



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

ul. Piotrkowska 120  
90-006 Łódź  
tel. (42) 636 36 89, fax (42) 636 07 12  
e-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61-7(16)/13/AB

Łódź, dnia 15 października 2013 r.

**DECYZJA Nr RŁO 44/2013**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy po przeprowadzeniu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania, przez ARSEN Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania ARSEN Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, polegające na:

- 1) kierowaniu do konsumentów pism wzywających do zapłaty zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie mylnego wrażenia, że organ państwowy wydał władczy, jednostronny akt wszczynający przeciwko nim postępowanie sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą ARSEN Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. Nr 171, poz. 1206),
- 2) niepodawaniu w pismach wzywających do zapłaty kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* podstawy faktycznej powstania długu, co uniemożliwia konsumentom identyfikację długu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. Nr 171, poz. 1206),
- 3) zamieszczaniu w pismach wzywających do zapłaty kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* informacji o treści: „Od decyzji o wszczęciu egzekucji odstąpimy tylko w przypadku otrzymania wpłaty ... w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji

(...)”, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie mylnego wrażenia, że w przypadku nieuiszczenia opłaty w określonym terminie zostanie dokonana pierwsza czynność egzekucyjna, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jedn. Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 8 marca 2013 r.**

**II.** 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 art. 33 ust. 5 i 6 tej ustawy

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

**nakłada się** na ARSEN Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi **karę pieniężną**, płatną do budżetu państwa, w wysokości **6.613 zł** (sześć tysięcy sześćset trzynaście złotych) z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

**III.** Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267) w związku z art. 83 wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do jej art. 33 ust. 5 i 6

**– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

postanawia się **obciążyć** ARSEN Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, **kosztami niniejszego postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 17,10 zł (słownie: siedemnaście złotych i dziesięć groszy) oraz zobowiązać ARSEN Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi, do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### **Uzasadnienie**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Prezesem Urzędu” – wskutek zgłoszonego zawiadomienia dotyczącego podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez ARSEN Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi – zwaną dalej: „Spółką” - przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. akt RŁO-403-3/12/AB).

W toku tego postępowania Prezes Urzędu ustalił, że Spółka prowadzi kontrole biletów w środkach komunikacji miejskiej wraz z egzekucją należności w imieniu i na rzecz różnych przewoźników. Do pasażerów podróżujących środkami komunikacji miejskiej bez ważnego biletu Spółka wysyła pisma wzywające do zapłaty, między innymi w oparciu o wzór pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*. Nazwa, treść, jak i układ graficzny pisma mogą wprowadzać konsumentów w błąd, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej: „ustawą o

przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym”, a tym samym, zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) – zwanej dalej: „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów” mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W dniu 2 kwietnia 2013 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu, Postanowieniem Nr 1/61-7/13 (dowód: karty Nr 1-2), postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) kierowaniu do konsumentów pism wzywających do zapłaty zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie mylnego wrażenia, że organ państwowy wydał władczy, jednostronny akt wszczynający przeciwko nim postępowanie sądowe i powodować tym samym stan obawy o swoje dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą ARSEN Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Łodzi,
- 2) niepodawaniu w pismach wzywających do zapłaty kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* podstawy faktycznej powstania długu, co uniemożliwia konsumentom identyfikację długu,
- 3) zamieszczaniu w pismach wzywających do zapłaty kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* informacji o treści: „Od decyzji o wszczęciu egzekucji odstępimy tylko w przypadku otrzymania wpłaty ... w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji (...)”, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie mylnego wrażenia, że w przypadku nieuiszczenia opłaty w określonym terminie zostanie dokonana pierwsza czynność egzekucyjna,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, o czym zawiadomił Spółkę (dowód: karta Nr 3).

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka w piśmie z dnia 19 kwietnia 2013 r. poinformowała, że od czerwca 2012 r. nie wysyła pism wzywających do zapłaty w oparciu o wzór pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* (dowód: karta Nr 195).

W piśmie z dnia 20 maja 2013 r. Spółka wyjaśniła, że ostatnie pismo w oparciu o wzór pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* zostało wysłane w dniu 4 marca 2013 r. (dowód: karta Nr 198). W załączeniu do tego pisma Spółka przekazała Zarządzenie Nr 1/2013 z dnia 8 marca 2013 r. wydane przez Zarząd Spółki dotyczące: wycofania z użytku wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* z dniem 8 marca 2013 r. oraz zniszczenia pism przygotowanych do wysyłki, w oparciu o wzór pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* (dowód: karta Nr 200).

