



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAŁGORZATA KRASNODEBSKA-TOMKIEL

DDK-61-12/08/IS

Warszawa, dn. 28 lipca 2008 r.

DECYZJA Nr DDK 8/2008

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po uprawdopodobnieniu w toku postępowania wszczętego z urzędu przeciwko Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w sprawie stosowania przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) wysyłaniu do konsumentów wezwań do zapłaty, w których:
 - Spółka zamieszcza informację, iż nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot,
 - treść pisma przekreślona jest napisem „BRAK WPLĄTY TO SĄD I KOMORNIK”;
- 2) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu „przynosząca wstyd/nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu” oraz informacji, iż prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie poborów lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości, jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku konsumenta, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy;
- 3) nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego;

i przyjęciu zobowiązania Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. do zaniechania ww. działań poprzez wprowadzenie następujących zmian w treści wezwań do zapłaty wysyłanych do konsumentów:

a) „Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki.”

zmiana na:

„Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki.”

b) „Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z windykacji należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki za czas opóźnienia zapłaty.”

zmiana na:

„Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nie zrezygnuje z windykacji należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki za czas opóźnienia zapłaty.”

c) „BRAK WPLĄTY TO SĄD I KOMORNIK”

zmiana na:

„BRAK WPLĄTY TO SĄD A NAWET KOMORNIK”

d) „Skierowania sprawy do sądu, a po uzyskaniu prawomocnego wyroku wystąpienia do komornika celem wszczęcia egzekucji (efekt: nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu).”

zmiana na:

„Skierowania sprawy do sądu, a po uzyskaniu prawomocnego wyroku (i w razie dalszego braku spłaty) wystąpienia do komornika celem wszczęcia egzekucji (skutek: możliwość zajęcia przez komornika wynagrodzenia lub majątku dłużnika).”

e) „Uprzejmie informujemy, iż Państwa dług wobec PTC Sp. z o.o. objęty został procesem sądowej windykacji kończącej się, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, egzekucją komorniczą (zajęcie wynagrodzenia lub sprzedaż majątku poniżej jego rzeczywistej wartości!!!).”

zmiana na:

„Zawiadamiamy, iż Państwa dług wobec PTC Sp. z o.o. objęty został procesem sądowej windykacji z możliwością, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, egzekucją komorniczą (efekt - zajęcie wynagrodzenia lub majątku dłużnika!!!).”

f) „Dla zwiększenia skuteczności egzekucji, doświadczony windykator przekaze ustalenia dotyczące Państwa majątku i wynagrodzenia komornikowi, przeprowadzającemu egzekucję w Państwa domu i miejscu pracy. Obok dotkliwych skutków finansowych polegających na zwiększeniu kwoty długu o odsetki i koszty egzekucyjne, prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie pobrań lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku Państwa, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy.”

zmiana na:

„Dla zapewnienia skuteczności egzekucji, PTC może zlecić doświadczonemu windykatorowi ustalenie Państwa miejsca pracy, źródeł przychodów i posiadanego majątku celem poinformowania komornika, przeprowadzającego egzekucję. Ewentualna egzekucja komornicza Państwa długu zwiększonego o odsetki, koszty sądowe i egzekucyjne może spowodować zajęcie wynagrodzenia lub Państwa majątku oraz może spowodować niekorzystny odbiór Państwa wizerunku, jako niewypłacalnych dłużników.”

g) „Dodatkowe koszty postępowania sądowego i komorniczego wyniosą ok. (...).”

zmiana na:

„Dodatkowe koszty postępowania sądowego i komorniczego¹ mogą wynieść ok. (...).”
(przypis: „Oszacowano na podst. ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji, rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych.”)

h) „Dodatkowo obciążające dłużnika, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, koszty sądowe i egzekucyjne wyniosą ok.: (...).”

zmiana na:

„Dodatkowo obciążające Państwa, po uzyskaniu prawomocnego wyroku i ewentualnej egzekucji komorniczej, koszty sądowe i egzekucyjne¹ mogą wynieść ok. (...).”
(przypis: „Oszacowano na podst. ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych

i egzekucji, rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych.”)

