



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
w Warszawie**

RWA-61-5/08/DJ

Warszawa, dn. 1 października 2009 r.

**DECYZJA Nr RWA-27/2009**

**I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się**, że działania EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

- 1) nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego poprzez umieszczanie w pismach sformułowań, iż dłużnik zostanie obciążony w całości wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego,
- 2) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki,
- 3) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiając uzyskanie kredytu bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp., co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w Biurze Informacji Gospodarczej pozbawi ich możliwości korzystania z ww. usług,
- 4) kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia,

iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki,

- 5) załączaniu do pism kierowanych do konsumentów zaadresowanych do komorników, ale niewysłanych *Wnioseków o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sądowe bądź egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki,

naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) i jako takie stanowią **praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza się zaniechanie ich stosowania:**

- **praktyki opisanej w I 1) – z dniem 1 marca 2008 r.**
- **praktyki opisanej w I 2) – z dniem 1 marca 2008 r.**
- **praktyki opisanej w I 3) – z dniem 15 stycznia 2008 r.**
- **praktyki opisanej w I 4) – z dniem 14 lutego 2008 r.**
- **praktyki opisanej w I 5) – z dniem 21 lutego 2008 r.**

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się**, że działanie EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiając tym samym konsumentom identyfikację długu, 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), i jako takie **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 1 marca 2008 r.**

**III.** 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. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia

Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**uznaje się**, że działanie EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na kierowaniu do konsumentów pism, sporządzonych pismem ręcznym, zawierających prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu, co może wprowadzać w błąd przez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż kontaktuje się z nimi osoba w prywatnej sprawie, narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) i jako takie **stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**

**i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

**IV.** Na podstawie art. 105 § 1 ustawy - Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**umarza się** jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie działań EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegających na:

- 1) załączaniu do kierowanych do konsumentów pism częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki, co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.).
- 2) niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania, co mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów poprzez naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

V. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **karę pieniężną w wysokości:**

- 1) – **90 908 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt tysięcy dziewięćset osiem złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I i II sentencji niniejszej decyzji.
- 2) – **103 896 zł** (słownie: sto trzy tysiące osiemset dziewięćdziesiąt sześć złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-403-2/07/DJ), mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z prowadzeniem czynności windykacyjnych przez EOS KSI Polska Sp. z o.o. w Warszawie (dalej: EOS lub Spółka) mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił do EOS o przesłanie wzorów wszystkich rodzajów pism stosowanych przez Spółkę w korespondencji z konsumentami w ramach podejmowanych czynności windykacyjnych.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Spółki dokumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie w dniu 14 lutego 2008 r. wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 oraz art. 101 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I.

- a) nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego poprzez umieszczanie w pismach sformułowań, iż dłużnik zostanie obciążony w całości wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego,
- b) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia

dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki,

- c) umieszczeniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiając uzyskanie kredytu bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp., co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w Biurze Informacji Gospodarczej pozbawi ich możliwości korzystania z ww. usług,
- d) kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki,
- e) załączaniu do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów, jak również adresowanych do komorników, ale niewysłanych *Wniosków o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe lub zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki,

co może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz 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 (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), co wyczerpuje znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 2 oraz art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## II.

- a) niepodawaniu w pismach wzywających dłużników 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 konsumentom identyfikację długu,
- b) kierowaniu do konsumentów pism, sporządzonych pismem ręcznym, zawierających prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu, co może wprowadzać w błąd przez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż kontaktuje się z nimi osoba w prywatnej sprawie,

co może 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 (tekst jedn. Dz. U.

z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.), co wyczerpuje znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 14 lutego 2008 r. do akt postępowania w sprawie stosowania przez EOS praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono część dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania wyjaśniającego.

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z dnia 3 marca 2008 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów oraz poinformowała o działaniach podjętych w celu zaprzestania stosowania sześciu z siedmiu zarzucanych jej praktyk. W załączeniu do tego pisma Spółka przekazała wewnętrzną dokumentację wprowadzającą zmiany procedur windykacji w zakresie działań kwestionowanych przez Prezesa UOKiK.

Dalszych informacji i wyjaśnień Spółka udzieliła pismami z dnia 21 lipca 2008 r., 6 października 2008 r. i 20 maja 2009 r.

Pismem z dnia 18 sierpnia 2009 r. strona niniejszego postępowania została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

Spółka skorzystała z tego prawa w dniu 4 września 2009 r.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje**

Spółka EOS KSI Polska Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000114457 prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych występując względem dłużników bądź jako nabywca wierzytelności od innych podmiotów bądź jako pełnomocnik wierzycieli.

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 stosowanych procedur windykacji pozwoliła ustalić, że Spółka posługuje się następującymi sformułowaniami:

- 1) wskazuje w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualne koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego i informuje, iż dłużnik zostanie obciążony w całości wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego (karty 31-32, 34, 36),
- 2) umieszcza w treści pism kierowanych do konsumentów informacje o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika (karta 33),
- 3) umieszcza w treści pism kierowanych do konsumentów informacje o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiając uzyskanie kredytu

bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp. (karta 40),

- 4) kieruje do konsumentów pisma zatytułowane *Egzekucja komornicza* (karta 36),
- f) załącza do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnione, ale niewysłane do sądu pozwy, jak również adresowane do komorników, ale niewysłane *Wnioski o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku* (karty 27-29, 36),
- 5) nie podaje w pismach wzywających dłużników 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 konsumentom identyfikację długu (karty 26, 30, 31, 32, 33, 40, 41),
- 6) kieruje do konsumentów pisma, sporządzone pismem ręcznym, zawierające prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu (karta 42).

Podejmowanie takich działań zostało objęte postępowaniem w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

**W odniesieniu do pierwszej z zarzucanych EOS praktyk**, polegającej na umieszczaniu w pismach sformułowań, iż dłużnik zostanie obciążony w całości wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, Spółka poinformowała, iż zaprzestała stosowania tego typu haseł w dniu 1 marca 2008 r. na podstawie decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 02/2008 z dnia 1 lutego 2008 r. W ust. 6 przedmiotowej decyzji wskazano, iż „*zgodnie z art. 98 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). W związku z tym z procedury postępowania w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej w Dziale Operacyjnym, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna wycofuje się z korespondencji argument sugerujący, iż koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego zawsze obciążają dłużnika*” (karta 68).

Ustosunkowując się do stawianego zarzutu Spółka wskazała, że o ile na etapie przesądowym nie można mieć pewności co do przegrania sporu sądowego przez dłużnika, o tyle wiadoma jest podstawa prawna przyznawania kosztów postępowania przez sąd – art. 98 k.p.c., którą to podstawę prawną Spółka w swoich pismach podaje, a tym samym – przez odniesienie do tego przepisu – jednoznacznie wskazuje, iż to strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty procesu.

Spółka podniosła, iż dane o wysokości kosztów sądowych zamieszczała w pismach kierowanych do konsumentów w celu informowania dłużników o konsekwencjach, jakie mogą się wiązać z niespłaceniem zadłużenia. Z jej wieloletniego doświadczenia wynika bowiem, że konsumenci często nie zdają sobie sprawy z wysokości kosztów sądowych. Brak pełnej informacji w postaci przytoczenia pełnej treści przepisów prawnych wynikał natomiast z braku warunków technicznych na ich zamieszczenie (brak miejsca na karcie), przy czym, jak wskazała Spółka, drukowanie wielu stron przepisów prawnych naraziłoby ją na nadmierne straty i z pewnością byłoby niezrozumiałe dla większości konsumentów.

**W stosunku do drugiego zarzutu** tj. zarzutu stosowania praktyki, polegającej na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika, Spółka poinformowała, iż zaprzestała

stosowania tego typu haseł w dniu 1 marca 2008 r. na podstawie decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 02/2008 z dnia 1 lutego 2008 r.

W ust. 5 przedmiotowej decyzji stwierdza się, że na podstawie art. 913 i 914 § 1 k.p.c. właściwym do nakazania wyjawienia majątku jest sąd na wniosek wierzyciela, w związku z czym z procedury postępowania w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej w Dziale Operacyjnym, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna, wycofuje się z korespondencji argument sugerujący, iż EOS KSI Polska może żądać wyjawienia majątku dłużnika przed wystąpieniem na drogę sądową oraz wycofuje się z korespondencji argument sugerujący możliwość przeprowadzenia przez inspektorów EOS KSI Polska: aktualizacji danych dotyczących majątku dłużnika, ustalenia i oszacowania majątku dłużnika, wywiadu środowiskowego, sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika (karta 68).

