



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL*

DDK- 61-19/07/IS

Warszawa, dn. 31 lipca 2008 r.

**DECYZJA NR 10/2008**

**I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:**

- a) nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki;
- b) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej w celu ustalenia majątku na potrzeby postępowania komorniczego, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
- c) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty, co może wzbudzać u konsumentów wrażenie co do pewności wydania przez sąd nakazu zapłaty, niezależnie od podnoszonych zarzutów, co z kolei może wywołać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
- d) braku podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu;
- e) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia stanowi celowe działanie konsumenta, które może narazić go na odpowiedzialność karną, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy

i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;

**co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

**i nakazuje zaniechanie ich stosowania.**

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 oraz art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu, polegające na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu do sądu wszczyna procedurę egzekucyjną, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż egzekucja zostanie wszczęta bez przeprowadzenia postępowania sądowego oraz wydania przez sąd tytułu wykonawczego, co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów, a tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 29 maja 2007 r.**

**III.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu, karę pieniężną w wysokości 79 672,34 zł. (słownie: siedemdziesiąt dziewięć tysięcy sześćset siedemdziesiąt dwa złote i 34/100), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), w zakresie określonym w punkcie I i II sentencji decyzji.**

**IV.** Na podstawie art. 105 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie działań przez APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu polegających na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów

informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej, którzy będą przeprowadzili windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu przepisu art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.) poprzez naruszenie przepisu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.) i wynikającego z niego obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów w związku z wzbudzaniem u konsumentów poczucia lęku, zagrożenia i obawy o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania i zatrudnienia oraz zamiarem wywarcia u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki,

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie.**

### **UZASADNIENIE**

W dniu 9 stycznia 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej „Prezesem Urzędu”, na wniosek Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach wszczął postępowanie wyjaśniające (sygn. akt: DDK-405-5/07/DG) w sprawie wstępnego ustalenia czy iCentrum S.A., obecnie APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu, zwana też dalej „Spółką”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. Spółka w piśmie z dnia 28 stycznia 2007 r. zajęła stanowisko w sprawie oraz przekazała dokumenty żądane przez Prezesa Urzędu.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Spółki informacji i dokumentów Prezes Urzędu w dniu 23 kwietnia 2007 r. postanowił o zamknięciu postępowania wyjaśniającego uznając, iż istnieją podstawy do wszczęcia postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 30 maja 2007 r. Prezes Urzędu wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 w związku z art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej „uokik”, postępowanie w sprawie stosowania przez iCentrum S.A., obecnie APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.), praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu wskazał na nieprawidłowości polegające na:

- braku podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu;
- nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, co może wzbudzać

- u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki;
- umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej, którzy będą przeprowadzili windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku, zagrożenia i obawę o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania i zatrudnienia oraz zmierzać do wywarcia u konsumentów presji psychicznej prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
  - umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej w celu ustalenia majątku na potrzeby postępowania, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
  - umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia stanowi celowe działanie konsumenta, które może narazić go na odpowiedzialność karną, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
  - umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty, co może wzbudzać u konsumentów wrażenie co do pewności wydania przez sąd nakazu zapłaty, niezależnie od podnoszonych zarzutów, co z kolei może wywołać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki;
  - umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu do sądu wszczyna procedurę egzekucyjną, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż egzekucja zostanie wszczęta bez przeprowadzenia postępowania sądowego oraz wydania przez sąd tytułu wykonawczego,

które mogły naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.).

Do akt postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono dokumentację zgromadzoną w toku postępowania wyjaśniającego wraz z informacjami przekazanymi przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach w piśmie z dnia 20 września 2006 r. oraz 26 października 2006 r.

Spółka w pismach z dnia 28 stycznia 2007 r., 10 czerwca 2007 r., 15 listopada 2007 r. oraz 5 lutego 2008 r. udzieliła wyjaśnień dotyczących sposobu prowadzenia działalności windykacyjnej, nadesłała wzory pism wysyłanych do konsumentów, przedstawiła procedury prowadzenia działalności windykacyjnej, odniosła się do stawianych zarzutów oraz poinformowała o wprowadzeniu zmian do niektórych pism, których treści zostały objęte zarzutami Prezesa Urzędu w toczącym się postępowaniu.

W piśmie z dnia 23 maja 2008 r. Spółka poinformowała Prezesa Urzędu o zmianie dotychczasowej firmy iCentrum S.A. na APS POLAND S.A. oraz o zmianie adresu siedziby Spółki.

Zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a., Spółka została poinformowana o możliwości wypowiedzenia się przed wydaniem decyzji co do zebranych dowodów i materiałów oraz zgłoszonych żądań. Pismem z dnia 16 czerwca 2008 r., Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony 7-dniowy termin na zapoznanie się strony z aktami niniejszej sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej prawa. W dniu 27 czerwca 2008 r. z aktami sprawy zapoznał się Wojciech Basiewicz, jako pełnomocnik Spółki, na podstawie przedłożonego pełnomocnictwa.