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. obowiązek wykonania ww. zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po uprawdopodobnieniu w toku postępowania wszczętego z urzędu przeciwko Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie - stosowania przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt I sentencji decyzji,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów określa termin wykonania zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji, na dzień 8 sierpnia 2008 r.

III. Na podstawie art. 28 ust. 3 w zw. z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po uprawdopodobnieniu w toku postępowania wszczętego z urzędu przeciwko Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie – stosowania przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych w pkt I sentencji decyzji,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. obowiązek złożenia w terminie do 29 sierpnia 2008 r. informacji o stopniu realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I sentencji decyzji, poprzez przedstawienie Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pisemnych dowodów potwierdzających wprowadzenie przedmiotowych zmian.

IV. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy – Kodeks postępowania administracyjnego z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r., Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania przez Polską Telefonię Cyfrową Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

- 1) wysyłaniu do konsumentów wezwań do zapłaty, w których nazwisko konsumenta umieszczone jest w czerwonej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”,
- 2) pisemnym informowaniu konsumentów, których dług uległ przedawnieniu i którzy stosowny zarzut podnoszą, iż Spółka przekaze do właściwego dla konsumenta Urzędu Skarbowego informację o powstaniu rzekomego obowiązku podatkowego w związku z przedawnieniem zobowiązania i powoływaniu się przy tym na przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż powoływane przez Spółkę przepisy nie znajdują zastosowania do konsumentów lecz do osób fizycznych prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą,

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów umarza postępowanie.

UZASADNIENIE

W dniu 30 października 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany też dalej „Prezesem Urzędu”, wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia czy Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, zwana też dalej „Spółką” lub „PTC”, dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.

Analiza zgromadzonego w toku postępowania materiału dowodowego (obejmującego informacje przekazane przez Spółkę w piśmie z dnia 23 listopada 2007 r. i załączonych do niego dokumentach jak również informacje przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie w piśmie z dnia 24 sierpnia 2007 r., pozwoliła na ustalenie, iż stosowane przez Spółkę praktyki dotyczące sposobów prowadzenia windykacji długów konsumenckich uzasadniają wszczęcie przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej „uokik”.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu, postanowieniem z dnia 4 marca 2008 r., wszczął przeciwko Polskiej Telefonii Cyfrowej Sp. z o.o. postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. wysyłaniu do konsumentów wezwań do zapłaty, w których:

- nazwisko konsumenta umieszczone jest w czerwonej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”,

- Spółka zamieszcza informację, iż nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot,

- treść pisma przekreślona jest napisem „BRAK WPŁATY TO SĄD I KOMORNIK”,

co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż skierowanie sprawy do sądu nie zawsze powoduje wszczęcie działań egzekucyjnych przez komornika, nawet w sytuacji korzystnego dla Spółki wyroku oraz poprzez wywoływanie u konsumentów zastraszenia i obawy o swoje dobra, mogło powodować skłonienie konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki,

a w związku z powyższym mogło stanowić naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2004 r., Nr 173, poz. 1807 ze zm.), zwanej dalej „usdg”, tj. obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. 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 „upnpr”, tj. 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, i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik;

2. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów zwrotu „przynosząca wstyd/nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu” oraz informacji, iż prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie pobrań lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości, jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku konsumenta, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy,

co mogło powodować zastraszanie konsumentów i wywołanie obawy o ich dobra osobiste oraz skłonienie konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki,

a w związku z powyższym mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg, tj. obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. agresywną praktykę rynkową, poprzez niedopuszczalny nacisk, który w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji, której inaczej by nie podjął, i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik;

3. nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów wysokości ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego,

co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż o kosztach związanych z prowadzonym postępowaniem sądowym i egzekucyjnym orzeka każdorazowo odpowiednio sąd lub organ egzekucyjny, ponadto może wywołać u konsumentów obawę o swoje dobra oraz skłonienie konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki,

a w związku z powyższym mogło stanowić naruszenie art. 17 usdg, tj. obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. 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, i jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik;