Jednocześnie Spółka wskazała, że zamieszczanie w treści pism wysyłanych do konsumentów informacji, o jakich mowa powyżej, nie miało na celu zobowiązania dłużników do wyjawienia majątku oraz nie miało zmierzać do wykorzystywania ich stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra. Spółka uprzedzała jedynie o możliwej wizycie inspektora terenowego, która ma na celu podjęcie negocjacji w sprawie spłaty zadłużenia lub oceny ewentualnej możliwości zaspokojenia wierzytelności w przypadku skierowania sprawy o zapłatę na drogę postępowania sądowego.

Spółka podkreśliła, że wizyta inspektora terenowego nie jest niezgodna z prawem. Stanowi ona bowiem formę ustnego wezwania do zapłaty, w przepisach prawa nie ma bowiem wymogu, by wezwanie do zapłaty przybierało formę pisemną.

W ocenie Spółki, jej działanie nie może zostać uznane za bezprawne, jako że w normalnym toku zaciągania i wykonywania zobowiązań strony stosunków cywilnoprawnych poznają i informują się o swoim stanie majątkowym. Jest to jedno z podstawowych kryteriów przy podejmowaniu decyzji przez podmioty stosunków cywilnoprawnych odnośnie zaciągania i wykonywania zobowiązań.

Nie bez znaczenia pozostaje także fakt, że Spółka została wpisana do prowadzonego przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji rejestru działalności regulowanej w zakresie usług detektywistycznych.

**W odniesieniu do trzeciego zarzutu** tj. zarzutu umieszczania w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiając uzyskanie kredytu bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp., Spółka poinformowała, iż z dniem 15 stycznia 2008 r. zaprzestała zamieszczania w treści pism kierowanych do klientów EOS informacji sugerującej w sposób jednoznaczny, iż umieszczenie danych w BIG uniemożliwi uzyskanie kredytu bankowego i innych pożyczek, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych itp., zaś z dniem 26 stycznia zaprzestała zamieszczania informacji o zamierzonym przekazaniu danych do BIG.

W ust. 1 decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 1/2008 z dnia 2 stycznia 2008 r. postanowiono, iż *„wycofuje się z postępowania w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna korespondencji zawierającej w treści sugerowanie, iż EOS KSI Polska zamierza przekazać dane do Biura Informacji Gospodarczej”*. W ust. 2 tej decyzji stwierdza się natomiast, że *„w zakresie działań windykacyjnych realizowanych dla klientów EOS KSI na etapie windykacji polubownej, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna, argument o zamiarze*



*skierowania danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej przez klienta EOS KSI Polska dotyczy może jedynie klientów, których zakres działalności jest zgodny z art. 7 rozdział 3 ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (k. 66).*

Spółka wskazała, że nie miała na celu wprowadzania konsumentów w błąd, a jedynie uświadomienie im, iż w przypadku braku zapłaty możliwe jest, przy spełnieniu określonych warunków, umieszczenie danych w Biurze Informacji Gospodarczej oraz, że może wiązać się to z pewnymi konsekwencjami i niedogodnościami dla dłużnika. Spółka podniosła, że udostępnianie i przekazywanie informacji gospodarczych co do zwłoki w wykonywaniu zobowiązań pieniężnych jest prawnie uregulowanym sposobem działania określonych rodzajów przedsiębiorców. Powołując się na przepisy ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych, Spółka wskazała, że określone podmioty mogą zawrzeć z biurem informacji gospodarczej umowę, na mocy której będą do biura przekazywać informacje gospodarcze dotyczące wiarygodności płatniczej konsumentów, w szczególności dane o zwłoce w wykonaniu zobowiązań pieniężnych. Natomiast na podstawie przepisu art. 15 tej ustawy przedsiębiorca, który zawarł z biurem umowę może, jeżeli posiada upoważnienie konsumenta, wystąpić do biura o ujawnienie informacji gospodarczych o zobowiązaniach tego konsumenta.

**W stosunku do czwartego zarzutu** tj. zarzutu kierowania do konsumentów pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza*, Spółka wskazała, że zaprzestała takiego działania z dniem 14 lutego 2008 r. na podstawie ust. 4 decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 02/2008 z dnia 1 lutego 2008 r. Przywołany ust. 4 decyzji stanowi, że na podstawie art. 759 § 1 k.p.c. czynności egzekucyjne są wykonywane przez komorników, w związku z czym z procedury postępowania w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna, wycofuje się stosowanie w korespondencji tytułu „*Egzekucja komornicza*” (karta 68).

Spółka nie podzieliła jednak stanowiska Prezesa Urzędu, iż wysyłanie do konsumentów kwestionowanych pism może wprowadzać ich w błąd poprzez powodowanie wrażenia, że zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i tym samym powodować stan obawy o swoje dobra i wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.

W ocenie EOS, z treści pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza* jasno wynika, że postępowanie egzekucyjne w stosunku do dłużnika nie zostało wszczęte. Jest w nim bowiem mowa, że „*brak płatności lub kontaktu telefonicznego (...) spowoduje natychmiastowe wszczęcie następujących działań*”. Jak wskazuje Spółka, zapis ten miał na celu udzielenie konsumentowi informacji o dalszych działaniach Spółki, a tym samym mógł być pomocny konsumentowi w podjęciu świadomej decyzji, czy zamierza spłacić zadłużenie na drodze polubownej czy doprowadzić do postępowania egzekucyjnego.

Spółka zwróciła ponadto uwagę, że pismo to w żadnej mierze nie przypomina korespondencji organów egzekucyjnych, nie zawiera bowiem ani oznaczenia organu egzekucyjnego, ani sygnatury sprawy. Nie dochodzi więc w tym wypadku do przesyłania pism wskazujących na wykonywanie czynności przez organ egzekucyjny, ani tym bardziej zawierających informacje właściwe dla organu egzekucyjnego. Zdaniem EOS, tytułowanie pism *Egzekucja komornicza* nie wskazuje na to, że pismo pochodzi od organu egzekucyjnego, nie jest to bowiem np. *Postanowienie o wszczęciu postępowania egzekucyjnego*.

W ocenie Spółki, dołączony do pisma nie podpisany *Wniosek o wszczęcie egzekucji* jednoznacznie wskazuje na fakt, że wniosek ten jest dopiero gotowy do wysłania, a skoro nie został wysłany, to *egzekucja komornicza* nie została wszczęta.

Ponadto Spółka podkreśliła, że wierzyciel nie musi informować dłużnika o zamiarze kierowania sprawy do postępowania sądowego, a następnie do postępowania egzekucyjnego, niemniej EOS wychodząc naprzeciw konsumentom, nie chcąc narażać ich na dodatkowe koszty związane z postępowaniem klauzulowym i egzekucyjnym, zamieszcza takie informacje w pismach wysyłanych do konsumentów.

Spółka wskazała, że z treści kwestionowanych przez Prezesa Urzędu pism wynika, że już sam kontakt telefoniczny z Departamentem Prawnym Spółki powodował wstrzymanie wszczęcia postępowania w sprawie nadania klauzuli wykonalności tytułowi egzekucyjnemu. Jeżeli zatem konsument miał wątpliwości co do statusu jego sprawy, mógł w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Spółki otrzymać wszystkie niezbędne informacje.

**W odniesieniu do piątego postawionego Spółce zarzutu** tj. zarzutu załączania do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów, jak również adresowanych do komorników, ale niewysłanych *Wniosków o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe lub zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne, EOS wskazał, że zaprzestał takiego działania z dniem 21 lutego 2008 r. na podstawie decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 02/2008 z dnia 1 lutego 2008 r. Przedmiotowej kwestii dotyczy ust. 3 wskazanej decyzji, w którym stwierdza się, że z procedury postępowania w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej w Dziale Operacyjnym, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna wycofuje się dołączanie do korespondencji jako załącznik draftu „*Wniosku o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku*” i draftu pozwu (karta 67).

Spółka nadmieniła jednak, że dołączanie do pism pozwów czy wniosków o wszczęcie postępowania egzekucyjnego nie jest zakazane przez prawo. Takie działanie nie miało także na celu wprowadzania konsumentów w błąd, jako że wskazane wnioski zostały faktycznie sporządzone z zamiarem ich wykorzystania w sytuacji, gdy dłużnik nie spełni swojego świadczenia dobrowolnie.

Spółka wskazała, że z kwestionowanych pism wprost wynika, że postępowanie sądowe czy odpowiednio egzekucyjne nie zostało wszczęte („*Spełniając wymóg przedprocesowy (...) zmuszeni będziemy do niezwłocznego wszczęcia postępowania sądowego*”). W ocenie Spółki, tak jasno przekazana informacja nie może powodować wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe albo zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne.