### **Prezes Urzędu ustalił, co następuje.**

APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych w oparciu o umowy zlecenia na podstawie udzielonego przez zleceniodawcę pełnomocnictwa.

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

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

Analiza przedstawionych przez Spółkę wzorów pism – wezwań wysyłanych do konsumentów oraz stosownych procedur windykacji pozwoliła ustalić, iż Spółka stosuje praktyki polegające na:

1. nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego (karty nr 9; 11; 18; 51; 56; 70; 71; 106; 108; 151);
2. umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej w celu ustalenia majątku na potrzeby postępowania komorniczego (karty nr 51; 62; 63; 78; 84; 93; 150; 153);
3. umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty (karty nr 86; 94);
4. umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu do sądu wszczyna procedurę egzekucyjną oraz, że Spółka zaniechała jej stosowania z dniem 29 maja 2007 r. (karty nr 63; 148; 149; 150; 160-166);
5. braku podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację długu (karty nr 50; 51; 55; 56; 57; 58; 60; 61; 62; 63; 71; 75; 84; 85; 86; 87; 93; 95);

6. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia stanowi celowe działanie konsumenta, które może narazić go na odpowiedzialność karną (karty nr 63; 71; 85; 92; 104).

**Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

**I. Ocena działań APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu w aspekcie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.**

Przepis art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

**Ad A)**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1 uokik, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.<sup>1</sup> Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób

---

<sup>1</sup> trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit. c)] znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji;

zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

APS POLAND S.A. (dawniej iCentrum S.A.) z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

## Ad B)

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.<sup>2</sup> Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*<sup>3</sup> Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Mając na uwadze powyższe należy podkreślić, iż bezprawność działania Spółki polegała na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, *w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo*<sup>4</sup> oraz, że *istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.*<sup>5</sup> Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.<sup>6</sup> Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-

<sup>2</sup> tak m.in. w jednym z ostatnich orzeczeń SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl.;

<sup>3</sup> wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, publ.;

<sup>4</sup> A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83;

<sup>5</sup> orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, niepubl.;

<sup>6</sup> np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwaja w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5;

moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta lub nie zapewniające rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

Przepis art. 17 ww. ustawy odsyła również do przesłanki *słuszných interesów konsumentów*, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływująca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od Spółki może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony Spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, które Spółka podaje w sposób niepełny i nierzetelny, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub istnieje lecz w innej wysokości. Dodatkowo, w przypadku braku podania przez Spółkę informacji na temat windykowanego długu konsumentów, narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci m.in. rozmów telefonicznych, wysyłania listów z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszných interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

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

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



**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I. a) sentencji decyzji - *nierzetelne wskazywanie w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki.***

Bezspornym jest fakt, iż kosztów postępowania sądowego i komorniczego nie można jednoznacznie określić na etapie przedsądowej windykacji długu. O kosztach postępowania orzeka w każdym przypadku sąd, kończąc postępowanie w konkretnej sprawie (art. 108 k.p.c.), o kosztach postępowania egzekucyjnego orzeka zaś komornik albo sąd, w zależności od tego, który z tych organów prowadzi egzekucję (art. 770 k.p.c.). Zgodnie z art. 98 k.p.c., koszty procesu jest obowiązana zwrócić strona przegrywająca sprawę i to tylko w wypadku, gdy strona przeciwna tego zażąda. Nie sposób jednoznacznie stwierdzić, że to konsument przegra spór sądowy. Poza tym powództwo może zostać odrzucone przez sąd albo oddalone chociażby przez podniesienie przez dłużnika zarzutu przedawnienia.

Niemniej jednak, Spółka podaje przybliżone koszty postępowania sądowego i komorniczego, nie podając, przy tym, informacji o zasadach obliczania i zasądzania kosztów postępowania przez sąd (karty nr 9; 11; 18; 51; 56; 70; 71; 106; 108; 151). Spółka w pismach kierowanych do konsumentów umieszcza informację, iż wszystkie koszty postępowania sądowego obciążą konsumenta (karty nr 11; 18; 51; 56), co nie jest zgodne z prawdą gdyż koszty procesu zobowiązana jest zwrócić strona przegrywająca sprawę (a nie sposób jednoznacznie założyć, iż to konsument przegra spór sądowy), w przypadku gdy strona przeciwna tego zażąda. Spółka zamieszcza również informację, iż brak spłaty zadłużenia w określonym przez Spółkę terminie spowoduje konieczność opłacenia przez konsumenta złożonego pozwu sądowego (karty nr 71; 108; 151). Należy zauważyć, iż w polskim systemie prawnym – zgodnie z art. 10 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych – opłatę za złożone do sądu pismo ponosi osoba, która przedmiotowe pismo wnosi. Dodatkowo Spółka zamieszcza informację, iż konieczność opłacenia złożonego pozwu sądowego może powiększyć wymagalną należność o następujące kwoty: *opłatę skarbową od pełnomocnictwa procesowego, wartość wpisu stosunkowego, koszty zastępstwa adwokackiego w postępowaniu sądowym, opłatę kancelaryjną w postępowaniu o nadanie klauzuli wykonalności, koszty zastępstwa adwokackiego w postępowaniu o nadanie klauzuli, koszty zastępstwa adwokackiego w postępowaniu egzekucyjnym, koszty egzekucji.* Należy wskazać, iż ww. opłaty nie wiążą się – jak informuje Spółka – z koniecznością opłacenia złożonego pozwu, a dotyczą kwestii ponoszenia kosztów procesu oraz kosztów postępowania egzekucyjnego.

