiędzy wysokością należności u danego Wierzyciela zgłoszonej przez Klienta do Planu Redukcji Zadłużenia, a kwotą do zapłaty na podstawie każdej ugody wypracowanej przez Kancelarię”*. W tym przypadku konsument musi dodatkowo ustalić od jakiej kwoty ma być naliczony podatek. Tym samym w przypadku wielkości określanych procentowo w warunkach umów, wyliczenie ostatecznej wielkości dla konsumentów w tym przypadku stanowi dodatkową trudność.

Przesłanka naruszenia zbiorowego interesu konsumentów

Uokik nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w 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. 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. Efektem 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 Spółki dotknięty mógł zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszyscy konsumenci, do których Spółka kierowała bądź kieruje swoją ofertę. Stosowana przez Spółkę praktyka nie dotyczy zindywidualizowanego kręgu osób. Na praktykę Spółki jest bowiem narażony każdy konsument, który poszukuje Przedsiębiorcy deklarującego świadczenie usług pomocy w doprowadzeniu do zmniejszenia zadłużenia. W oparciu o otrzymywane informacje jeszcze na etapie przedkontraktowym, konsumentom przedstawiana jest oferta, w której wysokość opłat nie jest podawana w ostatecznych wysokościach. Działanie Spółki nie dotyczy zatem interesów poszczególnych osób, lecz naruszenia uprawnień szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy ww. konsumentów.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności zostało stwierdzone, że ww. praktyka narusza przepisy ustawy o cenach i ustawy o prawach konsumenta, a tym samym narusza obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 uokik.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I.3 sentencji niniejszej Decyzji.

Wnioski Spółki złożone w sprawie

(...) (dowód: karta nr 1128).

Odnosząc się do tego wniosku Prezes Urzędu stwierdził, że (...).

(...).

(...) Tym samym brak jest podmiotów, którym dostęp powinien zostać ograniczony.

(...).

Analizując przedmiotowy wniosek Prezes Urzędu uznał, że nie znajduje on uzasadnienia merytorycznego w niniejszej sprawie. (...).

Zobowiązanie Spółki

Spółka zaproponowała wprowadzenie zmian do brzmienia warunków umów:

Spółka poinformowała o (...).

(...) (dowód: karty nr 1133-1134, 1136-1147).

W kolejnym piśmie z dnia 29 lipca 2022 r. Spółka przedstawiła dalsze wyjaśnienia dotyczące zmiany warunków umowy. Dodatkowo określiła tryb wprowadzenia zmian. Załączyła ona (...) (dowód: karta nr 1162).

Spółka w kolejnym piśmie z dnia 16 grudnia 2022 r. zaproponowała wprowadzenie dalszych zmian do warunków umów w kwestii:

(...) (dowód: karty nr 1280, 1282-1301).

Prezes Urzędu dokonując oceny zakresu złożonego zobowiązania uznał, co następuje:

Odnosząc się do złożonego zobowiązania, Prezes Urzędu uznał, że nie może ono zostać przyjęte. (...).

Kolejna kwestia jest związana z zastrzeżeniem objęcia treści (...).

Dodatkowo w opinii Prezesa Urzędu zaproponowane zmiany warunków umowy nie mogą zostać uznane za wystarczające by uznać, że interesy konsumentów nie będą naruszane w zakwestionowany sposób.

(...) (dowód: karta nr 1285).

Biorąc pod uwagę proponowany sposób zmiany warunków umów, a także sposób prezentacji procedury zmiany umów już realizowanych, zostało stwierdzone, że złożone przez Spółkę zobowiązanie nie może zostać przyjęte.

W piśmie z dnia 29 lipca 2022 r. Spółka wniosła o umorzenie postępowania, a w przypadku, gdyby Prezes UOKiK zamierzał wydać Decyzję wniesiono o (...).

Odnosząc się do powyższych wniosków Prezes Urzędu stwierdził, że w przedmiotowym przypadku w ramach prowadzonego postępowania dokonywana jest ocena stosowanej praktyki. We wszczęciu Prezes Urzędu przedstawia uzasadnienie dla praktyk, które jego zdaniem naruszają zbiorowe interesy konsumentów. Spółka skorzystała z prawa do przedstawienia swojego stanowiska w sprawie. Dodatkowo przedstawiła zobowiązanie mające na celu wyeliminowanie zarzucanych nieprawidłowości. (...).