4. pisemnym informowaniu konsumentów, których dług uległ przedawnieniu i którzy stosowny zarzut podnoszą, iż Spółka przekaże do właściwego dla konsumenta Urzędu Skarbowego informację o powstaniu rzekomego obowiązku podatkowego w związku z przedawnieniem zobowiązania i powoływaniu się przy tym na przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych,

co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż powoływane przez Spółkę przepisy nie znajdują zastosowania do konsumentów lecz do osób fizycznych prowadzących pozarolniczą działalność gospodarczą,

a w związku z powyższym stanowić naruszenie art. 17 usdg, tj. obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. 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, i jako naruszenie

zbiorowych interesów konsumentów mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 uokik.

Spółka w pismach z dnia 7 kwietnia 2008 r., 18 kwietnia 2008 r. oraz 19 maja 2008 r. odniosła się do postawionych przez Prezesa Urzędu zarzutów, przedstawiła proces prowadzenia w stosunku do konsumentów windykacji należności wynikających ze świadczenia przez PTC usług telekomunikacyjnych. W opinii Spółki, treść wysyłanych do konsumentów wezwań do zapłaty jest zgodna z prawem. Niemniej jednak Spółka, kierując się wolą szybkiego zakończenia postępowania, a także dostrzegając możliwość dokonania zmian w treści wysyłanych do konsumentów wezwań do zapłaty, w piśmie z dnia 19 maja 2008 r. zobowiązała się do wprowadzenia w treści wezwań do zapłaty stosownych zmian oraz przedstawiła nowe wzory przedmiotowych wezwań. Spółka w ww. piśmie dodatkowo przedstawiła propozycję wprowadzenia zmian do treści przedmiotowych wezwań, które to treści nie były objęte toczącym się postępowaniem. W związku z powyższym należy wskazać, iż niniejsza decyzja Prezesa Urzędu odnosi się jedynie do tych zmian w treści wysyłanych przez Spółkę wezwań do zapłaty, które zostały objęte zarzutami w przedmiotowym postępowaniu w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W piśmie z dnia 12 czerwca 2008 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie, umożliwiając jej - zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 k.p.a. - możliwość zapoznania oraz wypowiedzenia się co do zgromadzonego materiału dowodowego.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie prowadzi działalność polegającą na świadczeniu usług telekomunikacyjnych. Spółka w ramach prowadzonej działalności prowadzi również windykację należności wynikających ze świadczenia ww. usług.

Analiza przedstawionych przez Spółkę wzorów pism – wezwań wysyłanych do konsumentów oraz przedstawionych procedur windykacji pozwoliła ustalić, co następuje.

- 1) Spółka wysłała do konsumentów wezwania do zapłaty, w których:
 - zamieszcza informację, iż nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot,
 - treść pisma przekreślona jest napisem „BRAK WPLATY TO SĄD I KOMORNIK”.

W przedmiotowym zakresie Spółka w piśmie z dnia 19 maja 2008 r. zobowiązała się do wprowadzenia następujących zmian w treści wezwań adresowanych do konsumentów:

- „Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki.”

zmiana na:

„Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki.”

- „Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z windykacji należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki za czas opóźnienia zapłaty.”

zmiana na:

„Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nie zrezygnuje z windykacji należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki za czas opóźnienia zapłaty.”

- „BRAK WPLĄTY TO SĄD I KOMORNIK”

zmiana na:

„BRAK WPLĄTY TO SĄD A NAWET KOMORNIK”

2) Spółka wysłała do konsumentów wezwania do zapłaty, w których posługuje się zwrotem „przynosząca wstyd/nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu” oraz informuje, iż prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie pobrań lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości, jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku konsumenta, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy.