Nieprawidłowości związane z podawaniem przez Spółkę kosztów postępowania sądowego widoczne są dodatkowo na przykładzie dokumentacji przedstawionej przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Tychach (karty nr 8-28). Przedmiotowa dokumentacja zawiera m.in. wezwania przesądowe skierowane przez Spółkę do konsumentów (karty nr 9; 18). W przedmiotowych sprawach Spółka dochodziła należności w wysokości 135,82 zł oraz 239,61 zł i w oparciu o te kwoty wyliczyła koszty zastępstwa adwokackiego w postępowaniu sądowym na kwotę 240,00 zł. Należy wskazać, w oparciu o przepisy rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. z 2002 r., Nr 163, poz. 1348 ze zm.), iż w przedmiotowym wypadku Spółka wskazała niekorzystne dla konsumentki, bardzo wysokie

koszty zastępstwa adwokackiego – 240,00 zł – stanowiące czterokrotność stawki minimalnej dla ww. wartości przedmiotu sprawy (w związku z § 6 pkt 1 ww. rozporządzenia). Dodatkowo należy wskazać, iż wyliczone przez Spółkę koszty zastępstwa adwokackiego przekraczają wartość przedmiotu sprawy, co jest sprzeczne z uregulowaniem zawartym w § 2 ust. 2 ww. rozporządzenia.

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego. Prezes Urzędu zwraca jednak uwagę na tendencyjność podawanych informacji, które ponadto stwarzają wrażenie nieuchronności poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego przez dłużnika, w przypadku nie spłacenia długu w określonym terminie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rzetelna informacja o możliwości poniesienia kosztów postępowania sądowego lub egzekucyjnego odnosi się również do takich kwestii jak:

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

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

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

***Bezprawność praktyki opisanej w pkt I. b) sentencji decyzji - umieszczenie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej w celu ustalenia majątku na potrzeby postępowania komorniczego, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.***

Umieszczanie w pismach zapowiedzi o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej, której celem jest ustalenie majątku na potrzeby postępowania komorniczego

(karty nr 51; 62; 63; 78; 84; 93; 150; 153) budzi poważne zastrzeżenia, przede wszystkim z uwagi na przepisy art. 913 i 914 k.p.c., zgodnie z którymi wyjawienie majątku może nakazać dłużnikowi jedynie sąd. Dodatkowo wierzyciel może żądać wyjawienia majątku dłużnika dopiero na etapie postępowania egzekucyjnego, w przypadku gdy zajęty w egzekucji majątek dłużnika nie rokuje zaspokojenia egzekwowanych należności lub jeżeli wierzyciel wykaże, że na skutek prowadzonej egzekucji nie uzyskał w pełni zaspokojenia swojej należności – art. 913 § 1 k.p.c. Wyjątkowo wierzyciel może żądać wyjawienia majątku także przed wszczęciem egzekucji, jeżeli uprawdopodobni, że nie uzyska zaspokojenia w pełni swojej należności ze znanego mu majątku dłużnika albo z przypadających dłużnikowi bieżących świadczeń periodycznych za okres sześciu miesięcy.

Spółka nie jest podmiotem uprawnionym do sporządzania wykazu majątku dłużnika, gdyż taki obowiązek może nałożyć jedynie sąd w okolicznościach przewidzianych przepisami prawa. W związku z powyższym, umieszczanie w kierowanych do konsumentów pismach, iż celem wizyty pracownika Spółki będzie ustalenie składników stanu majątkowego nie znajduje uzasadnienia prawnego. Spółka ponadto umieszcza informację, iż w przypadku podejrzenia ukrywania składników majątkowych bądź innych działań ewidentnie wskazujących na celowe działanie ze szkodą dla wierzyciela, wynajęta zostanie firma detektywistyczna, która przeprowadzi odpowiednie czynności dochodzeniowe, a następnie Spółka informuje, iż skieruje pozew sądowy, który wszczyna procedurę sądową/egzekucyjną. Dodatkowo Spółka kierowane do konsumentów pisma tytułuje *Zawiadomienie o wszczęciu egzekucji* co nie znajduje uzasadnienia w przypadku nie dysponowania przez Spółkę tytułem wykonawczym (karty nr 63; 150; 153).