W roku rozliczeniowym 2012 Spółka osiągnęła przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł (dowód: karty Nr 201-204). W tym przychód z tytułu przeprowadzania kontroli biletowych w środkach komunikacji miejskiej wyniósł (tajemnica przedsiębiorcy) zł (dowód: karty Nr 220-312).

Pismem z dnia 28 czerwca 2013 r. Prezes Urzędu poinformował Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karta Nr 209).

**Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Spółka jest wpisana do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000155411, prowadzonym przez Sąd Rejonowy dla Łodzi-Śródmieścia w Łodzi, XX Wydział Krajowego Rejestru Sądowego (dowód: karty Nr 6 - 9).

Spółka prowadzi kontrole biletów w środkach komunikacji miejskiej wraz z egzekucją należności w imieniu i na rzecz (tajemnica przedsiębiorcy) – zwanych dalej: „Przewoźnikami” (dowód: karty Nr 14 - 60).

Do pasażerów podróżujących środkami komunikacji miejskiej bez ważnego biletu Spółka przesyłała wezwania do zapłaty według wzorów pn.: „Ponaglenie zapłaty należności Wezwanie do zapłaty – ostateczne”, „Propozycja ugody przedsądowej”, „Ponaglenie zapłaty należności”, „Wezwanie”, „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” oraz „Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego” (dowód: karty Nr 180 – 182 oraz 186 – 190).

Wzory wezwań pn.: „Ponaglenie zapłaty należności Wezwanie do zapłaty – ostateczne”, „Propozycja ugody przedsądowej”, „Ponaglenie zapłaty należności”, „Wezwanie”, „Przedsądowe wezwanie do zapłaty” zawierały elementy, które pozwalały pasażerom na identyfikację roszczenia, tj. oznaczenie wierzyciela, oznaczenie podstawy dochodzenia roszczenia, kwoty zadłużenia, terminu, w jakim dłużnik powinien zaspokoić wierzytelność (dowód: karty Nr 180 – 181 oraz 186 – 190).

Do każdego z pasażerów, na którego została nałożona dodatkowa opłata za jazdę bez ważnego biletu Spółka listem zwykłym wysyła trzy pisma wzywające do zapłaty (dowód: karta Nr 13). Do pasażerów, którzy kilka razy jechali bez ważnego biletu i którzy nie zareagowali na poprzednio wysłane do nich pisma, Spółka od 2010 r. wysyła wezwanie według wzoru pn. „Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego” (dowód: karta Nr 68 verte). W nagłówku tego pisma jest podana nazwa i dane Spółki, a poniżej miejsce na dane adresata pisma. Pod tym miejscem Spółka następująco zatytułowała trzy następne wersy: „W sprawie ...” , „Decyzja nr ...”, „Aktualne zadłużenie ...”. Poniżej umieszczono wypośredkowany tytuł pisma „Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego”. Dalej Spółka wzywa do natychmiastowego uregulowania długu wynikającego z jazdy bez ważnego biletu w określonej kwocie. Poniżej Spółka zamieściła następującą treść: „W wyniku braku wpłaty informujemy, że wierzyciel postanowił: 1) wszcząć postępowanie sądowe wobec ... a następnie przekazać do właściwego Rewiru Komorników. 2) ponadto to nieuregulowanie zadłużenia doprowadzi do zamieszczeni Pani/a danych w Krajowym Rejestrze Długów, w Biurach Informacji Gospodarczej oraz innych rejestrach sądowych i bankowych w sposób całkowicie zgodny z prawem. Uzasadnienie: Dłużnik nie wyraził zgody woli współpracy i chęci rozwiązania sprawy w sposób polubowny. W związku z tym, wierzyciel nie widzi innej możliwości rozwiązania przedmiotowej sprawy niż na drodze egzekucji sądowej. Od decyzji o wszczęciu egzekucji odstąpimy tylko w przypadku otrzymania wpłaty ... w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji.” (dowód: karta Nr 182).

W formie graficznej pisma zostały wyodrębnione wielkimi literami następujące elementy:

- tytuł pisma „DECYZJA O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO”;
- mniejszą czcionką zostało sformułowane wezwanie do uregulowania długu z informacją o dalszych działaniach, jakie zostaną podjęte wobec dłużnika poprzez określenie „wierzyciel POSTANOWIŁ”;
- trzecia wyodrębniona część to „UZASADNIENIE”.