W przedmiotowym zakresie Spółka w piśmie z dnia 19 maja 2008 r. zobowiązała się do wprowadzenia następujących zmian w treści wezwań adresowanych do konsumentów:

- „Skierowania sprawy do sądu, a po uzyskaniu prawomocnego wyroku wystąpienia do komornika celem wszczęcia egzekucji (efekt: nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu).”

zmiana na:

„Skierowania sprawy do sądu, a po uzyskaniu prawomocnego wyroku (i w razie dalszego braku spłaty) wystąpienia do komornika celem wszczęcia egzekucji (skutek: możliwość zajęcia przez komornika wynagrodzenia lub majątku dłużnika).”

- „Uprzejmie informujemy, iż Państwa dług wobec PTC Sp. z o.o. objęty został procesem sądowej windykacji kończącej się, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, egzekucją komorniczą (zajęcie wynagrodzenia lub sprzedaż majątku poniżej jego rzeczywistej wartości!!!).”

zmiana na:

„Zawiadamy, iż Państwa dług wobec PTC Sp. z o.o. objęty został procesem sądowej windykacji z możliwością, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, egzekucją komorniczą (efekt - zajęcie wynagrodzenia lub majątku dłużnika!!!).”

- „Dla zwiększenia skuteczności egzekucji, doświadczony windykator przekaze ustalenia dotyczące Państwa majątku i wynagrodzenia komornikowi, przeprowadzającemu egzekucję w Państwa domu i miejscu pracy. Obok dotkliwych skutków finansowych polegających na zwiększeniu kwoty długu o odsetki i koszty egzekucyjne, prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie pobrań lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku Państwa, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy.”

zmiana na:

„Dla zapewnienia skuteczności egzekucji, PTC może zlecić doświadczonemu windykatorowi ustalenie Państwa miejsca pracy, źródeł przychodów i posiadanego majątku celem poinformowania komornika, przeprowadzającego egzekucję. Ewentualna egzekucja komornicza Państwa długu zwiększonego o odsetki, koszty sądowe i egzekucyjne może spowodować zajęcie wynagrodzenia lub Państwa majątku oraz może spowodować niekorzystny odbiór Państwa wizerunku, jako niewypłacalnych dłużników.”

3) W wezwaniach do zapłaty wysyłanych do konsumentów Spółka nierzetelnie wskazuje na wysokość ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego.

W przedmiotowym zakresie Spółka w piśmie z dnia 19 maja 2008 r. zobowiązała się do wprowadzenia następujących zmian w treści wezwań adresowanych do konsumentów:

- „Dodatkowe koszty postępowania sądowego i komorniczego wyniosą ok. (...).”

zmiana na:

„Dodatkowe koszty postępowania sądowego i komorniczego¹ mogą wynieść ok. (...).”
(przypis: „Oszacowano na podst. ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji, rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych.”)

- „Dodatkowo obciążające dłużnika, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, koszty sądowe i egzekucyjne wyniosą ok.: (...).”

zmiana na:

„Dodatkowo obciążające Państwa, po uzyskaniu prawomocnego wyroku i ewentualnej egzekucji komorniczej, koszty sądowe i egzekucyjne¹ mogą wynieść ok. (...).”
(przypis: „Oszacowano na podst. ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji, rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych.”)

4) Spółka wysłała do konsumentów wezwania do zapłaty, w których nazwisko konsumenta umieszczone jest w szarej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”.

5) Spółka nie informuje konsumentów, których dług uległ przedawnieniu i którzy stosowny zarzut podnoszą, iż Spółka przekaże do właściwego dla konsumenta Urzędu Skarbowego informację o powstaniu rzekomego obowiązku podatkowego w związku z przedawnieniem zobowiązania i powoływaniu się przy tym na przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

I. Rozstrzygnięcie w pkt I sentencji decyzji. Uprawdopodobnienie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz nałożenie na PTC obowiązku wprowadzenia zmian w treści wezwań do zapłaty wysyłanych do konsumentów.

Przepis art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że *przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy*. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Do stwierdzenia praktyki na podstawie art. 24 ust. 2 uokik konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy,
2. naruszenie tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.¹ Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*² 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 działań Spółki w przedmiotowej sprawie mogła polegać na naruszeniu obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 usdg.