A zatem, jak twierdzi Spółka, podawanie prawdziwej informacji o stworzeniu pozwu (wniosku o wszczęciu postępowania egzekucyjnego) i zamiarze wykorzystania go w przypadku braku płatności ze strony dłużnika nie może zostać uznane za wprowadzanie konsumentów w błąd, ani tym bardziej za podawanie im informacji nierzetelnej i niepełnej. W ocenie Spółki, informacja przekazywana przez nią konsumentom jest bowiem możliwie najpełniejsza i prokonsumencka, gdyż rzadko pozwany ma możliwość zapoznania się z treścią pozwu jeszcze przed wszczęciem postępowania w sprawie.

**Odnosnie do szóstego zarzutu** tj. zarzutu niepodawaniu w pismach wzywających dłużników 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 konsumentom identyfikację długu, EOS poinformował o zaniechaniu zarzucanej praktyki z dniem 1 marca 2008 r. na podstawie Decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta nr 02/2008 z dnia 1 lutego 2008 r.

W ust. 1 przywołanej decyzji postanowiono bowiem, iż wprowadza się konieczność wskazywania w każdej korespondencji kierowanej do dłużników w trakcie działań windykacyjnych realizowanych na etapie windykacji polubownej, gdzie dłużnikiem jest osoba fizyczna, danych niezbędnych o identyfikacji zadłużenia. W korespondencji, w zależności od danych źródłowych przekazanych przez klientów EOS KSI Polska, powinny być wyszczególnione co najmniej następujące dane:

- numer i data umowy, której dotyczy zadłużenie,
- nazwa wierzyciela,
- wykaz faktur,
- składniki zadłużenia (karta 67).

Ustosunkowując się do postawionego zarzutu, Spółka podniosła, iż w pismach wysyłanych do konsumentów wskazuje dane, które – w jej ocenie – pozwalają na dostateczną identyfikację długu, w szczególności: kwotę zadłużenia, składniki zadłużenia, numer klienta, nazwę wierzyciela, które umożliwiają konsumentowi w sposób dostateczny zidentyfikowanie, za co wierzyciel domaga się zapłaty. Praktyka ta jednak – jak wskazała Spółka – została uzupełniona o dane związane z zadłużeniem jak: numer i data umowy, będącej podstawą zobowiązania czy wykaz faktur.

**W odniesieniu do ostatniego z postawionych Spółce zarzutów** tj. zarzutu kierowania do konsumentów pism, sporządzonych pismem ręcznym, zawierających prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu, co może wprowadzać w błąd przez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż kontaktuje się z nimi osoba w prywatnej sprawie, Spółka nie podzieliła stanowiska Prezesa Urzędu, iż takie działanie może wyczerpywać znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem Spółki, brak jest podstaw do uznania, iż wysyłanie do konsumentów takich pism narusza art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Pismo takie nie ma na celu dezorientowania konsumentów i wprowadzenia ich w błąd co do podmiotu kontaktującego się i celu kontaktu. Osobą kontaktującą się jest pracownik Spółki. Pismo to jest kolejnym pismem w sprawie danego dłużnika. Jest wynikiem braku kontaktu ze strony dłużnika, który ani nie spłaca należności przysługujących wierzycielowi, ani nie podejmuje prób wyjaśnienia bądź załatwienia sprawy. Żaden przepis prawa nie zabrania takiego sposobu komunikowania się uczestników obrotu gospodarczego. Wysyłane do dłużników pismo nie zmusza ich do działań w nim wymienionych, a każdorazowy ewentualny kontakt zawsze zależy od woli dłużnika. Przedmiotowe pismo nie narusza zatem sfery prywatności konsumentów.

Spółka odnosząc się generalnie do stawianych jej zarzutów naruszania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, podniosła, iż Prezes UOKiK orzekając w niniejszej sprawie winien wziąć pod uwagę specyfikę działania Spółki. Specyfikę tę należy uwzględnić z dwóch powodów: po pierwsze, windykacja należności nie jest działaniem zabronionym przez prawo, po drugie, działanie to służy zapewnieniu płynności finansowej kontrahentów dłużników.

Jak zauważyła Spółka, prowadzone przez nią działania windykacyjne, choć w pewnych sytuacjach mogą budzić pewne zastrzeżenia Prezesa UOKiK, przynoszą wymierne korzyści nie tylko przedsiębiorcom, ale również dłużnikom, którzy niejednokrotnie dzięki działaniom EOS spłacają wymagalne roszczenia, unikając tym samym płacenia wysokich kosztów sądowych i egzekucyjnych.

Jednocześnie EOS zakwestionował możliwość kwalifikowania podejmowanych przez niego działań jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w tym także jako praktyk polegających na nieudzielaniu konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej

informacji, wskazując na recypowany do krajowego porządku prawnego model „oświeconego” konsumenta. Powołując się na powyższe, Spółka wskazała, że informacje przekazywane przez nią w listach do konsumentów muszą być przedstawiane w taki sposób, by konsument *wydukowany, rozważny, krytyczny, posiadający zdolność lektury oraz interpretacji wszelkich informacji* je zrozumiał. Osoba taka, zdaniem Spółki, z pewnością zdaje sobie sprawę z charakteru działalności przedsiębiorstwa windykacyjnego. Jasnym jest dla niej, iż jest ono oparte na dobrowolnym działaniu dłużnika, gdyż przedsiębiorstwo to nie posiada prawnych środków właściwych dla organów egzekucyjnych. Świadomy konsument nie powinien mieć także najmniejszych trudności z prawidłowym zrozumieniem pism kierowanych do niego przez Spółkę.

W toku postępowania Spółka wskazała także, iż w przypadku stwierdzenia przez Prezesa UOKiK, że w niniejszej sprawie doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, EOS gotowy jest zobowiązać się w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom.

Reasumując, Spółka ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów przedstawiając argumentację przemawiającą za legalnością podejmowanych przez nią działań opisanych w pkt I-III sentencji decyzji, jednocześnie przedstawiła dokumentację potwierdzającą zaniechanie stosowania przez nią praktyk opisanych w pkt I-II, jak również wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Analiza przedstawionych przez EOS w toku postępowania pism, jakie Spółka wysłała do konsumentów w ramach podejmowanych czynności windykacyjnych, potwierdziła, że Spółka wprowadziła do swojej korespondencji zmiany, o których mowa w decyzji nr 1/2008 z dnia 2 stycznia 2008 r. i decyzji nr 2/2008 z dnia 1 lutego 2008 r. wydanych przez Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi Klienta EOS.

## **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje**

### **Ad. I, II i III sentencji decyzji – Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *„zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”*, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się *„godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy”*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy.

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów

konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

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

EOS 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 powołanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Ad B)**

Bezprawność jest ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządku prawnego 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. Dla oceny

---

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

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

bezprawności działania przedsiębiorcy konieczne jest zatem rozważenie, 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 polega na naruszeniu zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (co znajduje swój wyraz m.in. w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w którym zawarty jest obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji) oraz poprzez naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

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 współzycia 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-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide: wyrok SA w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004). 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. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

Przepis art. 17 ww. ustawy odsyła również do przesłanki *słuszych interesów konsumentów*, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziałująca 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 bez zastrzeżeń, nie podejmując próby obrony swoich praw, spełnią

<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;

świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub istnieje lecz w innej wysokości<sup>7</sup>. Dodatkowo, w przypadku braku podania przez Spółkę informacji na temat windykowanego długu, konsumenci narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci m.in. rozmów telefonicznych czy 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.

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wypływa z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów. Jak wskazuje się w doktrynie, „*obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania*” (E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Wydanie 2, Wydawnictwo CH Beck, Warszawa 2002, str. 215-216). W wyroku z dnia 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt XVII AmA 26/08) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że czynności podejmowane przez przedsiębiorcę przy wykonywaniu działalności w zakresie windykacji długów powinny być zgodne z obowiązującymi przepisami i przez to zapewniać konsumentom pełne, rzetelne i prawdziwe informacje na temat ich praw. Sąd podkreślił, że „*informacja stanowi jeden z najważniejszych instrumentów ochrony konsumentów. Chroni się ich właśnie dlatego, że są niewłaściwie poinformowani. Tylko bowiem należycie poinformowani konsumenci mogą samodzielnie i odpowiedzialnie podejmować decyzje*”. Przekazywanie przez windykatora informacji nierzetelnych i niepełnych Sąd zakwalifikował jako naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a wobec tego również art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stało się podstawą uznania tych działań za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Działalność gospodarcza polegająca na windykacji wierzytelności nie została dotychczas prawnie uregulowana (w odróżnieniu do prawnie uregulowanej egzekucji), co – z uwagi na brak znajomości zasad obowiązujących w tego rodzaju działalności – rodzi niepewność po stronie osób, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, a także prowadzi do nadużyć ze strony windykatorów. Brak szczegółowej regulacji prawnej tego rodzaju działalności gospodarczej nie może być 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.

A zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa konieczne stało się „otwarcie” systemu prawa stanowiącego i dokonanie oceny działań podejmowanych przez Spółkę przez pryzmat funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. Prezes Urzędu ocenił konkretne zachowania Spółki w aspekcie naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, który (choć skonkretyzowany literalnie

---

<sup>7</sup> Tak m.in. SOKiK w wyroku z dnia 19 stycznia 2009 r., XVII AmA 93/08, nieprawomocny.

m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) wpływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów, oraz w aspekcie naruszenia art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nakładającego obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I 1) sentencji decyzji - *nierzetelne wskazywanie w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego poprzez umieszczanie w pismach sformułowań, iż dłużnik zostanie obciążony w całości wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego,***

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. Na etapie przedsądowym nie można przesądzić, że to konsument przegra spór sądowy. Może być stroną wygrywającą. Powództwo może zostać odrzucone przez sąd albo oddalone chociażby przez podniesienie przez dłużnika zarzutu przedawnienia. W sprawie może zostać zawarta ugoda, która może doprowadzić do wzajemnego zniesienia kosztów procesu (art. 104 k.p.c.). Sąd może także, kierując się zasadą słuszności, zasądzić od strony przegrywającej tylko część kosztów albo nie obciążać jej w ogóle kosztami (art. 102 k.p.c.), a zatem nawet w przypadku przegrania przez dłużnika sporu sądowego może zostać on częściowo lub w całości zwolniony od obowiązku poniesienia kosztów sądowych. Ponadto strona może uzyskać zwolnienie od kosztów sądowych na podstawie art. 103 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach (Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), które będzie miało wpływ na ponoszone przez nią koszty w sądowym postępowaniu rozpoznawczym, jak i postępowaniu egzekucyjnym (art. 770 k.p.c.).

Niemniej, Spółka w pismach kierowanych do konsumentów podawała przybliżone koszty postępowania sądowego i komorniczego, zamieszczając jednocześnie informację, że wszystkie koszty postępowania sądowego obciążą konsumenta. Wśród sformułowań wykorzystywanych przez Spółkę znalazły się między innymi takie: „*Uprzedzamy, że przedstawione powyżej działania związane są z kosztami, którymi zostaną Państwo w całości obciążeni (art. 98 § 1 k.p.c.)*” (karta 31), „*Kwota, którą komornik będzie egzekwował w trybie przymusowym od dłużnika obejmować będzie wszystkie poniższe koszty (...)*” (karta 32), „*Wszystkie koszty: postępowania sądowego i egzekucji komorniczej ponosi dłużnik*”, „*Wybór sposobu rozwiązania sprawy zależy od dłużnika. Wszystkie koszty: postępowania sądowego i egzekucji komorniczej ponosi dłużnik*” (karty 34, 36).

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego. Nie może jednak zaakceptować sytuacji, w której przedsiębiorca przekazuje takie informacje w sposób nierzetelny i niepełny. Za taki należy bowiem uznać zamieszczanie przez Spółkę w pismach kierowanych do konsumentów sformułowań wskazujących na nieuchronność poniesienia przez dłużnika kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego w przypadku niespłacenia długu w określonym terminie, a zatem wskazywanie najbardziej niekorzystnych dla konsumentów rozliczeń kosztów w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym.



Na ocenę postępowania Spółki nie może mieć wpływu podnoszony przez nią fakt, że w pismach tych powołuje ona podstawę prawną przyznawania kosztów procesu przez sąd tj. art. 98 k.p.c., przez co – jak twierdzi Spółka – jednoznacznie wskazuje, iż to strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty procesu. Po pierwsze bowiem, nie wszystkie pisma wysyłane do konsumentów, w których mowa jest o ponoszeniu przez dłużnika wszystkich kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, wskazują na art. 98 k.p.c. (karty 32, 34, 36, 41). Po drugie, w żadnym z tych pism nie przytacza się treści powoływanego przepisu. Przywołanie numeru artykułu z Kodeksu postępowania cywilnego nie jest wystarczającym sposobem przekazania informacji. W ocenie Prezesa Urzędu, nie można oczekiwać, że konsument po lekturze pisma wysłanego do niego przez windykatora zapozna się z treścią przepisów k.p.c., a co więcej, skonfrontuje przekazane mu informacje z regulacjami kodeksowymi. W tym miejscu należy zauważyć, że przekaz zawarty w pismach kierowanych do konsumentów jest jasny i klarowny – to dłużnicy ponoszą w całości koszty związane z dochodzeniem długu. Przywoływanie obok takiego komunikatu numeru artykułu k.p.c. tylko ten przekaz uwiarygodnia. Wreszcie po trzecie, należy zauważyć, że Spółka oprócz numeru art. 98 k.p.c. nie wskazuje w pismach kierowanych do konsumentów innych artykułów, które mogą znaleźć zastosowanie w przedmiotowych sprawach. Zasadnym jest zatem twierdzenie, że Spółka przekazuje informacje w tym zakresie w sposób nierzetelny i niepełny.

Spółka podniosła, że drukowanie wielu stron przepisów prawnych naraziłoby ją na nadmierne straty i z pewnością byłoby niezrozumiałe dla większości konsumentów. Odnosząc się do powyższego, wskazać należy, że Spółka w ogóle nie jest zobligowana do informowania kontrahentów o konsekwencjach ewentualnych postępowań sądowych i egzekucyjnych. Czyni to z własnej inicjatywy, by zmotywować dłużników do spłaty zobowiązań. Jeśli jednak decyduje się na przekazywanie informacji w tym zakresie, nie mogą to być informacje nieprawdziwe, co ma miejsce w przypadku wskazywania na nieuchronność poniesienia przez dłużnika w całości wszelkich kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego.

Opisana praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz narusza dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów, co wypełnia dyspozycję art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, statuującego obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusnych interesów konsumentów.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I 2) sentencji decyzji - umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może zmierzać do wykorzystania stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra, a tym samym wywierać na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki.**

Umieszczanie w pismach zapowiedzi o wizycie Inspektora, której celem jest dokonanie ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika 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. Wierzyciel może żądać wyjawienia majątku przed wszczęciem egzekucji tylko wyjątkowo, 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 w pismach kierowanych do dłużników zamieszcza następującą informację:  
*„W ramach postępowania przygotowawczego nasz Inspektor z Państwa terenu: XXX dokona ustalenia i oszacowania majątku:*

- 1. ruchomości: sprzęt AGD, RTV, pojazdy stanowiące własność dłużnika*
- 2. tytuł zajmowanego mieszkania lub domu, jego powierzchni, opis wyposażenia (mebli, sprzętów) oraz wycena szacunkowa*
- 3. wynagrodzenia z tytułu pracy, emerytury, renty oraz wynagrodzenia poza ewidencją (fakt ten zostanie zgłoszony do właściwego Urzędu Skarbowego)*

*W ramach prowadzonego postępowania zgromadzona zostanie dokumentacja fotograficzna potwierdzająca rzeczywisty stan majątkowy Dłużnika.*

*Wizyty inspektora odbywać się będą w godz. 8.00-21.00” (karta 33).*

Wskazać należy, że Spółka nie jest podmiotem uprawnionym do sporządzania wykazu majątku dłużnika lub do nakazania sporządzenia takiego wykazu przez dłużnika, gdyż taki obowiązek może nałożyć na dłużnika jedynie sąd w okolicznościach przewidzianych przepisami prawa. W związku z powyższym umieszczanie w kierowanych do konsumentów pismach, iż celem wizyty pracownika Spółki jest dokonanie ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika nie znajduje uzasadnienia prawnego. Tego typu działanie EOS stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji poprzez wprowadzenie w błąd, iż inny podmiot niż sąd jest uprawniony do zobowiązania konsumentów do wyjawienia ich majątku.

Twierdzenie Spółki, iż wizyta inspektora terenowego nie jest niezgodna z prawem, gdyż stanowi jedynie formę ustnego wezwania do zapłaty, nie może mieć wpływu na ocenę zachowania Spółki. W niniejszym postępowaniu nie kwestionuje się bowiem samej wizyty inspektora w celu podjęcia negocjacji w sprawie spłaty zadłużenia, ale fakt informowania o planowanym ustaleniu i oszacowaniu majątku oraz sporządzaniu dokumentacji fotograficznej, co sugeruje konsumentowi, że jest on zobowiązany do wyjawienia swojego majątku. Takie działanie Spółki wzbudza u konsumentów poczucie lęku o ich dobra majątkowe, a poprzez wywoływanie efektu zastraszenia zmusza ich do działania zgodnego z wolą Spółki. W kontekście zarzutu stawianego Spółce bez znaczenia pozostaje także podnoszony przez nią argument, że Spółka została wpisana do prowadzonego przez Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji rejestru działalności regulowanej w zakresie usług detektywistycznych.