Art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym definiuje nieuczciwą praktykę rynkową, jako praktykę rynkową stosowaną przez przedsiębiorców, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może

zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Zaś art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wskazuje, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności, między innymi praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1.

Art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom wskazuje, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Pisma w oparciu o wzór pn. „Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego” Spółka wysyłała do czasu wydania przez Zarząd Spółki zarządzenia Nr 1/2003 z dnia 8 marca 2013 r. (dowód: karta Nr 200).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w ustawie jest zatem, aby działania przedsiębiorców – którym zarzucono naruszenie jej przepisów – stanowiły potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś interesu jednostki lub grupy. Ustawa, w odniesieniu do przedsiębiorców chroni wobec tego konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy, jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy nieograniczonej liczby potencjalnych pasażerów, którzy mogli korzystać ze środków komunikacji miejskiej w Ciechanowie, Szczecinku, Głogowie, Elblągu, Przemysłu, Tomaszowie Mazowieckim i Radomsku. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy, naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Ad I. sentencji niniejszej decyzji**

W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu postawił Spółce zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej w rozumieniu art. 5 ust. 1 w związku z art. 4 ust. 1 i ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Takie zaniechanie może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 3 tej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Wskazany przepis art. 24 ust. 2 zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Jednak udowodnienie każdej z praktyk, o której w nim mowa wymaga każdorazowo wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

### **Ad 1)**

Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. 2013, poz. 672) – zwanej dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej” – jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zgodnie z art. 14 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej lub po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą, jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Spółka jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000155411. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej, gdzie indziej niesklasyfikowana. Spółka prowadzi we własnym imieniu w sposób zorganizowany i ciągły, w celach zarobkowych działalność usługową, posiada zatem status przedsiębiorcy.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że pierwsza przesłanka** niezbędna do udowodnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona**.

### **Ad 2)**

Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby działanie to miało charakter bezprawny.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest, jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Porządek prawny obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (m.in. wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 13 listopada 2007 r., sygnatura akt XVII AmA 45/07). Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 maja 2002 r., sygnatura akt I PKN 267/2001). 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.

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Zwrócił na to uwagę Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów – zwany dalej: „Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów” - w wyroku z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygnatura akt XVII AmA 32/05) wskazując, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, (którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 2), nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem.

Aktem prawnym, do którego należy się odwołać, analizując przesłankę bezprawności działania przedsiębiorcy, jest ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Aby wykazać, że stosowana przez danego przedsiębiorcę praktyka stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, wymienioną wprost w katalogu zakazanych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, należy odnieść się zarówno do definicji działania przedsiębiorcy wprowadzającego w błąd z art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z jej art. 4 ust. 1.

Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności, między innymi praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, jeżeli działania te spełniają przesłanki określone w ust. 1 (ust. 2).

Praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym).

Art. 4 ust. 1 zawiera klauzulę generalną nieuczciwej praktyki rynkowej, zaś między innymi w ust. 2 ustawodawca dokonał specyfikacji jej poszczególnych rodzajów. Przy ocenie danego stanu faktycznego należy zastosować dwa kryteria, tj. ogólną definicję praktyki oraz jej szczególne postaci, do których również należy praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd.

Zgodnie z definicją ogólną, praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli spełnia łącznie dwie przesłanki:

- jest sprzeczna z dobrymi obyczajami oraz
- w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Za szczególnie nieuczciwe uznawane są praktyki rynkowe wprowadzające w błąd, gdyż to one najczęściej oddziałują na sferę decyzyjną konsumenta, prowadząc do zniekształcenia jego decyzji rynkowych, wykluczając możliwość podjęcia świadomej decyzji rynkowej przez konsumenta. Ustawodawca wyróżnił dwie formy praktyk rynkowych wprowadzających w błąd: poprzez działanie (art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym

praktykom rynkowym) lub zaniechanie (art. 6 tej ustawy).

Art. 5 ust. 1 wskazuje, że praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Jeżeli praktyka rynkowa wywołała u przeciętnego konsumenta mylne, czyli niezgodne z rzeczywistością wyobrażenie o produkcie, które miało charakter istotny w tym znaczeniu, że spowodowało (lub mogło spowodować) podjęcie przez konsumenta decyzji gospodarczej, której inaczej by nie podjął, to mamy do czynienia z praktyką rynkową wprowadzającą w błąd przez działanie (Komentarz do art. 5 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym – Małgorzata Sieradzka – System Informacji Prawnej Lex).