Przepis art. 17 usdg stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Pojęcie to nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.³ 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. Podobny charakter posiada przepis art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz przepis art. 385¹ § 1 kc. 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*⁴ 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.*⁵

Wśród działań przedsiębiorcy mogących stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów ustawodawca wskazuje również nieuczciwe praktyki rynkowe (art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik). Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, która jednocześnie narusza zbiorowy interes konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym, działania PTC w przedmiotowej sprawie mogły stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może

¹ tak m.in. w jednym z ostatnich orzeczeń SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07;

² wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001, cyt. za Lex;

³ np. wyrok SA 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;

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

⁵ orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.;

powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął oraz nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. agresywną praktykę rynkową, poprzez niedopuszczalny nacisk, który w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji, której inaczej by nie podjął, a następnie, iż przedmiotowe praktyka mogła naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Przez praktykę rynkową rozumie się zgodnie z art. 2 pkt 4 upnpr działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio lub pośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu wskazane w art. 2 pkt 3 upnpr ma szeroki zakres i obejmuje każdy towar lub usługę, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych.

Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przez zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji. Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe. Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną tj. polegać na działaniu lub zaniechaniu wprowadzającym w błąd. Wskazane praktyki nie stanowią praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7 upnpr). Oznacza to, iż by wykazać że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1 upnpr) oraz do agresywnej praktyki rynkowej (art. 8 ust. 1 upnpr), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 upnpr.

Ocena praktyki rynkowej następuje także w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 12 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać 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 czy umysłowa. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument – mimo ogólnej orientacji w rzeczywistości – ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Ma świadomość charakteru otrzymywanych od Spółki wezwań do zapłaty w procesie dochodzenia należności wynikających ze świadczenia usług telekomunikacyjnych. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo oczekiwać od Spółki rzetelnej informacji, a także działania, które nie będzie wprowadzać

w błąd i nie będzie miało na celu wywołanie stanu zastraszenia i obawy o swoje dobra oraz skłonienie w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Praktyka PTC wskazana w pkt I.1. sentencji decyzji

Umieszczanie przez Spółkę w pismach kierowanych do konsumentów zwrotów: *Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z pełnej windykacji wszystkich należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki* oraz *Informujemy, że PTC Sp. z o.o. nigdy nie zrezygnuje z windykacji należnych kwot, do których systematycznie będą doliczane odsetki za czas opóźnienia zapłaty* mogło sugerować, iż Spółka w żadnych okolicznościach (na co wskazywać ma użycie określenia „nigdy”) nie zrezygnuje z windykacji dochodzonych roszczeń, a więc nawet wtedy gdy np. mimo podniesienia przez konsumenta zarzutu przedawnienia należności Spółka będzie domagać się spełnienia roszczenia wskazując jednocześnie na możliwość jej przymusowego dochodzenia lub w przypadku braku zasadności roszczenia Spółki wobec konsumenta. Powyższe działanie Spółki mogło wywołać u konsumentów stan zastraszenia i obawy o swoje dobra oraz mogło skłonić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki. Używane przez Spółkę sformułowania mogły powodować u konsumentów wrażenie nieuchronności ściągnięcia przez Spółkę należności nawet w sytuacjach gdy konsumenci mogli dysponować stosownym środkiem prawnym lub gdy windykacja była wynikiem błędnego ustalenia istnienia długu. Użycie zwrotu „nigdy” w kierowanych do konsumentów pismach potęguje stan bezustannej obawy o swoje dobra.

Z kolei umieszczanie przez Spółkę w treści pism wysyłanych do konsumentów napisu (umieszczonego w ramce przekreślającej całość pisma) „BRAK WPLATY TO SĄD I KOMORNIK” mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż skierowanie sprawy do sądu nie zawsze powoduje wszczęcie działań egzekucyjnych przez komornika, nawet w sytuacji korzystnego dla Spółki wyroku oraz poprzez wywołanie u konsumentów zastraszenia i obawy o swoje dobra, mogło powodować skłonienie konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Mając powyższe na uwadze, przedmiotowe działanie Spółki mogło wywoływać u konsumentów zastraszenie i obawę o swoje dobra oraz mogło skłonić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki, co mogło zostać uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami, a tym samym mogło naruszać wynikający z art. 17 usdg obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów.