Spółka w piśmie z dnia 10 czerwca 2007 r. (karty nr 119-125) wskazała, iż zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa to na wierzycielu spoczywa obowiązek wskazywania komornikowi majątku dłużnika, do którego może być skierowana egzekucja. Jedynie w drodze wyjątku wierzyciel może zlecić komornikowi – za dodatkowym wynagrodzeniem – poszukiwanie majątku dłużnika. Prezes Urzędu nie kwestionuje powoływanych przez Spółkę regulacji prawnych. Niemniej jednak nie jest możliwa do zaakceptowania stosowana przez Spółkę praktyka, kiedy to na etapie przedsądowej windykacji długu Spółka informuje konsumentów o wizycie swoich pracowników w celu ustalenia majątku, a w przypadku podejrzenia ukrywania składników majątkowych informuje o zamiarze wynajęcia firmy detektywistycznej, która przeprowadzi stosowne czynności dochodzeniowe.

Tego typu działanie Spółki stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji przez wprowadzenie w błąd, poprzez sugerowanie, iż inny podmiot niż sąd jest uprawniony do zobowiązania konsumentów do wyjawienia ich majątku oraz może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I. c) sentencji decyzji – *umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty, co może wzbudzać u konsumentów wrażenie co do pewności wydania przez sąd nakazu zapłaty, niezależnie od podnoszonych zarzutów, co z kolei może wywołać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.***

Umieszczanie przez Spółkę w pismach kierowanych do konsumentów informacji wskazującej jednoznacznie, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty (karty nr 86; 94) budzi zastrzeżenia Prezesa Urzędu. Zgodnie z obowiązującym stanem prawnym wydanie przez sąd nakazu zapłaty w postępowaniu nakazowym czy upominawczym obwarowane jest szeregiem warunków. W postępowaniu nakazowym sąd wydaje nakaz zapłaty na pisemny wniosek powoda zgłoszony w pozwie, w przypadku gdy powód dochodzi roszczenia pieniężnego albo świadczenia innych rzeczy zamiennych, a okoliczności uzasadniające dochodzone roszczenie udowodnione są m.in. dołączonym do pozwu: dokumentem urzędowym, zaakceptowanym przez dłużnika rachunkiem, wezwaniem dłużnika do zapłaty i pisemnym oświadczeniem dłużnika o uznaniu długu. Sąd wydaje również nakaz zapłaty przeciwko zobowiązanemu z weksla, czeku, wariantu lub rewersu należycie wypełnionego, których prawdziwość i treść nie nasuwają wątpliwości (art. 484<sup>1</sup> § 2 k.p.c., art. 485 § 1 i 2 k.p.c.). W razie braku podstaw do wydania nakazu zapłaty – zgodnie z art. 486 § 1 k.p.c. – przewodniczący wyznacza rozprawę, chyba że sprawa może być rozpoznana na posiedzeniu niejawnym. W postępowaniu upominawczym nakaz zapłaty wydaje się, jeżeli powód dochodzi roszczenia pieniężnego, a w innych sprawach, jeżeli przepis tak stanowi (art. 498 § 1 k.p.c.). Nakaz zapłaty – zgodnie z art. 499 k.p.c. – nie może być wydany jeżeli według treści pozwu roszczenie jest oczywiście bezzasadne, przytoczone okoliczności budzą wątpliwości, zaspokojenie roszczenia zależy od świadczenia wzajemnego, miejsce pobytu pozwanego nie jest znane albo gdyby doręczenie nakazu nie mogło nastąpić w kraju.

Biorąc pod uwagę powyższe okoliczności, nie jest uprawnionym posługiwanie się przez Spółkę w korespondencji z konsumentami stwierdzeniem, które jednoznacznie zakłada uzyskanie sądowego nakazu zapłaty.

Z kolei pojęcie zarzutów, które pojawia się treści ww. opisanej praktyki należy rozpatrywać nie tylko w charakterze instytucji zarzutów, o której mowa w art. 493 § 1 k.p.c., będących odpowiedzią pozwanego na nakaz zapłaty w postępowaniu nakazowym, gdyż w postępowaniu upominawczym – zgodnie z art. 503 § 1 k.p.c. - funkcjonuje instytucja sprzeciwu od nakazu zapłaty. Pojęcie zarzutów, które pojawia się w treści zarzucanej Spółce praktyki należy rozpatrywać szerzej i w odniesieniu do zarzutów, jakie podnoszą konsumenci w związku z dochodzonymi od nich należnościami na etapie przedsądowej windykacji należności, które mogą odnosić się do okoliczności uzasadniających nie wydanie przez sąd nakazu zapłaty.

Dodatkowo należy wskazać, iż Spółka w kierowanych do konsumentów pismach, w których jednoznacznie zakłada uzyskanie sądowego nakazu zapłaty, informuje, iż uzyskanie sądowego nakazu zapłaty spowoduje rozpoczęcie przymusowej egzekucji. Tego typu działanie jest nieuprawnione gdyż sugeruje brak możliwości wniesienia do sądu przez konsumentów pisma zawierającego zarzuty/sprzeciw od wydanego nakazu zapłaty. Skutki