Biorąc powyższe pod uwagę, dokonując oceny, czy działanie Spółki polegające na kierowaniu do konsumentów pism wzywających do zapłaty zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, niezawierających podstawy faktycznej powstania długu oraz zawierających informację, że tylko w przypadku otrzymania wpłaty w terminie 7 dni Spółka odstąpi od decyzji o wszczęciu egzekucji, należy rozważyć, czy jest ono sprzeczne z dobrymi obyczajami, czy w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, czy działanie to wywołuje u konsumenta mylne wyobrażenie o produkcie, które jest na tyle istotne, że powoduje (lub tylko może powodować) podjęcie przez konsumenta decyzji gospodarczej, której inaczej by nie podjął.

Pojęcie dobrych obyczajów nie jest ustawowym pojęciem prawnym, zgodnie z przyjętym w doktrynie prawa ochrony konkurencji i konsumentów stanowiskiem, istotą pojęcia dobrego obyczaju jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII Ama 118/04).

Oceniając okoliczności w celu ustalenia, czy stosowana przez Spółkę praktyka rynkowa jest sprzeczna z dobrymi obyczajami należy odnieść się również do ugruntowanego w orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowiska, że podejmowane przez przedsiębiorcę czynności windykacyjne, a szczególnie pisma kierowane do konsumentów powinny zawierać informacje rzetelne, prawdziwe i pełne, tym bardziej, że działalność gospodarcza polegająca na windykacji należności nie została prawnie uregulowana, co rodzi niepewność po stronie osób, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne (por. wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII AmA 26/08, z dnia 19 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII AmA 222/09).

Już tytuł kierowanego do konsumenta pisma wzywającego do zapłaty tj. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, układ graficzny pisma oraz jego treść mogą oddziaływać na wyobraźnię konsumenta i prowadzić do sytuacji, w której pod presją tego pisma oraz przedstawionych w nim skutków nieuregulowania długu konsument spełni świadczenie, które według jego oceny nie istnieje lub istnieje w innej wysokości. Jest to ekonomiczny wymiar naruszenia dobrych obyczajów. Zaś wymiar pozaekonomiczny braku pełnej i rzetelnej informacji o podstawie faktycznej powstania długu przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, przrzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy.



Aby ocenić, czy takie działanie Spółki w sposób istotny zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu należy odnieść się do ustawowych definicji pojęcia produkt i przeciętny konsument zawartych w art. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym oraz dokonać interpretacji pojęcia istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta.

Art. 2 pkt 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym wskazuje, że produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych, zaś w pkt 8 tego przepisu ustawodawca wskazuje, że przeciętnym konsumentem jest konsument, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Ponieważ polski ustawodawca nie zdefiniował pojęcia istotne zniekształcenie zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta należy odnieść się do źródła, czyli definicji zawartej w Dyrektywie 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (...) (DZ. U. UE L 149 z 11 czerwca 2005) – zwanej dalej: „dyrektywą 2005/29/WE”. Art. 2 lit. e dyrektywy 2005/29/WE brzmi: "istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów" oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.

Model przeciętnego konsumenta stworzony w celu oceny niniejszego stanu faktycznego to osoba fizyczna dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Z jednej strony możemy od niej wymagać pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, ale nie możemy uznać, że jej wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz, że nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w dziedzinie windykacji należności i postępowania sądowego, ale rozumie kierowane do niego informacje i potrafi na ich podstawie podjąć świadomą decyzję dotyczącą produktu. Nie jest naiwny, ale nie potrafi ocenić sytuacji tak, jak profesjonalista – prawnik.

W stanie faktycznym będącym przedmiotem niniejszego postępowania, produktem który ma w wyniku umowy nabyć konsument są prawa i obowiązki wynikające ze stosunku cywilnoprawnego, a ściślej kwestie związane z wierzytelnościami, długiem oraz roszczeniami wynikającymi z dochodzonych wierzytelności powstałych w związku z zawartymi przez konsumenta w przeszłości umowami przewozu.