Dodatkowo, przedmiotowe działanie mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. 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. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnpr wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji, a za taką należy uznać przekazywanie przez Spółkę w wyeksponowany sposób informacji o treści „BRAK WPLATY TO SĄD I KOMORNIK”, gdyż skierowanie sprawy do sądu nie zawsze powoduje wszczęcie działań przez komornika. Za działanie wprowadzające w błąd należy również uznać przekazywanie przez Spółkę informacji, iż nigdy nie zrezygnuje z windykacji należności, a więc np. nawet pomimo podniesienia przez konsumenta zarzutu przedawnienia należności Spółka będzie

domagać się spełnienia roszczenia wskazując jednocześnie na możliwość jej przymusowego dochodzenia lub też w przypadku braku zasadności roszczenia Spółki wobec konsumenta.

Dodatkowo przedmiotowa praktyka PTC mogła naruszać klauzulę generalną z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, zawierającą definicję nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z którą praktyka rynkowa będzie uznana za nieuczciwą, jeśli pozostanie sprzeczna z dobrymi obyczajami i w sposób istotny zniekształci lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu.

Jednocześnie wobec zobowiązania się Spółki do wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt I a-c sentencji decyzji, w ocenie Prezesa Urzędu, ww. działania są wystarczające dla stwierdzenia, iż działania Spółki nie będą naruszały zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Praktyka PTC wskazana w pkt I.2 sentencji decyzji

Umieszczanie przez Spółkę w pismach kierowanych do konsumentów następujących zwrotów: *Skierowania sprawy do sądu, a po uzyskaniu prawomocnego wyroku wystąpienia do komornika celem wszczęcia egzekucji (efekt: nieprzyjemna wizyta komornika w pracy i w domu), Uprzejmie informujemy, iż Państwa dług wobec PTC Sp. z o.o. objęty został procesem sądowej windykacji kończącej się, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, egzekucją komorniczą (zajęcie wynagrodzenia lub sprzedaż majątku poniżej jego rzeczywistej wartości!!!), Dla zwiększenia skuteczności egzekucji, doświadczony windykator przekaże ustalenia dotyczące Państwa majątku i wynagrodzenia komornikowi, przeprowadzającemu egzekucję w Państwa domu i miejscu pracy. Obok dotkliwych skutków finansowych polegających na zwiększeniu kwoty długu o odsetki i koszty egzekucyjne, prowadzona egzekucja komornicza spowoduje zajęcie poborów lub posiadanego majątku i jego sprzedaż zdecydowanie poniżej faktycznej wartości jak również może spowodować bardzo niekorzystny odbiór wizerunku Państwa, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy mogło powodować zastraszanie konsumentów i wywołanie obawy o dobra osobiste oraz skłonienie konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki. Przedstawienie ostatecznych środków całej procedury egzekucyjnej (np. licytacja majątku dłużnika) jeszcze na etapie windykacji przesądowej, mogło wprowadzać konsumentów w błąd co do nieuchronności konieczności uiszczenia należności. Wskazywanie na etap egzekucji komorniczej w sytuacji gdy Spółka nie dysponuje jeszcze prawomocnym wyrokiem było celowym działaniem Spółki wywierającym na konsumenta presję, nie biorąc pod uwagę tego, że ewentualny wyrok uzyskany przez Spółkę mógł być dla niej niekorzystny lub być dobrowolnie wykonany przez konsumenta. Używanie przez Spółkę zwrotów o ww. treści mogło zatem zostać uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami a tym samym za naruszenie wynikającego z art. 17 usdg obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów.*

Dodatkowo przedmiotowe działanie Spółki mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. agresywną praktykę rynkową, poprzez niedopuszczalny nacisk, który w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk – zgodnie z art. 8 ust. 2 upnpr – uważa się

każdy rodzaj przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego (a więc również sugerowanie nieprzyjemnej wizyty komornika w miejscu zamieszkania i pracy, zajęcia wynagrodzenia lub sprzedaż majątku poniżej jego rzeczywistej wartości, niekorzystny odbiór wizerunku, jako niewypłacalnych dłużników, u sąsiadów, współpracowników lub pracodawcy) w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy (podawane informacje mogą wywoływać zastraszanie konsumentów, obawę o ich dobra oraz mogą wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki).