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

Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia (punkt II sentencji Decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 uokik w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. W myśl art. 26 ust. 4 uokik środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu środków usunięcia trwających skutków praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w punkcie I sentencji niniejszej Decyzji, tj. o nałożeniu na Spółkę obowiązku opublikowania na jej stronie internetowej oraz na jej profilu w serwisie Facebook Komunikatu oświadczenia o treści określonej w punkcie II. A i B niniejszej Decyzji.

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej Spółki oraz komunikat opublikowany na jej profilu w serwisie Facebook mają za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania Decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub

ułatwienia dotarcia do jej treści) oraz przystępne wskazanie, jakie zachowania Spółki zostały uznane za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Spółka powinna poinformować konsumentów o swojej nieuczciwej praktyce, co spełni funkcję edukacyjną. Dzięki zaprezentowanemu oświadczeniu i komunikatowi wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży, a także do członków grup wymiany opinii na Facebooku. Powyższy środek może mieć więc również znaczenie prewencyjne, zniechęcając Przedsiębiorcę, któremu zarzucono stosowanie zakwestionowanych w sentencji Decyzji praktyk oraz innych przedsiębiorców do stosowania podobnego rodzaju praktyk.

Określenie parametrów technicznych publikowanego oświadczenia i Komunikatu ma zapewnić ich czytelność, a także ich widoczność na stronie internetowej Spółki lub na jej profilu w serwisie Facebook. W ocenie Prezesa Urzędu, obowiązki te nie powinny ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych Przedsiębiorcy. Dlatego też powinny być wykonane także w razie zmiany firmy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem lub też w przypadku zmiany treści sentencji Decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązki te w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizują i winny być wówczas wykonane z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinny zostać zaniechane.

Równocześnie zakres nałożonych na Spółkę obowiązków jest proporcjonalny do jej możliwości i wagi stwierdzonego naruszenia. Są to obowiązki, których realizacja nie będzie dla niej nadmiernie uciążliwa, a jednocześnie przyczyni się do zrealizowania funkcji edukacyjnej i prewencyjnej Decyzji.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji Decyzji.

III. Kary pieniężne

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy. Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Zgodnie z art. 106 ust. 7 pkt 1 uokik w przypadku, gdy przedsiębiorca nie dysponuje przed wydaniem decyzji danymi finansowymi niezbędnymi do ustalenia obrotu za rok obrotowy poprzedzający rok nałożenia kary, Prezes Urzędu, nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1, uwzględnia obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku obrotowym poprzedzającym ten rok.

Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

W toku postępowania ustalono, że Przedsiębiorca w 2021 r. uzyskał obrót w wysokości (...) - obliczony zgodnie z art. 106 ust. 3 pkt 1 uokik jako suma przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat w Jednostkowym Sprawozdaniu Finansowym. Uwzględniając średni kurs euro

ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2021 r., tj. 4,5994 zł, obrót Spółki stanowi po zaokrągleniu równowartość (...) euro. Obrót ten jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nakładaniu kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 i 6 tego przepisu.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego Przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę za stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w punkcie I sentencji niniejszej Decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy - w szczególności charakter stosowanych przez Przedsiębiorcę praktyk i ich negatywne skutki w sferze zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Spółka jako przedsiębiorca działający na rynku i prowadzący działalność mającą charakter porad prawnych oraz zmierzającą do pomocy konsumentom w zmniejszeniu ich zadłużenia i doprowadzenia do spłaty wierzytelności ma świadomość, że konsumenci opierają swoje decyzje o zawarciu umowy na jej treści oraz dokumentach dołączanych do tej umowy. Specyfika tego produktu powoduje, że konsumenci chcący uzyskać pomoc od profesjonalnego podmiotu, godzą się na dokonanie wpłat pomimo niemożliwości zapoznania się z warunkami umów w formie pisemnej. Przedsiębiorca powinien sobie zdawać również sprawę, że informacje o pobieranych przez niego opłatach powinny być przekazywane w sposób zgodny z przepisami prawa, a więc w sposób nie wymagający określania wartości podatku VAT i samodzielniego dodawania tej wartości do podanych w umowie wielkości.

Okres trwania naruszenia

Początek okresu stosowania zakwestionowanych praktyk związanych z Programem Ulga od długów datowany jest zgodnie z ustaleniami stanu faktycznego sprawy na (...) (dowód: karta

nr 21). Umowy dotyczące tego Programu są zawierane nadal. W przypadku Programu Spłatam swoje długi umowy były zawierane (...) (dowód: karty nr 622, 628).