Działanie EOS polegające na informowaniu konsumentów o zamiarze ustalenia i oszacowania majątku dłużnika przez pracownika Spółki stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji poprzez wprowadzenie w błąd, iż inny podmiot niż sąd jest uprawniony do zobowiązania konsumentów do wyjawienia ich majątków.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I 3) sentencji decyzji - *umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiając uzyskanie kredytu bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp., co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w Biurze Informacji Gospodarczej pozbawi ich możliwości korzystania z ww. usług.***

Kwestia przekazywania informacji dotyczących konsumentów do Biura Informacji Gospodarczej (BIG) uregulowana została przepisami ustawy z dnia 14 lutego 2003 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50, poz. 424 ze zm.). Zgodnie z art. 7 ust. 1 ww. ustawy, podmiotami uprawnionymi do przekazywania do biura informacji gospodarczych o zobowiązaniach konsumentów są ściśle określone podmioty, w związku z czym informowanie konsumentów przez Spółkę o przekazaniu ich danych do BIG niezależnie od statusu podmiotu będącego wierzycielem jest pozbawione podstawy prawnej.

Charakter bezprawny ma także zamieszczanie w pismach do konsumentów jednoznacznych stwierdzeń, iż sam fakt umieszczenia danych w BIG pozbawi ich możliwości korzystania z niektórych usług. Spółka przykładowo wskazuje bowiem, iż „*umieszczenie danych w BIG uniemożliwi dłużnikowi: 1. Korzystanie z kredytów bankowych i innych pożyczek, 2. Korzystanie z kredytów odnawialnych, 3. Zakup w systemach ratalnych, 4. Korzystanie z usług telekomunikacyjnych (telefonicznych i telewizyjnych) oraz ubezpieczeniowych, 5. Korzystanie ze świadczeń od dostawców energii elektrycznej, ciepła, paliw gazowych, wody, odprowadzania nieczystości czy wywozu śmieci, 6. Korzystanie z usług spółdzielni i wspólnot mieszkaniowych, 7. Wynajęcie lokalu*” (karta 40). Informacje, że zamieszczenie danych dłużnika w BIG uniemożliwi mu korzystanie z określonych usług, nie są prawdziwe. Mają na celu zastraszenie konsumenta i wywarcie presji psychicznej do działania zgodnego z wolą Spółki.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

**Bezprawność praktyki opisanej w pkt I 4) sentencji decyzji - *kierowanie do konsumentów pism zatytułowanych Egzekucja komornicza, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.***

W swojej korespondencji Spółka wykorzystywała pisma tytułowane *Egzekucja komornicza* (karta 36). W ocenie Prezesa Urzędu, takie działanie Spółki może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne. Należy wskazać, że zgodnie z art. 759 § 1 k.p.c. czynności egzekucyjne wykonywane są przez komorników, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów. W związku z powyższym, tytułowane pism *Egzekucja komornicza*, której przecież istotą jest przymusowe dochodzenie od dłużnika zapłaty, wprowadzało konsumentów w błąd poprzez stwarzanie pozorów, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądu.

Nie można bowiem podzielić argumentacji Spółki, że z treści pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza* jasno wynikało, że postępowanie egzekucyjne w stosunku do dłużnika nie zostało wszczęte. Okoliczność, że w pismach tych była mowa o tym, że „*brak płatności lub kontaktu telefonicznego (...) spowoduje natychmiastowe wszczęcie następujących działań: 1) złożenie tytułu egzekucyjnego do komornika natychmiast po opatrzeniu bankowego tytułu egzekucyjnego klauzulą wykonalności nadaną przez sąd, 2) rozpoczęcie egzekucji komorniczej (...)*”, nie zmienia generalnej wymowy pism, które poprzez swój tytuł wywierają jednoznaczne wrażenie u konsumentów, że zostały one wysłane w toku prowadzonej już egzekucji komorniczej. Takiego wrażenia nie zmienia podnoszona przez Spółkę okoliczność, że pisma te nie przypominają korespondencji organów egzekucyjnych, bowiem nie zawierają oznaczenia organu egzekucyjnego, ani sygnatury sprawy, a ponadto tytułowane są *Egzekucja komornicza* a nie np. *Postanowienie o wszczęciu postępowania egzekucyjnego*, co byłoby właściwe dla trybu stosowanego przez organy egzekucyjne. Przeciętny konsument, który nie miał do czynienia z organami egzekucyjnymi, nie zdaje sobie sprawy z wymogów, jakim winno opowiadać pismo wysyłane w toku postępowania egzekucyjnego, stąd też nie zwróci uwagi np. na brak wskazania sygnatury akt sprawy, a już na pewno nie wzbudzi w nim jakichkolwiek wątpliwości tytułowanie pism inaczej niż zwykle czynią to organy egzekucyjne. Z braku wiedzy konsumentów w tym zakresie doskonale zdaje sobie sprawę Spółka, co wykorzystuje wysyłając do nich pisma stwarzające wrażenie, że postępowanie egzekucyjne względem nich faktycznie się toczy bądź też niebawem się rozpocznie.

Dla oceny działania Spółki nie może mieć też jakiegokolwiek znaczenia, że – jak wskazuje Spółka - jeżeli konsument miał wątpliwości co do statusu jego sprawy, mógł w rozmowie telefonicznej z pracownikiem Spółki otrzymać wszystkie niezbędne informacje, bowiem przedmiotem niniejszego zarzutu jest wprowadzanie konsumentów w błąd poprzez wysyłanie do nich pism przedmiotowej treści. Okoliczność, że w następstwie tej czynności konsument mógł poczynić starania celem wyjaśnienia sytuacji tj. zwrócić się o informacje do Spółki bądź skorzystać z porady prawnika, pozostaje poza przedmiotem sporu. Obowiązku informowania nie wypełnia możliwość telefonicznego uzyskania przez konsumenta wyjaśnień gdyż wówczas ciężar informacyjny zostaje przerzucony na konsumenta, co nie znajduje uzasadnienia. Konieczność podejmowania przez konsumenta dodatkowych czynności w celu wyjaśniania statusu jego sprawy poniekąd tylko potwierdza, że otrzymane pismo mogło wprowadzić go w błąd i powodować mylne wrażenie, że sprawie został nadany tryb egzekucji sądowej.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (art. 24 ust 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

***Bezprawność praktyki opisanej w pkt I 5) sentencji decyzji - załączanie do pism kierowanych do konsumentów adresowanych do komorników, ale niewysłanych Wniosków o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne bądź sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.***

Do pism kierowanych do konsumentów na etapie przedsądowym EOS załączał adresowane do komorników wnioski o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku (karta 37). W ocenie Prezesa Urzędu, takie działanie Spółki zmierzało do wprowadzenia konsumentów w błąd co do etapu, na jakim znajduje się prowadzone przeciwko nim postępowanie mające na celu odzyskanie długu. Miało ono powodować u konsumentów błędne wrażenie, iż jest już

prowadzone przeciwko nim postępowanie sądowe lub też, że zostało już wszczęte postępowanie egzekucyjne.

Należy wskazać, że procedura egzekucyjna oraz postępowanie sądowe wiąże się z możliwością przymusowego dochodzenia od dłużnika zapłaty. Opisane działanie Spółki stwarzało zatem pozory, że dysponuje ona możliwością przymusowego dochodzenia wiarygodności. Tym samym Spółka wprowadzała konsumentów w błąd, naruszając przy tym dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów.

Okoliczność, że prawo stanowione literalnie nie zakazuje dokonywania takich czynności, na co powołuje się Spółka, nie oznacza, że są one zgodne z prawem. Bezprawność działania wyraża się zarówno w naruszaniu norm prawa stanowionego, jak i dobrych obyczajów. Nie ulega natomiast wątpliwości, że wprowadzając konsumentów w błąd, Spółka narusza dobre obyczaje. Oprócz wskazanego wprowadzania w błąd, działanie Spółki ocenić należy negatywnie również z tego powodu, iż może ono powodować u konsumentów stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki.

Nie można podzielić twierdzenia Spółki, iż w przedmiotowym przypadku nie dochodziło do wprowadzenia konsumentów w błąd, jako że Spółka przesyłając konsumentom wniosek o wszczęcie egzekucji i ustalenie majątku przekazywała im jednocześnie wyraźny komunikat, że ani postępowanie sądowe ani egzekucyjne nie zostało wszczęte. Informacja taka nie została zawarta wprost w treści pisma przewodniego wysyłanego konsumentom. Nie ulega natomiast wątpliwości, że załączanie do pisma wniosku kierowanego do komornika mogło wywołać u konsumenta wrażenia, że Spółka ma już prawną możliwość wszczęcia w przedmiotowej sprawie egzekucji.