Dodatkowo przedmiotowa praktyka PTC mogła naruszać klauzulę generalną z art. 4 ust. 1 upnpr, zawierającą definicję nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z którą praktyka rynkowa będzie uznana za nieuczciwą, jeśli pozostanie sprzeczna z dobrymi obyczajami i w sposób istotny zniekształci lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu.

Jednocześnie wobec zobowiązania się Spółki do wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt I d-f sentencji decyzji, w ocenie Prezesa Urzędu, ww. działania są wystarczające dla stwierdzenia, iż działania Spółki nie będą naruszały zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Praktyka opisana w pkt I.3 sentencji decyzji

Spółka w wysyłanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty umieszcza następujące zwroty: *Dodatkowe koszty postępowania sądowego i komorniczego wyniosą ok. (...), Dodatkowo obciążające dłużnika, po uzyskaniu prawomocnego wyroku, koszty sądowe i egzekucyjne wyniosą ok.: (...)*, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd, gdyż o kosztach związanych z prowadzonym postępowaniem sądowym i egzekucyjnym orzeka każdorazowo odpowiednio sąd lub organ egzekucyjny na podstawie obowiązujących przepisów prawnych w tym zakresie. Ponadto, przedmiotowe działanie - poprzez jednoznaczne założenie, iż to konsument przegra spór sądowy - mogło wywołać u konsumentów obawę o swoje dobra oraz skłaniać konsumentów w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki. Spółka w kierowanych do konsumentów wezwaniach do zapłaty nie podaje także podstawy prawnej, w oparciu o którą dokonuje oszacowania możliwych do poniesienia przez konsumenta kosztów związanych z ewentualnym postępowaniem sądowym lub egzekucyjnym co mogło utrudniać konsumentom weryfikację prawidłowości dokonanych przez Spółkę obliczeń.

Posługiwanie się przez Spółkę ww. sformułowaniami mogło zostać uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami a tym samym za naruszenie wynikającego z art. 17 usdg obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów.

Dodatkowo, przedmiotowe działanie Spółki mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 5 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 upnpr, tj. działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób (jednoznaczne założenie, iż to konsument przegra spór sądowy i poniesie koszty związane z postępowaniem sądowym i egzekucyjnym) powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął.

Dodatkowo przedmiotowa praktyka PTC mogła naruszać klauzulę generalną z art. 4 ust. 1 upnpr, zawierającą definicję nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z którą praktyka

rynkowa będzie uznana za nieuczciwą, jeśli pozostanie sprzeczna z dobrymi obyczajami i w sposób istotny zniekształci lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu.

Jednocześnie wobec zobowiązania się Spółki do wprowadzenia zmian, o których mowa w pkt I g-h sentencji decyzji, w ocenie Prezesa Urzędu, ww. działania są wystarczające dla stwierdzenia, iż działania Spółki nie będą naruszały zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Mając na uwadze zobowiązanie się Spółki do wprowadzenia zmian treści pism wysyłanych do konsumentów, Prezes Urzędu uznał, iż w przedmiotowej sytuacji zastosowanie może znaleźć przepis art. 28 ust. 1 uokik. Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest stosowanie tejże praktyki, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, iż istnieją przesłanki wystarczające do nałożenia na Spółkę, w drodze decyzji, na podstawie przepisu art. 28 ust. 1 uokik, obowiązku wykonania przedmiotowych zobowiązań.

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

II. Rozstrzygnięcie w pkt II sentencji decyzji. Termin wykonania przez PTC zobowiązania do wprowadzenia zmian w treści wezwań do zapłaty wysyłanych do konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 2 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązania.