prawomocnego wyroku ma jedynie nakaz zapłaty, przeciwko któremu w całości lub w części nie wniesiono skutecznie zarzutów/sprzeciwu (art. 494 § 2 oraz art. 504 § 2 k.p.c.). Z kolei przeprowadzenie przymusowej egzekucji jest możliwe na podstawie tytułu wykonawczego. Tytułem wykonawczym jest tytuł egzekucyjny (w tym przypadku – zgodnie z art. 777 § 1 pkt 1 k.p.c. - prawomocne orzeczenie sądu) zaopatrzony w klauzulę wykonalności (art. 776 k.p.c.). Należy wskazać, iż w postępowaniu nakazowym w razie prawidłowego wniesienia zarzutów przewodniczący wyznacza rozprawę i zarządza doręczenie ich powodowi (art. 495 § 1 k.p.c.). W postępowaniu upominawczym w razie prawidłowego wniesienia sprzeciwu nakaz zapłaty traci moc, a przewodniczący wyznacza rozprawę i zarządza doręczenie powodowi sprzeciwu wraz z wezwaniem na rozprawę (art. 505 § 1 k.p.c.).

W związku z powyższym umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż brak uregulowania zadłużenia spowoduje uzyskanie przez Spółkę sądowego nakazu zapłaty może wzbudzać u konsumentów wrażenie co do pewności wydania przez sąd nakazu zapłaty, niezależnie od podnoszonych zarzutów, co z kolei może wywołać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

***Bezprawność praktyki opisanej w pkt I. d) sentencji decyzji - brak podawania w pismach wzywających dłużnika do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania oraz okresu za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentowi identyfikację dług.***

Ustalenia dokonane przez Prezesa Urzędu wskazują, iż w części pism przesyłanych konsumentom Spółka nie podaje danych pozwalających na dostateczną identyfikację długu (karty nr 50; 51; 55; 56; 57; 58; 60; 61; 62; 63; 71; 75; 84; 85; 86; 87; 93; 95; 151; 152; 153). Analiza dostarczonych przez Spółkę wzorów pism wysyłanych do konsumentów wskazuje, iż Spółka nie podaje okresów, za jaki domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, ani nie podaje numerów faktur. Nie sposób zaakceptować stosowanej przez Spółkę praktyki (o której Spółka poinformowała w piśmie z dnia 10 czerwca 2007 r. karty nr 119-125) polegającej na tym, iż w zakresie zobowiązań o charakterze ciągłym w pierwszym piśmie kierowanym do konsumenta podawana jest całkowita kwota zadłużenia wraz z informacją, w jaki sposób można uzyskać szczegółowe dane dotyczące okresu, z którego wynika zadłużenie. Ponadto Spółka w części kierowanych do konsumentów pism umieszcza informację: *w celu otrzymania szczegółowej specyfikacji zadłużenia, należy skontaktować się z osobą prowadzącą sprawę* (karty nr 151; 152; 153). Należy zauważyć, iż to na Spółce ciąży obowiązek udzielenia wszelkich informacji w związku z dochodzoną przez nią należnością. Konsument nie może być zobowiązany do samodzielnego ustalania przedmiotu skierowanego do niego żądania, szczególnie odnosząc to do informacji tak podstawowych jak dane pozwalające na identyfikację długu: nazwa wierzyciela, numery

faktur, kwota należności głównej i dochodzonych odsetek, okres, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu.

Należy wskazać, iż w wyroku z dnia 28 marca 2008 r.<sup>7</sup> Sąd Apelacyjny w Warszawie uznał, iż w pismach wzywających do zapłaty przedsiębiorca powinien podawać niezbędne dane umożliwiające identyfikację długu przez konsumenta, a do takich należy okres, za jaki dochodzone jest roszczenie o charakterze ciągłym. Obowiązku informowania nie wypełnia możliwość telefonicznego uzyskania przez konsumenta wyjaśnień gdyż wówczas obowiązek informacyjny zostaje przerzucony na konsumenta, co nie znajduje uzasadnienia.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

***Bezprawność praktyki opisaney w pkt I. e) sentencji decyzji - umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia stanowi celowe działanie konsumenta, które może narazić go na odpowiedzialność karną, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.***

Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty przez konsumenta zadłużenia stanowi celowe działanie konsumenta, które może narazić go na odpowiedzialność karną (karty nr 63; 71; 85; 92; 104) jest, w ocenie Prezesa Urzędu, nieuprawnione. Mimo, iż nie można wykluczyć jednostkowych sytuacji gdzie podejrzenie popełnienia przestępstwa jest uzasadnione, niedopuszczalnym jest generowanie masowo pism do konsumentów, w których zawarta jest informacja o możliwości poniesienia przez konsumentów odpowiedzialności karnej. Opisywana praktyka Spółki może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie rozporządzenia swoim mieniem zgodnie z wolą Spółki. Należy wskazać, iż w wyroku z dnia 20 lutego 2007 r.<sup>8</sup> Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że nawet hipotetyczne powoływanie się na możliwość złożenia do prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa opisanego w art. 286 Kodeksu karnego tj. przestępstwa wyłudzenia powoduje zastraszanie dłużników. Stosowana przez Spółkę praktyka rażąco narusza dobre obyczaje, poprzez założenie, że na pewnym etapie postępowania windykacyjnego wszystkich konsumentów traktuje się jako potencjalnych przestępców, a brak zapłaty, który może wynikać np. z bezzasadności roszczenia lub jego przedawnienia, stanowi przesłankę dostatecznie uzasadniającą złożenie do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku

---

<sup>7</sup> Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 28 marca 2008 r., sygn. akt VI ACa 1098/07 niepubl.;

<sup>8</sup> Wyrok SOKiK z dnia 20 lutego 2007 r., sygn. akt XVII AmA 95/05, publ.;

z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu do sądu wszczyna procedurę egzekucyjną, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż egzekucja zostanie wszczęta bez przeprowadzenia postępowania sądowego oraz wydania przez sąd tytułu wykonawczego.**

Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów (karta nr 63) informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu wszczyna procedurę egzekucyjną, nie znajduje uzasadnienia w obowiązujących przepisach prawa. Zgodnie z art. 776 k.p.c, podstawą egzekucji jest tytuł wykonawczy, którym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzone w klauzulę wykonalności. Z kolei tytułem egzekucyjnym jest m.in. – zgodnie z art. 777 § 1 pkt 1 k.p.c – orzeczenie sądu prawomocne lub podlegające natychmiastowemu wykonaniu. Umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów ww. informacji mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż egzekucja zostanie wszczęta bez przeprowadzenia postępowania sądowego i zaopatrzenia tytułu egzekucyjnego w klauzulę wykonalności.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jako obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

## Ad C)

### *pojęcie „konsument”*

Zgodnie z art. 22<sup>1</sup> k.c. *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.* Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również w stanie faktycznym będącym przedmiotem niniejszej decyzji na etapie windykacji długu. Status konsumenta nie jest jednak statusem „na stałe” przypisanym każdej osobie fizycznej, lecz zależy od okoliczności prawnych i faktycznych związanych z dokonaniem czynności prawnej, która jest niezwiązana z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Ponadto, czynność ta musi zostać dokonana z kontrahentem - przedsiębiorcą, który jest profesjonalnym uczestnikiem obrotu prawnego. Należy zaznaczyć, iż Spółka dochodzi roszczeń, które mają swe źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jej mocodawca zawarł z konsumentem. W związku z tym, mając do czynienia z długiem powstałym na podstawie „kontraktu konsumentckiego”, dłużnik ma status konsumenta. Status stron umowy nie zmienia się na etapie jej wykonywania czy też egzekwowania należności. Spółka nie zawiera z dłużnikiem odrębnej umowy, lecz egzekucja długu odbywa się na podstawie wcześniej zawartego

kontraktu cywilnoprawnego.<sup>9</sup> Ustawodawca nie wskazując ustania bytu konsumenta, potwierdza jednocześnie, że taka sytuacja nie ma w tym przypadku miejsca. Roszczenia na podstawie czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową osoby fizycznej, która jej dokonała, mają charakter konsumencki. Ochrona słabszego uczestnika rynku w jego relacjach z profesjonalistami to kryterium celowościowe definicji konsumenta, którego nie można pomijać przy interpretacji pojęcia konsumenta. Potwierdza to stanowisko doktryny: *wyróżnienie pojęcia konsumenta jest związane z jego pozycją w relacji do drugiego podmiotu, z którym wchodzi w stosunek prawny. Uzasadnieniem dla stworzenia swoistej kategorii podmiotu jest funkcja ochronna regulacji dla niego ustanawianej, dla której rozstrzygające jest źródło zagrożenia określonych praw i interesów.*<sup>10</sup>

#### *naruszenie zbiorowego interesu konsumentów*

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i zagrożeniu im. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów*<sup>11</sup>.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (indywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>12</sup>. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da

<sup>9</sup> tak też wyrok SA w Warszawie z dnia 28 marca 2008 r., sygn. Akt VI ACa 1098/07 niepubl.;

<sup>10</sup> M. Pecyna – Komentarz do niektórych przepisów kodeksu cywilnego, zmienionych ustawą z dnia 14 lutego 2003 r. o zmianie ustawy – Kodeks cywilny oraz niektórych innych ustaw, cyt. za LEX/El 2003;

<sup>11</sup> wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01, publ.;

<sup>12</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791;



się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach.

W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Prezes Urzędu podejmując rozstrzygnięcia zawarte w niniejszej decyzji nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania Spółki odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, biorąc za podstawę ustaleń i rozważań w głównej mierze materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający m.in. wzory pism i procedury prowadzenia czynności windykacyjnych. Należy zauważyć, że treść pism kierowanych przez Spółkę do konsumentów jest standardowa. Potencjalny klient banku, abonent operatora telekomunikacyjnego, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism Spółki. Działania Spółki są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Naruszeniem tak sprecyzowanego interesu konsumentów może być zatem także naruszenie przez przedsiębiorcę innych niż *stricto* ekonomicznych (majątkowych) interesów konsumentów, np. przez uciążliwe nagabywanie, niepokojenie, zaskakiwanie konsumentów, które godzi w ich prywatność.