Zarzucana Spółce praktyka rynkowa polega na kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*. Spółka odchodzi od konwencji przyjętej w stosunkach cywilnoprawnych, zgodnie z którą w przypadku braku spełnienia świadczenia, dłużnik otrzymuje wezwanie, zawierające określone elementy, w tym podstawę powstania długu. Posługując się pismem, które w nazwie zawiera słowo „decyzja”, Spółka wywołuje u konsumenta mylne wyobrażenie, że jest wydany przez organ państwowy akt władczy, który definitywnie stwierdza istnienie długu w określonej wysokości, jego wymagalność w terminie 7 dni, a także nieuchronność ściągłości poprzez wszczęcie egzekucji. Wywołanie u konsumenta mylnego wyobrażenia, że została wydana przez organ państwowy decyzja, a więc akt definitywnie rozstrzygający i kończący sprawę, powoduje, że

konsument działa w przeświadczeniu o niemożności podważenia istnienia długu i jego wysokości.

Bez wątpienia stosowana przez Spółkę praktyka rynkowa ogranicza zdolności konsumenta do podjęcia świadomej (swobodnej) decyzji dotyczącej produktu, czyli opisanego w piśmie długu (istniejącego lub nie) i skłania konsumenta do podjęcia decyzji o jego zapłacie, której inaczej mógłby nie podjąć. Działając pod wpływem strachu i presji czasu (które wynikają z przeświadczenia, że jest już wszczęte postępowanie sądowe, powstały dodatkowe koszty, istnieje konieczność stawienia się na rozprawę, zostanie podjęta pierwsza czynność egzekucyjna) konsument nawet, jeżeli nie jest pewien, czy dług rzeczywiście istnieje, a nawet w sytuacji, gdy ma pewność, że nie istnieje nie będzie wyjaśniał zaistniałej sytuacji, tylko wpłaci taką kwotę i w takim terminie, w jakim żąda tego od niego Spółka. Podejmie taką decyzję dotyczącą transakcji, do jakiej skłoniły go informacje, ale także ich brak w piśmie zatytułowanym *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*. Decyzji takiej mógłby nie podjąć, gdyby nie praktyka stosowana przez Spółkę.

W ocenie Prezesa Urzędu uzasadnione jest twierdzenie, że kierowanie do konsumentów pism zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, zamieszczanie w ich treści informacji o treści: „Od decyzji o wszczęciu egzekucji odstąpimy tylko w przypadku otrzymania wpłaty ... w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji (...)” oraz niepodawanie podstawy faktycznej powstania długu są działaniami wprowadzającymi w błąd, wywołującymi mylne wyobrażenie o produkcie.

Sam tytuł pisma może wywoływać mylne wyobrażenie konsumenta, że organ państwowy wydał władczy, jednostronny akt, którym wszczął przeciwko niemu postępowanie sądowe. Wszczęcie postępowania sądowego jest już faktem i bez względu na dalsze zachowanie konsumenta – spłatę długu, czy też próbę wyjaśnienia sprawy - będzie się wiązało dla niego z negatywnymi skutkami chociażby w postaci konieczności poniesienia kosztów tego postępowania, uczestnictwa w rozprawie, itp. Ponadto postępowanie sądowe wiąże się z możliwością przymusowego dochodzenia od dłużnika zapłaty.

Błędne wrażenie może potęgować układ graficzny pisma, w którym zostały wyodrębnione wielkimi literami następujące elementy:

- tytuł pisma „DECYZJA O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA SĄDOWEGO”;
- sformułowane mniejszą czcionką wezwanie do spłaty długu z informacją o dalszych działaniach, jakie zostaną podjęte wobec dłużnika poprzez umieszczenie określenia „wierzyciel POSTANOWIŁ”;
- trzecia wyodrębniona część pn. „UZASADNIENIE”.

Układ graficzny tego pisma zawiera wyraźny podział na sentencję i uzasadnienie.

Dezorientację konsumentów może powodować również fakt, iż w pismach wzywających do zapłaty, kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* Spółka nie podaje podstawy faktycznej powstania długu, ograniczając się jedynie do lakonicznego określenia „dług wynikający z tytułu niezapłaconych należności za jazdę bez ważnego biletu w kwocie ...”, co uniemożliwia konsumentom identyfikację długu. Należy zaznaczyć, że pisma wzywające do zapłaty według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* są wysyłane do konsumentów uchylających się od zapłaty kilku nałożonych na nich opłat dodatkowych za jazdę bez ważnego biletu, tak więc identyfikacja długu jest konieczna, bo może okazać się, że dług, do spłaty którego wzywa Spółka pismem pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* został już uregulowany.