Upřednie naruszenie przepisów uokik (art. 111 ust. 1 uokik)

Prezes Urzędu stwierdził, że w sprawie nie występuje przesłanka upředniego naruszenia przez Przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Umyślność i nieumyślność działania Przedsiębiorcy

Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ocena zgromadzonego w niniejszej sprawie materiału dowodowego wskazuje na nieumyślne naruszenie przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 uokik. W niniejszej sprawie brak jest dowodów wskazujących na to, że Przedsiębiorca miał lub musiał mieć świadomość stosowania praktyk w sposób naruszający przepisy prawa. Niemniej jednak podkreślenia wymaga, że na profesjonalnych uczestnikach rynku spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności prowadzonej działalności z obowiązującymi przepisami prawa. Kancelaria bez wątpienia posiada zasoby finansowe, kadrowe i ekonomiczne pozwalające na konstruowanie warunków umów oraz innych dokumentów, w oparciu o które konsumenci podejmują decyzje o zawarciu umów w sposób niewprowadzający ich w błąd i zgodny z dobrymi obyczajami, a także zgodny z przepisami prawa. Dodatkowo powinna zdawać sobie sprawę, że konsumenci powinni być zobowiązani do ponoszenia kosztów finansowych dopiero po pełnym zapoznaniu się z warunkami umów. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, zachowanie Przedsiębiorcy było efektem niedołożenia przez niego należytej staranności, jakiej należałoby oczekiwać od profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenia dokonane przez Spółkę, określone w pkt. I. sentencji niniejszej Decyzji, nie były umyślne.

Spełniona została zatem przesłanka warunkująca możliwość nałożenia kary pieniężnej na Przedsiębiorcę, skoro nawet nieumyślne naruszenie zakazu określonego w art. 24 uokik jest wystarczającą podstawą dla zastosowania sankcji, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

Ustalenie kar w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na ich wysokości. Ustalając wymiary kar pieniężnych, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wag stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwoty bazowe, stanowiące podstawę do dalszych ustaleń wysokości kar, a następnie - w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kar - dokonał gradacji ustalonych kwot bazowych.

Przy ustalaniu kwot bazowych Prezes Urzędu uwzględnił przesłanki, o których mowa w art. 111 uokik. Przy ustalaniu wagi i skutków naruszenia Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że praktyki stosowane przez Spółkę godziły w zbiorowe interesy konsumentów na etapie przedkontraktowym, tj. przed zawarciem umów przez Spółkę z konsumentami. Uwzględniono również naturę naruszenia. W efekcie stosowania zakwestionowanych praktyk konsumenci mogli nie mieć pełnego zakresu wiedzy co do warunków na jakich zawierali umowy, a także konsekwencji podejmowanych przez nich decyzji.

III.1. W przypadku pierwszej z praktyk naruszenie dotyczy wprowadzania konsumentów w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie dotyczących gromadzenia środków pieniężnych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom w celu ich przelania na rzecz wierzycieli po zawarciu ugód, a nie dokonywania spłaty zadłużenia konsumentów bezpośrednio po realizacji kolejnych wpłat zgodnie z harmonogramem określonym przez Przedsiębiorcę. Wprowadzenie konsumentów w błąd wynika z informacji rozpowszechnianych za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Spłacam swoje długi.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy ze skutkiem na etapie jej wykonywania poprzez określenie warunków umów, w sposób który może doprowadzać konsumentów do zawarcia umów, których by nie zawarli, gdyby nie byli wprowadzani w błąd. Kwestie związane ze sposobem dysponowania środkami pieniężnymi wpłacanymi na rachunki bankowe w sytuacji, gdy konsumenci pozostają w zwłoce ze spłatą zaciągniętych pożyczek są bardzo ważne. Jasny, niewprowadzający w błąd przekaz jest istotny, gdy konsument musi oszacować swoje możliwości finansowe, a więc, czy posiada wystarczające środki, aby dokonywać wpłat na rzecz Spółki oraz realizować zobowiązania wierzycieli. Oceniając stopień szkodliwości opisanej powyżej praktyki należy stwierdzić, że jest on znaczny.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały przekraczający 2 lata okres stosowania zakwestionowanej praktyki. Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl. (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt. I.1.[1]a Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