Powyższa praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stanowi naruszenie art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nakazującego prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów.

***Bezprawność praktyki opisanej w pkt II sentencji decyzji - niepodawanie w pismach wzywających dłużników do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu, w szczególności okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, uniemożliwiający tym samym konsumentom identyfikację długu.***

Zgodnie z ustaleniami dokonany przez Prezesa Urzędu, w części pism przesyłanych konsumentom Spółka nie podawała danych pozwalających na dostateczną identyfikację długu. W szczególności Spółka nie podawała z niewykonania jakich umów wynikało dochodzone roszczenie, okresów, za jaki domagała się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, ani nie podawała numerów faktur, których dotyczyły dochodzone należności (karty 26, 30, 31, 32, 33, 40, 41). Należy zauważyć, iż 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, a szczególnie informacji tak podstawowych jak dane pozwalające na identyfikację długu: nazwa wierzyciela, umowa, z której wynika zobowiązanie, numery faktur, kwota należności głównej i dochodzonych odsetek, okres, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu.

Praktyka Spółki, polegająca na niepełnym wskazywaniu konsumentowi danych dotyczących dochodzonego roszczenia, co utrudnia mu właściwą identyfikację długu, 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 opisanej w pkt III sentencji decyzji - kierowanie do konsumentów pism, sporządzonych pismem ręcznym, zawierających prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu, co może wprowadzać w błąd przez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż kontaktuje się z nimi osoba w prywatnej sprawie,**

Jedną z form inicjowania przez Spółkę kontaktów telefonicznych z dłużnikami jest wysyłanie do nich listów sporządzonych pismem ręcznym, z prośbą o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu. Pisma nie zawierają informacji, iż pochodzą od firmy windykacyjnej, sprawiają wrażenie listu prywatnego. Ich treść jest następująca: „*W związku z zaistniałą sytuacją pozwalam sobie napisać do Pani: Chciałam się z Panią skontaktować telefonicznie, ale nie udało mi się, a sprawa ta wymaga konsultacji z Panią. Będę wdzięczna za telefon na moją komórkę (numer telefonu komórkowego) zaraz po otrzymaniu tego listu. Z poważaniem (imię i nazwisko)*” (karta 42). Wbrew twierdzeniom Spółki, stosowana przez nią forma kontaktu stwarza stan zagrożenia dla sfery prywatności osób, które otrzymują tego rodzaju pisma. Mogą oni bowiem błędnie uznać, iż zgłasza się do nich osoba w prywatnej sprawie. Jest to forma zakamuflowana, wprowadzająca konsumentów w stan dezorientacji co do podmiotu kontaktującego się, jak i celu kontaktu. Zastosowanie pisma odręcznego, wskazanie imienia i nazwiska oraz numeru telefonu komórkowego osoby kontaktującej się potęguje u odbiorcy wrażenie, że ma do czynienia z osobą prywatną, która kontaktuje się z nim w ważnej sprawie osobistej. Powyższe okoliczności, jak i ton ten korespondencji skłania konsumenta do nawiązania kontaktu z adresatem listu m.in. z powodu obawy o swoje interesy osobiste, jak i o swoich bliskich.

Nie ulega wątpliwości, że Spółka celowo wykorzystuje taką formę kontaktu, by nie wzbudzać w konsumentach podejrzeń, że kontaktuje się z nimi firma windykacyjna. Mimo zatem, iż – jak wskazuje Spółka – ewentualny kontakt zawsze zależy od woli dłużnika, w opisanej sytuacji decyzja dłużnika jest poniekąd wymuszana wzbudzeniem w nim poczucia obawy o sprawy osobiste.

Takie działanie Spółki, w ocenie Prezesa Urzędu, jest wysoce naganne i nierzetelne. Powoływanie się natomiast przez Spółkę na okoliczność, że żaden przepis prawa nie zabrania takiego sposobu komunikowania się uczestników obrotu gospodarczego, dowodzi tylko braku poszanowania z jej strony dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, opisane działanie Spółki z uwagi na jego sprzeczność z dobrymi obyczajami i nierespektowanie słuszych interesów konsumentów narusza art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, a zatem ma charakter bezprawny.

#### **Ad. C)**

Wykazanie przesłanki godzenia w zbiorowy interes konsumentów wymaga wyjaśnienia pojęć: „konsument” i „zbiorowy interes konsumentów”.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie definicji konsumenta odsyła do przepisów Kodeksu cywilnego (art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). 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 będącej przedmiotem niniejszej decyzji na etapie windykacji długu.

W przedmiotowej sprawie nie ulega wątpliwości, że działania podejmowane przez Spółkę skierowane są do konsumentów. EOS dochodzi roszczeń, które mają swe źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jego mocodawca bądź cedent zawarł z konsumentem. Konsument ten nie traci swego statusu na etapie egzekwowania należności. Należy ponadto wskazać, że – niezależnie od tego czy mamy do czynienia z cesją wierzytelności czy też umową zlecenia – z jednej strony występuje przedsiębiorca, który w sposób zawodowy zajmuje się windykacją długów, natomiast z drugiej strony nieprofesjonalista – konsument, któremu jako słabszej stronie stosunku prawnego przysługuje ochrona prawna.

Dla oceny działań Spółki będących przedmiotem niniejszego postępowania, a w szczególności dla oceny „prawdopodobnego odbioru” informacji przekazywanych przez Spółkę należy przyjąć model „przeciętnego” konsumenta. Modelowy konsument europejski, a w ślad za nim i polski, ma być „przeciętnie poinformowany, przeciętnie uważny i przeciętnie podejrzliwy”<sup>8</sup>. Wbrew twierdzeniom Spółki, za modelowego konsumenta podlegającego ochronie w ramach tego postępowania nie można uznać konsumenta *wydukanego, rozważnego, krytycznego, posiadającego zdolność lektury oraz interpretacji wszelkich informacji* tj. takiego, który – jak wskazuje Spółka - krytycznie odczytuje treść kierowanych do niego pism, a zdając sobie sprawę z charakteru działalności firm windykacyjnych, w żadnym razie nie odbiera jej działań jako działań organów egzekucyjnych. Wskazać bowiem należy, że to, czego można oczekiwać od rozsądnego konsumenta, wynika z tego, jak daleko sięga obowiązek informacji handlowej, jej dostępności, jasności, niedwuznaczności, pełności i odpowiedniości. Odnosząc powyższe do konstrukcji modelu rozważnego konsumenta, wskazać należy, że europejska tendencja „wyważenia” modelu konsumenta powoduje przesunięcie akcentów w tym modelu – z oceny jego rozsądku na ocenę odpowiedniości poinformowania<sup>9</sup>. Typowy konsument jest przeciętnie oświecony, w związku z czym ma prawo do rzetelnej i niewprowadzającej w błąd informacji.

„Zbiorowy interes konsumentów” oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów – działania Spółki dotyczą bowiem wszystkich dłużników - konsumentów, w stosunku od których Spółka prowadzi czynności windykacyjne.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>10</sup>. Nie ulega jednak wątpliwości, że w przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Rozstrzygając niniejszą sprawę Prezes Urzędu w głównej mierze opierał się o materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający wzory pism i procedury

<sup>8</sup> E. Łętowska Europejskie prawo umów konsumenckich, C. H. Beck 2004, str. 73

<sup>9</sup> E. Łętowska Europejskie prawo umów konsumenckich, C. H. Beck 2004, str. 74

<sup>10</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791;

prowadzenia czynności windykacyjnych. Treść pism kierowanych przez Spółkę do konsumentów jest standardowa. A zatem każdy potencjalny klient banku, abonent operatora telekomunikacyjnego, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism stosowanych przez Spółkę. Działania Spółki są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *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. Według poglądów doktryny *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*<sup>11</sup>.

Praktyki wskazane w pkt I 1) - 5) sentencji niniejszej decyzji stanowią celowe dezinformowanie konsumentów. Spółka przekazuje nierzetelne i niepełne informacje o sytuacji prawnej dłużników, windykowanym długu i podejmowanych czynnościach, by wyrzucić na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działań zgodnych z wolą Spółki. Wywoływanie u konsumentów wrażenia, że Spółka kontaktuje się z nimi już w toku prowadzonego postępowania sądowego lub egzekucyjnego (praktyka z pkt I 4) i I 5) sentencji decyzji) lub dysponuje prawem zobowiązania dłużników do wyjawienia majątku (praktyka z pkt I 2) sentencji decyzji) prowadzi do zdezorientowania konsumentów, a wręcz ich zastraszenia, co niewątpliwie uniemożliwia im podejmowanie swobodnych i świadomych decyzji odnośnie windykowanego długu. Taki sam efekt wywołuje wskazywanie w pismach wysokich kosztów postępowania z jednoczesnym zastrzeżeniem, że wszystkimi tymi kosztami w całości obciążony zostanie dłużnik (praktyka z pkt I 1) sentencji decyzji) oraz sugerowanie konsumentom, że zamieszczenie ich danych w Biurze Informacji Gospodarczej uniemożliwi im uzyskanie kredytów bankowych, dokonywanie zakupów w systemach ratalnych i korzystanie z innych usług (praktyka z pkt I 3) sentencji decyzji). Należy w tym miejscu podkreślić, że wskazane wyżej praktyki prowadzące do dezinformacji konsumentów oznaczają także przerzucenie na nich obowiązku wyjaśnienia sprawy, co może być dla nich uciążliwe, narażać ich na niewygodę i stratę czasu.