W pismach wzywających do zapłaty kierowanych do konsumentów według wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* Spółka zawarła informację o treści: „Od decyzji o wszczęciu egzekucji odstępimy tylko w przypadku otrzymania wpłaty ... w terminie 7 dni od daty otrzymania decyzji (...)”, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie mylnego wrażenia, że w przypadku nieuiszczenia zapłaty w określonym terminie zostanie dokonana pierwsza czynność egzekucyjna.

Przeciętny konsument dysponuje wiedzą, że istotą egzekucji jest przymusowe dochodzenie od dłużnika zapłaty, a czynności egzekucyjne wykonuje komornik. W związku z tym podawanie przez Spółkę informacji o kwestionowanej treści może powodować u konsumenta mylne wrażenie, że w określonym terminie pojawi się w jego miejscu zamieszkania lub miejscu pracy komornik w celu zajęcia jego dobra.

Reasumując, stosowana przez Spółkę praktyka rynkowa polegająca na kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*, zamieszczaniu w ich treści informacji, że tylko wpłata w określonym terminie powstrzyma wszczęcie egzekucji oraz niepodawanie podstawy faktycznej powstania długu wywołuje u konsumentów mylne wyobrażenie o długu oraz czynnościach podjętych przez Spółkę w celu wyegzekwowania jego zapłaty, które to wyobrażenie powoduje podjęcie przez konsumenta decyzji gospodarczej, której inaczej by nie podjął.

Prezes Urzędu uznał, że działanie Spółki spełnia przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że druga przesłanka niezbędna do udowodnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów została spełniona.**

### **Ad 3)**

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygnatura akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy stwierdził, że sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów o treści „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” (którego odpowiednikiem w ustawie z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest art. 24 ust. 3) należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieokreślonej liczby konsumentów, nieograniczonej liczby potencjalnych pasażerów, którzy mogli korzystać ze środków komunikacji miejskiej w Ciechanowie, Szczecinku, Głogowie, Elblągu, Przemysłu, Tomaszowie Mazowieckim i Radomsku. W tej sytuacji bezprawne zachowanie

Spółki nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy jego kontrahentów.

W związku z powyższym **Prezes Urzędu stwierdził, że trzecia przesłanka** niezbędna do udowodnienia stosowania przez Spółkę praktyki wskazanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **została spełniona**.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26 tej ustawy, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W powyższym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Zgodnie z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na przedsiębiorcy.

W toku postępowania Spółka przekazała Zarządzenie Nr 1/2013 z dnia 8 marca 2013 r. wydane przez Zarząd Spółki dotyczące: wycofania z użytku wzoru pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* z dniem 8 marca 2013 r. oraz zniszczenia przygotowanych do wysyłki pism, w oparciu o wzór pn. *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego*.

**Wobec spełnienia przesłanek** koniecznych do stwierdzenia stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zaniechania jej stosowania, **Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji**.

#### **Ad II. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem od Prezesa Urzędu zależy – w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej wraz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Spółkę kary pieniężnej. Ustalając wymiar kary za stwierdzoną praktykę Prezes Urzędu dokonał w pierwszej kolejności oceny wagi naruszenia, na podstawie której ustalono kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszej kalkulacji kary, a następnie uwzględniając wszystkie okoliczności łagodzące i obciążające odpowiednio modyfikował ustaloną wysokość kwoty bazowej. Podkreślić należy, iż nakładana przez Prezesa Urzędu kara finansowa pełnić powinna funkcje: represyjną, prewencyjną i edukacyjną. Ustalając wymiar kary Prezes