III.2. Praktyka określona w punkcie I.1.[1].b sentencji Decyzji dotyczy wprowadzania konsumentów w błąd co do zakresu obowiązków przyjmującego zlecenie dotyczących ochrony interesów konsumentów przed dochodzeniem przez wierzycieli roszczeń w

szczegółności na drodze sądowej, w trakcie realizacji umów. Wprowadzenie konsumentów w błąd wynika z informacji rozpowszechnianych za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Słacam swoje długi.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy ze skutkiem na etapie jej wykonywania poprzez określenie warunków umów, w sposób który może doprowadzać konsumentów do zawarcia umów, których by nie zawarli, gdyby nie byli wprowadzani w błąd. Kwestie związane z ochroną interesów konsumentów przed działaniami wierzycieli mają dla konsumentów charakter priorytetowy. Spółka w oparciu o wartości zadłużeń wylicza wielkości wpłat, które miesięcznie mają dokonywać konsumenci. Zgromadzone środki mają zostać przeznaczone na spłatę wierzytelności. Jednak faktycznie pomimo dokonywania wpłat na rachunki bankowe, podejmowane przez Spółkę działania mediacyjne nie chronią konsumentów przed działaniami windykacyjnymi lub sądowymi ze strony wierzycieli. Wskutek stosowania tej praktyki, konsumenci otrzymają inne świadczenia niż spodziewali się po zapoznaniu się z warunkami umów. Oceniając stopień szkodliwości opisanej powyżej praktyki należy stwierdzić, że jest on znaczny.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały przekraczający 2 lata okres stosowania zakwestionowanej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt. I.1.[1]b Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

III.3. W przypadku praktyki określonej w punkcie I.1.[2] sentencji Decyzji dotyczy ona wprowadzania konsumentów w błąd co do możliwości doprowadzenia do utraty części lub całości środków zgromadzonych na rachunkach bankowych dedykowanych poszczególnym konsumentom wskutek dysponowania przez Przedsiębiorcę tymi środkami. Wprowadzenie

konsumentów w błąd wynika z informacji rozpowszechnianych za pośrednictwem umów na pomoc prawną przy redukcji zadłużenia w ramach programów Ulga od długu oraz Słacam swoje długi.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy ze skutkiem na etapie jej wykonywania poprzez określenie warunków umów, w sposób który może doprowadzać konsumentów do zawarcia umów, których by nie zawarli, gdyby nie byli wprowadzani w błąd. Wyjaśnienie w umowie kwestii związanej z możliwością utraty całości wpłaconych na rzecz Kancelarii środków pieniężnych powinno być podane w sposób, który pozwoli na ocenę tej kwestii przez konsumenta. Konsumentom zawierającym umowy ze Spółką borykają się z trudną sytuacją finansową. Natomiast niezwrócenie systematycznie wpłaconych środków może dodatkowo pogłębić te trudności. Oceniając stopień szkodliwości opisanej powyżej praktyki należy stwierdzić, że jest on znaczny.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały przekraczający 2 lata okres stosowania zakwestionowanej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...)%.

Prezes Urzędu nie dopatrywał się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt. I.1.[2] Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 37 605 zł (słownie: trzydziestu siedmiu tysięcy sześciuset pięciu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

III.4. Praktyka określona w punkcie I.2 sentencji Decyzji dotyczy pobierania od konsumentów opłat przed uzyskaniem przez nich warunków umowy w formie pisemnej, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Konsumentom chcącym przystąpić do programów Ulga od Długu oraz Słacam swoje Długi są zdeterminowani, aby przy pomocy profesjonalnej Kancelarii doprowadzić do zawarcia ugód z wierzycielami i spłacić zobowiązania. Ta determinacja powoduje, że konsumenci w sytuacji postawienia warunku otrzymania możliwości przystąpienia do jednego z ww. programu są w stanie wpłacić opłaty. Drugorzędną dla nich

kwestią jest to, czy, a jeżeli tak, to w jakiej wysokości odzyskają wpłaty w sytuacji, gdy Spółka nie podejmie się realizacji umowy. Prezes Urzędu uznał, że przedmiotowa praktyka narusza dobre obyczaje.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy ze skutkiem na etapie jej wykonywania. Praktyka jest związana z koniecznością wnoszenia opłaty zanim konsument zapozna się z warunkami umowy sporządzonymi w formie pisemnej. Konsumenty dokonują wpłat bez pewności, czy Spółka podejmie się realizacji umowy i ewentualnie czy zwróci dokonane wpłaty. Oceniając stopień szkodliwości opisanej powyżej praktyki należy stwierdzić, że jest on znaczny.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały przekraczający 2 lata okres stosowania zakwestionowanej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (słownie: (...)).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...) %.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt. I.2 Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