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

Naruszenie interesów konsumentów może mieć także wymiar nie tylko ekonomiczny. Według poglądów doktryny *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*<sup>13</sup>. Przerzucenie na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu (pkt I lit. d sentencji niniejszej decyzji).

Praktyki wskazane w pkt I lit. a-d, II sentencji niniejszej decyzji stanowią celowe dezinformowanie konsumentów - naruszenie prawa do rzetelnej i pełnej informacji. Praktyka wskazane w pkt I lit. b, c, e oraz w pkt II sentencji niniejszej decyzji stanowi ponadto uciążliwe nagabywanie, niepokojenie, zaskakiwanie. Tym samym, Spółka zmusza konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, podczas gdy działając w warunkach swobodnego powzięcia decyzji, postąpiliby racjonalnie, np. zakwestionowaliby zasadność lub wysokość roszczenia, złożyli reklamację. Taka sytuacja powoduje nie tylko naruszenie

---

<sup>13</sup> E. Łętowska, Prawo Umów Konsumenckich, wyd. II, C.H. Beck 2002 r., str. 341;

interesów ekonomicznych, ale może również naruszać dobra osobiste konsumentów. Godzi bowiem w ich godność i prywatność. Należy podkreślić, iż kwestionowane w niniejszej decyzji praktyki nie występują pojedynczo, ale są ze sobą ściśle powiązane, co potęguje dotkliwość ww. naruszeń dla konsumentów.

## **II. Rozstrzygnięcie w pkt I a) – e) sentencji decyzji. Nakaz zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 26 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazaniu zaniechania jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonego w przepisie art. 24 uokik.

W odniesieniu do praktyki opisanej w pkt I. e) sentencji decyzji, Spółka w piśmie z dnia 10 czerwca 2007 r. (karty nr 119-125) poinformowała, iż pismo powołujące się na art. 300 Kodeksu karnego, którego przepis § 1 brzmi: *kto, w razie grożącej mu niewypłacalności lub upadłości, udaremnia lub uszczupla zaspokojenie swego wierzyciela przez to, że usuwa, ukrywa, zbywa, darowuje, niszczy, rzeczywiście lub pozornie obciąża albo uszkadza składniki swego majątku, podlega karze pozbawienia wolności do lat 3*; wysłane jest w toku korespondencji kierowanej do konsumentów w trzecim lub czwartym piśmie. Spółka poinformowała również, iż podjęła działania mające na celu zmodyfikowanie tego wzoru pisma i nadanie mu charakteru informacyjnego. Do pisma z dnia 15 listopada 2007 r. (karty nr 148-149), w którym Spółka poinformowała o wprowadzonych zmianach, zostały dołączone wzory pism, których poprzednie wersje zostały zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Dokonując analizy przedłożonych wzorów zmienionych pism Prezes Urzędu zauważył, iż Spółka w części pism wycofała kwestionowane informacje (pierwotne wersje: karty nr 63; 71; wersje zmienione: karty nr 150; 151). Niemniej jednak analiza porównawcza wszystkich dostarczonych przez Spółkę wzorów pism w wersjach pierwotnych, jak i po wprowadzonych zmianach, pozwoliła na ustalenie, iż Spółka przedmiotowe zmiany wprowadziła jedynie do części wysyłanych do konsumentów pism. Prezes Urzędu nie otrzymał nowych wzorów części pism (karty nr 85; 92; 104), nie otrzymał też informacji, iż zostały one wycofane z korespondencji.

Zgodnie z art. 27 ust. 3 uokik, ciężar udowodnienia zaprzestania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na Spółce. Tym samym Prezes Urzędu uznał, iż brak dostatecznie uzasadnionych podstaw do uznania, iż Spółka zaprzestała stosowania przedmiotowej praktyki.

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt I a) – e) sentencji niniejszej decyzji.

## **III. Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Stwierdzenie zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.**

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 uokik, Prezes Urzędu, w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy, wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W trakcie postępowania, Spółka zaprzestała kwestionowanej praktyki, polegającej na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji, iż złożenie przez Spółkę pozwu do sądu wszczyna procedurę egzekucyjną, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż egzekucja zostanie wszczęta bez przeprowadzenia postępowania sądowego oraz wydania przez sąd tytułu wykonawczego. Spółka w piśmie z dnia 10 czerwca 2007 r. (karty nr 119-125) poinformowała o zaprzestaniu umieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji będących treścią zarzutu. Szczegółowe informacje dotyczące zaniechania przedmiotowej praktyki zostały przedstawione przez Spółkę w piśmie z dnia 5 lutego 2008 r. oraz w załączonym do niego wydruku z systemu informatycznego, które potwierdzają zaniechanie stosowania ww. praktyki z dniem 29 maja 2007 r. (karty nr 160-166).

Mając na uwadze powyższe, orzeka się jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

#### **IV. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Kara pieniężna.**

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorców, którzy dopuścili się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W przypadku stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną.

Za udowodnione należy uznać, iż doszło do naruszenia przez Spółkę określonego w art. 24 uokik zakazu w sposób określony w sentencji niniejszej decyzji. Charakter i uciążliwość dla konsumentów stosowanych przez Spółkę praktyk uzasadniają nałożenie kary pieniężnej.