Urzędu wziął przede wszystkim pod uwagę funkcję prewencyjną kary, w tym prewencję ogólną. Kara bowiem winna być ustalona tak, aby powstrzymać przedsiębiorcę stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Analizując całokształt okoliczności sprawy Prezes Urzędu stwierdził, że naruszenia zbiorowych interesów konsumentów Spółka dopuściła się umyślnie. Aby naruszenie było traktowane jako popełnione umyślnie nie jest konieczne, aby przedsiębiorca był świadomy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów; wystarcza natomiast, że nie mógł on nie być świadomy, że kwestionowane zachowanie miało na celu naruszenie tych interesów. Za stwierdzeniem, że wyraźną intencją Spółki przy kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *Decyzja o wszczęciu postępowania sądowego* było wywołanie w konsumentach mylnego wyobrażenia, że organ państwowy wydał jednostronny akt wszczynający przeciwko niemu postępowanie sądowe przemawia fakt, że Spółka jako profesjonalista działający w dziedzinie windykacji, odchodzi od konwencji przyjętej w stosunkach cywilnoprawnych, zgodnie z którą w przypadku braku spełnienia świadczenia, dłużnik otrzymuje „tylko” wezwanie. Również fakt, że do każdego z pasażerów, na którego została nałożona dodatkowa opłata za jazdę bez ważnego biletu Spółka najpierw listem zwykłym wysłała trzy pisma wzywające do zapłaty, w których używa określeń „wezwanie do zapłaty ostateczne”, „przesądowe wezwanie do zapłaty”, „propozycja ugody przedsądowej” świadczy o tym, że Spółka dąży do wywołania mylnego wyobrażenia, że zakończył się już „przedsądowy” etap sprawy, a postępowanie sądowe i egzekucja należności stały się faktem.

W okolicznościach niniejszej sprawy Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie jednej kary pieniężnej, gdyż naganne działania Spółki opisane w pkt I sentencji niniejszej decyzji, godzą w ten sam interes konsumentów – ograniczają ich zdolność do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej opisanego przez Spółkę długu i skłaniają ich do podjęcia decyzji o jego zapłacie, której inaczej mogliby nie podjąć.

Dokonując oceny wagi naruszenia wziąć należy pod uwagę, że praktyka stwierdzona niniejszą decyzją stosowana przez Spółkę miała charakter poważnych naruszeń z uwagi na to, że dotyczyła sfery istotnych interesów konsumentów oraz z uwagi na długi okres jej trwania. Niewątpliwie przedsiębiorca, poprzez stosowanie działań wprowadzających w błąd wykorzystywał swoją przewagę, niekorzystnie kształtując pozycję konsumenta. Naruszenie to miało miejsce na etapie zawierania kontraktu.

Stąd, odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi po zaokrągleniu 7873 zł.

Ze względu na to, że udział przychodu generowanego przez działalność, której dotyczy niniejsza decyzja, w ogólnym przychodzie Spółki wynosi ok. (tajemnica przedsiębiorcy) % kwotę bazową (tajemnica przedsiębiorcy) %, co dało po zaokrągleniu do pełnych złotych kwotę 5511.

W niniejszym przypadku okolicznością łagodzącą jest fakt, że Spółka zaniechała stosowania ocenianej praktyki jeszcze przed wszczęciem niniejszego postępowania, co umożliwiłoby obniżenie kary o 30%. Natomiast umyślność naruszenia zbiorowych interesów konsumentów stanowi okoliczność obciążającą, która skutkuje podwyższeniem wysokości kary o 50%. Biorąc pod uwagę zarówno okoliczności obciążające, jak i łagodzące, kwotę uzyskaną na poprzednim etapie podwyższono o 20 %, co daje ostatecznie kwotę 6.613 zł (sześć tysięcy sześćset trzynaście złotych po zaokrągleniu do pełnych złotych). Nałożona kara pieniężna w tej wysokości stanowi około (tajemnica przedsiębiorcy) % wysokości przychodu przedsiębiorcy.

**W związku z tym Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.**

**Ad III. sentencji niniejszej decyzji**

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania. Przedmiotowe postępowanie wykazało, iż Spółka dopuściła się stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3. Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. Nr 267) – zwanej dalej: „k.p.a.” - w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 k.p.a., a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Kosztami niniejszego postępowania są koszty doręczenia Spółce – stronie postępowania – pism urzędowych, które wyniosły 17,10 zł (słownie: siedemnaście złotych i dziesięć groszy).

W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Spółkę kwotą 17,10 zł (słownie: siedemnaście złotych i dziesięć groszy).

**W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił jak w pkt III sentencji niniejszej decyzji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawa: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów koszty niniejszego postępowania Spółka zobowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231 000000 w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej 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 16, poz. 93, ze zm.) – zwanej dalej: „k.p.c.” - 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt III sentencji niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 264 § 2 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

*Z upoważnienia  
Prezesa  
Urzędu Ochrony  
Konkurencji i Konsumentów  
Zastępca Dyrektora Delegatury*

Andrzej Kędzia

Otrzymuje:

„Arsen” Sp. z o.o.  
ul. Przybyszewskiego 99  
93-126 Łódź