Praktyki wskazane w pkt III oraz w pkt I 2) sentencji niniejszej decyzji są przejawem uciążliwego niepokojenia i zaskakiwania. Wymuszanie na konsumentach kontaktu poprzez wysyłanie im korespondencji sprawiającej wrażenie korespondencji prywatnej (praktyka z pkt III sentencji decyzji) oraz nachodzenie ich w domu bądź też zapowiedź takiego działania w celu ustalenia stanu majątkowego dłużnika połączonego ze sporządzaniem dokumentacji fotograficznej (praktyka z pkt I 2) sentencji decyzji) wyraźnie naruszają prywatność konsumentów i rodzą stan obawy o bezpieczeństwo tej sfery życia konsumentów.

---

<sup>11</sup> E. Łętowska, Prawo Umów Konsumentkich, wyd. II, C.H. Beck 2002 r., str. 341;



Praktyka Spółki wskazana w pkt II sentencji niniejszej decyzji w sposób bezpośredni narusza natomiast 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 dodatkowe koszty rozmów telefonicznych, które nie gwarantują wyjaśnienia sprawy.

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

Jednocześnie, jak ustalił Prezes Urzędu, Spółka zaniechała stosowania praktyk opisanych w pkt I i II sentencji decyzji. Na podstawie decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi klienta nr 1/2008 z dnia 2 stycznia 2008 r. Spółka wycofała się ze stosowania praktyki wskazanej w pkt I sentencji niniejszej decyzji, zaś na podstawie decyzji Dyrektora Operacyjnego i Dyrektora ds. Obsługi klienta nr 2/2008 z dnia 1 lutego 2008 r. Spółka wprowadziła do swoich procedur zmiany powodujące zaniechanie stosowania praktyk, o których mowa w pkt II sentencji niniejszej decyzji. Okoliczność zaniechania przez Spółkę stosowania ww. praktyk została potwierdzona w toku przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu analizy wzorów pism wykorzystywanych przez Spółkę w korespondencji z konsumentami.

Z uwagi na powyższe, w stosunku do praktyk opisanych w pkt I i II sentencji decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało stwierdzić zaniechanie ich stosowania.

Spółka nie zaprzestała natomiast stosowania praktyki opisanej w pkt III sentencji decyzji. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należało zatem nakazać Spółce zaniechanie jej stosowania.

W przedmiotowej sprawie nie zaistniały przesłanki do wydania decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Artykuł ten stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Stosownie do powyższego, wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest możliwe, gdy skarżony przedsiębiorca zobowiąże się podjęcia lub zaniechania określonych działań, skutkiem czego będzie zapobieżenie zarzucanym mu naruszeniom. Decyzja na podstawie art. 28 ustawy wydana jest w sytuacji, gdy przedsiębiorca pierwszy reaguje na sygnał o stosowanych przez niego praktykach, sam stara się zapobiegać naruszeniom, a tym samym nie daje podstaw do prowadzenia w sprawie postępowania dowodowego. Jak podkreślił Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 25 października 2007 r. (sygn. akt VI A Ca 496/07), „wydanie tego rodzaju decyzji pozostawiono do uznania Prezesa, który nie jest do tego zobligowany”. Zobowiązanie się przedsiębiorcy nie obliguje zatem Prezesa Urzędu do wydania decyzji w ww. trybie, a jedynie daje mu taką możliwość.

W toku prowadzonego postępowania Spółka zasygnalizowała swoją gotowość do podjęcia zobowiązania, o jakim mowa w art. 28 ww. ustawy, *de facto* nie złożyła jednak takiego zobowiązania. Złożenie takiego wniosku byłoby zresztą bezprzedmiotowe w stosunku do praktyk opisanych w pkt I-II sentencji decyzji, jako że Spółka w dacie zgłoszenia swojej gotowości do podjęcia zobowiązania, o jakim mowa w art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, faktycznie zaniechała ich stosowania. Zobowiązanie przedsiębiorcy mogłoby zatem dotyczyć jedynie praktyki opisanej w pkt III sentencji decyzji. Niemniej, w związku z tym, że Spółka, oprócz ogólnego poinformowania o swojej gotowości do przyjęcia zobowiązania, nie przejawiała woli podjęcia jakiegokolwiek działania w tym zakresie, a co więcej zakwestionowała słuszność stawianego jej zarzutu, brak było podstaw do zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### **Ad. IV sentencji decyzji – Umorzenie postępowania**

##### **IV. 1)**

Przedmiotem postawionego Spółce zarzutu było także załączanie do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż prowadzone jest postępowanie sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki co jako naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesom konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Jednak, jak Prezes UOKiK ustalił w trakcie prowadzonego postępowania, pismo, do którego załączany jest przedmiotowy pozew, zawiera wyraźną informację, że postępowanie sądowe nie zostało jeszcze wszczęte. Pismo to jest zatytułowane „wezwanie przedprocesowe”, wskazuje, że w przypadku niedokonania zapłaty we wskazanym terminie wszczęte zostanie „postępowanie sądowe”, wzywa do wyjaśnienia wątpliwości „jeszcze przed złożeniem powództwa w sądzie” oraz informuje, że załączony pozew jest „projektem” (karta 26). Z uwagi na treść pisma przewodniego, w ocenie Prezesa UOKiK, nie można uznać, że załączany pozew mógł powodować u konsumentów wrażenie, iż prowadzone jest przeciwko nim postępowanie sądowe. W związku z tym należy uznać, że opisane działanie Spółki nie ma charakteru bezprawnego.

##### **IV. 2)**

Przedmiotem postawionego Spółce zarzutu było także działanie polegające na niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania, co mogło uniemożliwiać konsumentom identyfikację długu, a przez to naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesom konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i w związku z tym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiocie analogicznej praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę zajmującego się windykacją długów od konsumentów orzekł Sąd Apelacyjny w Warszawie. W wyroku z dnia 28 marca 2008 r. (sygn. akt. ACa 1098/07) Sąd ten wskazał, że „*niepodawanie podstawy prawnej dochodzonego roszczenia w wezwaniach do konsumentów nie stanowi praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów*” z uwagi na fakt, że „*informacja*

*o podstawie prawnej, czy to wskazanie art. 471 k.c. czy art. 481 § 1 k.c. czy innego przepisu, dla konsumenta nie będącego profesjonalistą nie jest istotna”.*

Uwzględniając powyższe stanowisko Sądu, Prezes UOKiK uznał, że również kwestionowane w niniejszym postępowaniu działanie Spółki polegające na niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania pozbawione jest cech bezprawności.

Ustalenie, że opisane działania Spółki nie wypełniają przesłanki bezprawności, wskazuje na bezprzedmiotowość postępowania dotyczącego omawianych zarzutów.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe, organ administracji publicznej 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.

W orzecznictwie utrwalony jest pogląd, że przesłanka bezprzedmiotowości występuje, gdy brak jest podstaw prawnych do merytorycznego rozstrzygnięcia danej sprawy w ogóle bądź nie było podstaw do jej rozpoznania w drodze postępowania administracyjnego. Naczelny Sąd Administracyjny w wyroku z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) podniósł, że bezprzedmiotowość postępowania oznacza brak któregoś z elementów stosunku materialnoprawnego, skutkującego tym, iż nie można załatwić sprawy przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. Bezprzedmiotowość wynika z przyczyn podmiotowych lub przedmiotowych. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego to brak przedmiotu postępowania. Tym przedmiotem jest zaś konkretna sprawa, w której organ administracji państwowej jest władny i jednocześnie zobowiązany rozstrzygnąć na podstawie przepisów prawa materialnego o uprawnieniach lub obowiązkach indywidualnego podmiotu.