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

III. Rozstrzygnięcie w pkt III sentencji decyzji. Obowiązek złożenia przez PTC w wyznaczonym terminie informacji o realizacji zobowiązania do wprowadzenia zmian w treści wezwań do zapłaty wysyłanych do konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 3 uokik, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania.

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

IV. Rozstrzygnięcie w pkt IV sentencji decyzji. Umorzenie postępowania.

W postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Prezes Urzędu zakwestionował działania Spółki polegające na:

- 1) wysłaniu do konsumentów wezwań do zapłaty, w których nazwisko konsumenta umieszczone jest w czerwonej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”;
- 2) pisemnym informowaniu konsumentów, których dług uległ przedawnieniu i którzy stosowny zarzut podnoszą, iż Spółka przekaże do właściwego dla konsumenta Urzędu Skarbowego informację o powstaniu rzekomego obowiązku podatkowego w związku z przedawnieniem zobowiązania i powoływaniu się przy tym na przepisy ustawy o podatku dochodowym od osób fizycznych.

Przyczyną wszczęcia postępowania w zakresie opisanym w pkt 1) były informacje przekazane przez Miejskiego Rzecznika Konsumentów w Warszawie, który w piśmie z dnia 24 sierpnia 2007 r. poinformował m.in. o fakcie wysłania przez Spółkę wezwań do zapłaty, w których nazwisko konsumenta umieszczone jest w czerwonej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”. W toku postępowania właściwego w sprawie stosowania przez PTC praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka przedłożyła wzory wysyłanych do konsumentów wezwań do zapłaty zawierających ich rzeczywistą kolorystykę (nazwisko konsumenta umieszczone jest w szarej ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK”). W ocenie Prezesa Urzędu działanie Spółki polegające na umieszczaniu nazwiska konsumenta w ramce na polu z napisem „DŁUŻNIK” nie może być uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z uwagi na brak przesłanki bezprawności działania przedsiębiorcy. W związku z faktem, iż Prezes Urzędu w aktualnie obowiązującym stanie prawnym nie posiada kompetencji do wydania decyzji, w której stwierdza, że dana praktyka nie narusza zbiorowych interesów konsumentów, konieczne jest zatem umorzenie postępowania w przedmiotowym zakresie.

Przyczyną wszczęcia postępowania w zakresie opisanym w punkcie 2) były informacje i wzory wezwań do zapłaty przekazane przez Spółkę w toku postępowania wyjaśniającego. W trakcie postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów Spółka w piśmie z dnia 7 kwietnia 2008 r. złożyła stosowne wyjaśnienia, w których zaprzeczyła wysłaniu do konsumentów wezwań zawierających ww. treści, informując, iż są one wysyłane wyłącznie do przedsiębiorców. Dodatkowo Spółka w piśmie z dnia 18 kwietnia 2008 r. przedłożyła *Procedurę obsługi klientów kontaktujących się z Działem Windykacji w wyniku rozpoczętych wobec dłużnika procesów windykacyjnych*, z której w sposób jednoznaczny wynika, iż wezwania zawierające ww. treści nie są wysyłane do konsumentów lecz jedynie do osób prawnych i osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą.

Na podstawie dokonanych ustaleń faktycznych, Prezes Urzędu uznał, że w przedmiotowym zakresie zachodzą przesłanki uzasadniające stwierdzenie bezprzedmiotowości postępowania administracyjnego we wskazanym zakresie, a w związku z tym konieczność wydania decyzji o umorzeniu postępowania zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik. Okoliczność wskazującą na bezprzedmiotowość, jakim dotknięte jest postępowanie w tym zakresie, stanowi brak stosowania przez Spółkę działań określonych w treści ww. zarzutów.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego

wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregoś z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

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

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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

Otrzymuje:

- 1) r. pr. Marek Korcz
Polska Telefonia Cyfrowa Sp. z o.o.
Al. Jerozolimskie 181
02-222 Warszawa
- 2) a/a