III.5. Praktyka określona w punkcie I.3 sentencji Decyzji dotyczy określania kwot opłat i wynagrodzenia należnego Przedsiębiorcy, z tytułu realizowanych umów w sprawie pomocy prawnej przy redukcji zadłużenia, w stawce netto, bez uwzględnienia podatku od towarów i usług. Prezes Urzędu uznał, że przedmiotowa praktyka Spółki jest sprzeczna z przepisami ustawy o prawach konsumenta, oraz ustawą o informowaniu o cenach towarów i usług. Stopień szkodliwości tej praktyki Prezes Urzędu uznał za znaczny. Konsumenty zapoznając się z warunkami umów, oceniają koszty z jakimi się one wiążą. Jednak sposób, który stosuje Spółka powoduje, że konsumenci muszą dokonać operacji matematycznej w celu ustalenia ostatecznych ich wartości. Natomiast przepisy prawa wymagają, aby ceny, wielkości pobierane w związku z realizacją umowy nie wymagały dokonania takich wyliczeń.

Przy ustalaniu kwoty bazowej Prezes Urzędu w szczególności wziął pod uwagę, że działanie Przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów na etapie zawierania umowy ze skutkiem na etapie jej wykonywania. Praktyka jest związana z koniecznością wnoszenia opłaty zanim konsument zapozna się z warunkami umowy sporządzonymi w formie pisemnej. Konsumenty dokonują wpłat bez pewności, czy Spółka podejmie się realizacji umowy i ewentualnie czy zwróci dokonane wpłaty.

Wymierzając karę, Prezes Urzędu wziął pod uwagę długotrwały przekraczający 2 lata okres stosowania zakwestionowanej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, ocena stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na przyjęcie kwoty bazowej służącej do obliczenia kary w wysokości (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa wynosi (...) złote (...).

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Spółkę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą, tj. znaczny zasięg terytorialny naruszenia. Oferta Spółki jest dostępna dla konsumentów z terenu całego kraju. Informacje o jej działalności są dostępne na stronach internetowych Spółki www.certo-kancelaria.pl (dowód: karta nr 589). Na tej stronie są dostępne dane kontaktowe Spółki. Zapewnia to możliwości zdalnej komunikacji konsumentów przy wykorzystaniu połączeń telefonicznych, poczty elektronicznej z terenu całego kraju. Z uwagi na powyższe kwotę bazową należało zwiększyć o (...)%.

Prezes Urzędu nie dopatrył się w niniejszej sprawie innych okoliczności obciążających oraz żadnych okoliczności łagodzących, które uzasadniałyby zmniejszenie wysokości kary.

Biorąc pod uwagę powyższe, za stosowanie praktyki stwierdzonej w pkt. I.3 Decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 75 211 złotych (słownie: siedemdziesięciu pięciu tysięcy dwustu jedenastu złotych). Nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się zatem w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie stanowi (...) % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2021 r., czyli (...) % kary, jaką Prezes Urzędu miał prawo nałożyć na Przedsiębiorcę.

W ocenie Prezesa Urzędu kary we wskazanych powyżej wysokościach spełnią stawiane przed nimi cele. Wymierzone kary są również adekwatne do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Nakładając niniejszą Decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 ust. 1 pkt 4 oraz art. 111 ust. 1 pkt 1, ust. 3 pkt 2 oraz ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla Przedsiębiorcy, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna).

Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Kary nałożone w niniejszej Decyzji pełnią przede wszystkim funkcję

represyjną stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych Przedsiębiorców informującym, że w razie podjęcia w przyszłości podobnych praktyk do praktyki ocenionej w niniejszej Decyzji, mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

IV. Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst. jedn. Dz.U. z 2023 r. poz. 775) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 ww. ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I sentencji niniejszej Decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 58 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem złotych).

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV sentencji Decyzji.

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.

POUCZENIA

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479(28) § 2 ustawy z 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice. Od 1 czerwca 2023 r. obowiązuje nowy adres dla doręczeń: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479(32) §1 Kodeksu postępowania cywilnego, Spółce 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 w Katowicach, ul. Kościuszki 43, 40-048 Katowice. od 1 czerwca 2023 r. obowiązuje nowy adres dla doręczeń: Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach, ul. Krasińskiego 29, 40-019 Katowice.

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 (tekst jedn. Dz. U. z 2022 r. poz. 1125), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 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. Art. 103 ust. 2 ww. ustawy stanowi zaś, że spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 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, § 3 i § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego 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 up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach
Maciej Frągsztajn