W analizowanej tu sprawie mamy do czynienia z taką właśnie sytuacją. Prezes Urzędu postawił zarzut stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na załączaniu do pism kierowanych do konsumentów częściowo wypełnionych, ale niewysłanych do sądu pozwów oraz na niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty podstawy prawnej (umownej) powstania zobowiązania. W toku prowadzonego postępowania ustalono jednak, że takie działania Spółki nie mogą świadczyć o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z tego względu konieczne stało się umorzenie w tym zakresie postępowania w trybie art. 105 § 1 k.p.a.

W związku z powyższym należało orzec jak w pkt IV sentencji decyzji.

#### **Ad. V sentencji decyzji - Kara pieniężna**

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ww. ustawy te okoliczności, które

Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. W zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki naruszenia interesów konsumentów. Niemniej zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości norm prawnych oraz dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności podejmowanych działań z obowiązującymi normami prawa spoczywa tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego takich jak EOS. Podmioty profesjonalne działające na rynku nie mogą zatem 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Zgodnie z zeznaniem podatkowym CIT za 2008 r. przychody Spółki w roku rozliczeniowym poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły 14 429 925,80 zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. 1 442 993 zł.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter, wagę naruszeń Spółki i ich szkodliwość dla konsumentów, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione. Prezes Urzędu uznał, że kara ta spełnić powinna funkcję represyjną (dlatego powinna stanowić dolegliwość dla Spółki), jak i 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 reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

## V. 1)

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę pięciu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na (1) nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, (2) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora w celu dokonania ustalenia, oszacowania majątku i sporządzenia dokumentacji fotograficznej potwierdzającej rzeczywisty stan majątkowy dłużnika, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku, (3) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o zamierzonym przekazaniu danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej ze wskazaniem, iż wpisanie danych do rejestru ogranicza w znacznym stopniu zdolność dłużnika do wykonywania czynności prawnych i faktycznych uniemożliwiających uzyskanie kredytu bankowego, korzystanie z usług sieci telekomunikacyjnych i ubezpieczeniowych, zakupy w systemach ratalnych itp. (4) kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Egzekucja komornicza*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie egzekucyjne, (5) załączaniu do pism kierowanych do konsumentów adresowanych do komorników, ale niewysłanych *Wnioseków o wszczęcie egzekucji oraz ustalenie majątku*, co może konsumentów wprowadzać w błąd poprzez powodowanie wrażenia, iż zostało wszczęte postępowanie sądowe bądź egzekucyjne.

W punkcie II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na niepodawaniu w pismach wzywających dłużników do zapłaty danych pozwalających na identyfikację długu.

Stwierdzenie stosowania przez Spółkę powyższych praktyk daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na przedsiębiorcę jednej kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w punkcie I i II sentencji decyzji. Prezes Urzędu wziął bowiem pod uwagę, iż zarówno w przypadku praktyk sformułowanych w pkt I sentencji decyzji, jak w pkt II sentencji tej decyzji naganne działania przedsiębiorcy godzą w ten sam interes konsumentów – w prawo do otrzymania pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanego długu, ich sytuacji prawnej i ewentualnych skutków niespłacenia długu w terminie. Podkreślić przy tym należy, że praktyki te nie występują pojedynczo, ale są ze sobą ściśle powiązane. Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, uzasadnione jest dokonanie łącznej oceny praktyk opisanych w punkcie I i II sentencji decyzji na potrzeby rozstrzygnięcia o karze.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał łącznej oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż naruszanie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polega na nierzetelnym i wprowadzającym w błąd przekazywaniu konsumentom informacji o dochodzonej wierzytelności, o kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego oraz o skutkach przekazania danych dłużnika do Biura Informacji Gospodarczej, jak również na sugerowaniu konsumentom, że Spółka dysponuje prawną możliwością zobowiązania dłużnika do wyjawienia majątku oraz przymusowego dochodzenia wierzytelności. Podejmowanie przez przedsiębiorcę takich działań skutkuje istotnym zniekształceniem wyobrażeń konsumentów o sytuacji prawnej, w jakiej się znajdują. W ogromnym stopniu uniemożliwia im ono podejmowanie swobodnych i racjonalnych decyzji w przedmiocie windykowanego długu. Brak danych pozwalających na identyfikację długu uniemożliwia konsumentom zweryfikowanie zasadności dochodzonego długu. Przekazywanie nieprawdziwych informacji o skutkach niespłacenia długu w wyznaczonym przez Spółkę terminie prowadzi do zastraszenia konsumentów. Z kolei tytułowanie pism *Egzekucja komornicza* i dołączanie do pism wniosków o *Wszczęcie egzekucji i ustalenie majątku* wprowadza ich w błąd co do etapu, na jakim znajduje się prowadzone przeciwko nim postępowanie i sugeruje, że Spółka dysponuje prawną możliwością egzekwowania długu. Spółka poprzez wzbudzanie w konsumentach stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra wywiera na nich presję psychiczną do działania zgodnego z jej wolą. Stosowane praktyki ujawniają się w toku podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, a zatem na etapie wykonywania kontraktu. Na tym etapie konsument ma znacznie ograniczoną możliwość podejmowania swobodnych decyzji, przedsiębiorca zaś korzysta z przewagi wynikającej z zawarcia kontraktu. Z uwagi na powyższe szkodliwość stosowanych przez Spółkę praktyk należało określić jako znaczną.

Ocena stwierdzonych naruszeń pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń opisanych w pkt I i II sentencji decyzji kształtuje się na poziomie 0,7 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość 0,7 % przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi 101 009 zł (słownie: sto jeden tysięcy dziewięć złotych).

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę jako okoliczność wpływającą na ustalenie kary na zwiększonym poziomie, fakt, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju, co uzasadnia zwiększenie wysokości kary o 20%. Wpływa to bowiem na zwiększenie faktycznej szkodliwości praktyki.

Z drugiej strony na wysokość nakładanej kary wpłynęło to, że Spółka zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk już w początkowym stadium prowadzonego postępowania, co uznano za okoliczność łagodzącą dającą podstawę do obniżenia kary o 30%.

Miarkując wysokość nałożonej kary, Prezes UOKiK wziął pod uwagę wszystkie ww. okoliczności łagodzące i obciążające. Łączna ocena tych przesłanek pozwala na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary o 10 %.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyk opisanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na EOS karę pieniężną w wysokości **90 908 zł** (słownie: dziewięćdziesiąt tysięcy dziewięćset osiem złotych), co stanowi 0,63 % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. i 6,3 % kary maksymalnej.

## V. 2)

W punkcie III sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na kierowaniu do konsumentów pism, sporządzonych pismem ręcznym, zawierających prośbę o kontakt telefoniczny z wymienioną w tym liście osobą, bez wskazania celu i przyczyn tego kontaktu, co może wprowadzać w błąd przez powodowanie u konsumentów wrażenia, iż kontaktuje się z nimi osoba w prywatnej sprawie.

Ustalenie kary za niniejsze naruszenie miało również charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

Szacując wagę tego naruszenia Prezes UOKiK wyszedł z założenia, że bezzasadne wkraczanie przez Spółkę w sferę życia prywatnego konsumentów jest wysoce naganne. Wywoływanie ogólnego niepokoju konsumenta, budzenie jego obaw o bliskich i sprawy osobiste Prezes Urzędu uznał za szczególnie szkodliwe dla interesów konsumentów. Prezes UOKiK wziął również pod uwagę, że do stosowania przedmiotowej praktyki dochodzi na etapie wykonywania kontraktu. Z tych względów wagę tego naruszenia Prezes Urzędu oszacował na **0,6 %** przychodu osiągniętego przez Spółkę w poprzednim roku rozliczeniowym. Tym samym kwotę bazową z tytułu tego naruszenia ustalono w kwocie 86 580 zł (słownie: osiemdziesiąt sześć tysięcy pięćset osiemdziesiąt złotych).

W przypadku niniejszej praktyki Prezes Urzędu nie stwierdził istnienia przesłanek łagodzących pozwalających na obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej.

Przy kalkulowaniu kary Prezes UOKiK wziął jednak pod uwagę okoliczność, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju, co uzasadnia zwiększenie wysokości kary o 20%. Uwzględnienie tej przesłanki obciążającej uzasadnia podwyższenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej o 20 %.

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyki opisanej w pkt III sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na EOS karę pieniężną w wysokości **103 896 zł** (słownie: sto trzy tysiące osiemset dziewięćdziesiąt sześć złotych), co stanowi 0,7 % przychodu osiągniętego w 2008 r. i 7 % kary maksymalnej.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie V sentencji tej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

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: NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Przy dokonywaniu wpłaty na powyższe konto należy dopisać numer decyzji Prezesa UOKiK stanowiącej podstawę jej dokonania.

**Otrzymuje:**

Pan  
Maciej Panfil  
*Pełnomocnik EOS KSI Polska Sp. z o.o. w Warszawie*  
ul. Miączyńska 44  
02-637 Warszawa