Nakładając karę pieniężną określoną w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w ww. przepisie naruszenie dokonane było co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę przesłanki winy w przypadku stosowania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik wynika bezpośrednio nie tylko z treści tego przepisu, ale również pozostaje w zgodzie z orzecznictwem Trybunału Konstytucyjnego.

Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak Spółka. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny mieć możliwość przewidzenia, że podejmowane przez nie działania będą uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nie mogą skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle powyższego uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Spółki miały co najmniej charakter nieumyślny.

Przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie przesądza bezwzględnie wysokości kary nakładanej przez Prezesa Urzędu, który decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku, kierując się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną, jak i prewencyjną (dyscyplinującą). Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 uokik, Prezes Urzędu powinien wziąć pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Biorąc pod uwagę stopień, okres trwania oraz okoliczności naruszenia zbiorowego interesu konsumentów w niniejszej sprawie, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Spółkę karę pieniężną.

W pkt I sentencji niniejszej decyzji uznano określone działania Spółki za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazano zaniechanie ich stosowania. W pkt II sentencji niniejszej decyzji uznano określone działanie Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzono zaniechanie jej stosowania. Praktyki te polegają lub polegały na umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, których treść stanowiła naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów i słusznym interesów konsumentów. Fakt, że wyżej opisane praktyki stosuje lub stosował przedsiębiorca prowadzący od wielu lat działalność w omawianym sektorze i którego zasięg działalności jest ogólnokrajowy, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Przywołane okoliczności uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów odnosi wysokość kary pieniężnej do procentowej wielkości przychodu przedsiębiorcy, przy czym pod pojęciem przychodu należy rozumieć przychód uzyskany przez przedsiębiorcę w roku podatkowym poprzedzającym dzień wszczęcia postępowania na podstawie uokik, w rozumieniu obowiązujących przepisów o podatku dochodowym (art. 4 pkt 15 uokik).

Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2007 r. w kwocie 6 373 787,85 zł (słownie: sześć milionów trzysta siedemdziesiąt trzy tysiące siedemset osiemdziesiąt siedem złotych i 85/100) ustalono na podstawie złożonego przez nią sprawozdania finansowego za rok zakończony dnia 31 grudnia 2007 r. wraz opinią biegłego rewidenta (karty nr 207-279).

Przy miarkowaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż działalność przedsiębiorcy pod kątem naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów była oceniana przez Prezesa Urzędu po raz pierwszy. Na wymiar kary wpłynęła też okoliczność, że w zakresie opisanym w pkt II sentencji niniejszej decyzji, podjął on działania mające na celu wycofanie lub zmianę pism zawierających kwestionowane treści, co należy poczytać za okoliczność łagodzącą.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Spółka, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu w prowadzeniu określonej działalności gospodarczej, powinna unikać stosowania praktyk mogących godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci. Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczonej karze powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego

postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie **79 672,34 zł (słownie: siedemdziesiąt dziewięć tysięcy sześćset siedemdziesiąt dwa złote i 34/100)**. Oznacza to, że nałożona na Spółkę kara pieniężna mieści się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik i jednocześnie **stanowi 1,25 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2007 r.** W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Spółkę w przeszłości reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.

#### **V. Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji. Umorzenie postępowania.**

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował działania Spółki polegające na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej, którzy będą przeprowadzali windykację bezpośrednią w miejscu zamieszkania lub pracy dłużnika, co mogło wzbudzać u konsumentów poczucie lęku, zagrożenia oraz obawy o utratę dobrego imienia w miejscu zamieszkania lub zatrudnienia oraz wywierać na nich presję psychiczną w celu wymuszenia działania zgodnego z wolą Spółki, przez co mogło naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów wynikający z przepisu art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przyczyną wszczęcia postępowania w ww. zakresie były informacje zgromadzone przez Prezesa Urzędu na etapie postępowania wyjaśniającego prowadzonego wobec Spółki. Na etapie postępowania właściwego w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu na podstawie analizy przedstawionych przez Spółkę wyjaśnień i dokumentów ustalił, iż Spółka nie umieszcza w kierowanych do konsumentów pismach informacji o wizycie pracowników Windykacji Bezpośredniej, której celem będzie przeprowadzenie windykacji bezpośredniej w miejscu zamieszkania lub miejscu pracy dłużnika.

Na podstawie dokonanych ustaleń faktycznych Prezes Urzędu uznał, że w niniejszej sytuacji zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego we wskazanym zakresie, a w związku z tym konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik.

Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jakim dotknięte jest postępowanie w tym zakresie, stanowi brak stosowania przez Spółkę działania opisanego w treści zarzutu.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregoś z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Wobec powyższego, orzeczono jak w pkt IV sentencji niniejszej decyzji.

**Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.**

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor  
Departamentu Polityki Konsumenckiej  
Monika Stec

Otrzymują:

1. APS POLAND S.A.  
(dawniej iCentrum S.A.)  
ul. Ostrowskiego 9  
53-238 Wrocław
2. a/a