



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

RWA-61-34/11/AT

Warszawa, dnia 29 sierpnia 2012 r.

DECYZJA Nr RWA- 15/2012

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, że działania KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego poprzez używanie sformułowań: *„W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielokrotnią koszty powstałego już zobowiązania.”*, *„Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności”* a także *„konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia”*, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki;
2. umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u nich stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
3. kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych *„Egzekucja – Zawiadomienie”* oraz *„Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych”*, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u nich wrażenia, iż zostało wszczęte i toczy się przeciw nim postępowanie egzekucyjne, a tym samym wywoływać

u konsumentów stan obawy o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki,

naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t. j. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) i jako takie stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 18 stycznia 2012 r.

- II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, że działania KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
2. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
3. braku podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym,

naruszają obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t. j. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) i jako takie stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie ich stosowania:

- **praktyk opisanych w pkt II.1 i 2 – z dniem 27 maja 2010 r.**
- **praktyki opisanej w pkt II.3 – z dniem 18 stycznia 2012 r.**

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie **karę pieniężną w wysokości 85 500 zł** (osiemdziesiąt pięć tysięcy pięćset złotych) płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak: RWA-403-10/10/AT), mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z prowadzeniem działalności windykacyjnej przez KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dawniej: KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Spółka Jawna z siedzibą w Warszawie; w dalszej części niniejszej decyzji: KGPN lub Spółka) mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Delegatura UOKiK w Warszawie wystąpiła do KGPN o przesłanie wzorów wszystkich rodzajów pism kierowanych do konsumentów w ramach podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych. W odpowiedzi na wezwanie KGPN przesłała wzory pism wysyłanych do konsumentów od stycznia 2009 roku.

Po dokonaniu analizy otrzymanych od Spółki dokumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie w dniu 30 grudnia 2011 r. wszczął na podstawie art. 49 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez KGPN praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I.

1. nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego poprzez używanie sformułowań: „*W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które wielokrotnie koszty powstałego już zobowiązania.*”, „*Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności*” a także „*konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia*”, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki;

2. umieszczeniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u nich stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
3. kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych „Egzekucja – Zawiadomienie” oraz „Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych”, co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u nich wrażenia, iż zostało wszczęte i toczy się przeciw nim postępowanie egzekucyjne, a tym samym wywoływać u konsumentów stan obawy o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki

co może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co wyczerpywałoby znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

II.

1. umieszczeniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
2. umieszczeniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki;
3. braku podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym

co może naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej, co wyczerpywałoby znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem z dnia 30 grudnia 2011 r. do akt postępowania w sprawie stosowania przez KGPN praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów włączono część dokumentacji zgromadzonej w toku postępowania wyjaśniającego, tj. m.in. pismo Spółki datowane na dzień 25 maja 2010 r., doręczone Prezesowi Urzędu – Delegaturze UOKiK w Warszawie w dniu 31 maja 2010 r., wraz z załącznikami w postaci wzorców wszystkich rodzajów pism stosowanych przez KGPN w korespondencji z konsumentami w 2010 r. oraz

załącznik nr 3 pt.: „Zakres dat w jakich stosowano poszczególne pisma wraz z informacją ilościową do ilu konsumentów zostały wysłane”.

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z dnia 19 stycznia 2012 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów oraz poinformowała o działaniach podjętych w celu zaprzestania stosowania zarzucanych jej praktyk. W załączeniu do tego pisma Spółka przekazała zbiór wzorców pism stosowanych przez Spółkę w procedurach windykacyjnych we wszelkich pozyskanych do obsługi od dnia 18 stycznia 2012 r. pakietach wierzytelności, a także wewnętrzną dokumentację wprowadzającą zmiany procedur windykacji w zakresie działań kwestionowanych przez Prezesa UOKiK w postaci dokumentu pt. „Przygotowywanie szablonów wezwań – dokumentów windykacyjnych”. Spółka załączyła również odpis pełny z KRS Spółki, z którego wynikało, iż w dniu 4 stycznia 2012 r. KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Spółka Jawna z siedzibą w Warszawie przekształciła się w KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.

Ustosunkowując się kolejno do stawianych jej zarzutów, Spółka oświadczyła, co następuje.

Ad zarzutu 1 (pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji).

W odniesieniu do pierwszej z zarzucanych KGPN praktyk, polegającej na nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty kosztów postępowania sądowego, Spółka wskazała, iż chodziło o poinformowanie konsumentów, że proces cywilny powoduje zwielokrotnienie istniejących kosztów zobowiązania, a nie zwielokrotnienie zobowiązania (co w opinii Spółki byłoby „oczywiście stwierdzeniem bezprawnym”). Spółka wskazała, że „w praktyce sądowej zachodzi konieczność opłacenia zaliczki, np. na poczet ustanowienia kuratora ds. doręczeń i zdarza się, że przewodniczący w sprawie, w której wartość przedmiotu sporu wynosi 600 zł, wzywa o zaliczkę na poczet wynagrodzenia takiego kuratora również w wysokości 600 zł”. Spółka podniosła także, iż wychodziła z założenia, że konsumenci, wobec których KGPN prowadzi działania windykacyjne, utracili płynność finansową, i wobec tego wpis sądowy, którego wysokość stanowi co do zasady 5% egzekwowanego roszczenia, jest dla konsumentów wysoki. Spółka oświadczyła, iż dane o wysokości kosztów sądowych zamieszczała w pismach kierowanych do konsumentów w celu informowania dłużników o konsekwencjach, jakie mogą się wiązać z niespłaceniem zadłużenia. Z jej doświadczenia wynika bowiem, że konsumenci często nie zdają sobie sprawy z wysokości kosztów sądowych.

Jednocześnie Spółka poinformowała, iż „złagodziła we wzorcach pism i wezwań, stosowanych przez KGPN w pozyskanych do obsługi pakietach spraw od 27 maja 2010 r., stosowane stwierdzenia poprzez zamianę wcześniej używanych konsekwencji prawnych w formie obligatoryjnej na wersję fakultatywną: „pociągnie za sobą” na „mogą pociągnąć za sobą”. Ponadto KGPN wskazała, iż bezpośrednio po doręczeniu Spółce zawiadomienia i postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka „zarządziła kontrolę wewnętrzną i dodatkowo zamieniła używane wcześniej sformułowanie „wysoki procent dochodzonej należności” na sformułowanie „określony ustawowo procent dochodzonej należności”. W załączeniu do pisma doręzonego Prezesowi Urzędu w dniu 23 stycznia 2012 r. KGPN przesłała wszystkie wzorce pism stosowane przez Spółkę w obsłudze wszelkich nowopozyskanych pakietów wierzytelności – **od dnia 18 stycznia 2012r.**

W związku z powyższym Spółka wniosła o umorzenie postępowania w zakresie ww. zarzutu.

Ad zarzutu 2 (pkt I. 2 sentencji niniejszej decyzji)

W stosunku do drugiego zarzutu, tj. zarzutu stosowania praktyki polegającej na umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia majątku konsumentów (dłużników), Spółka wskazała, iż informowała konsumentów, że wierzyciel uprawniony jest do samodzielnego ustalenia majątku dłużnika, nie zaś zobowiązania go do wyjawienia majątku. Spółka zwróciła uwagę, iż na wierzycielu ciąży obowiązek wskazania komornikowi majątku dłużnika, oraz, że w ocenie Spółki „wzorcowy przeciętny konsument (dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny) nie wyprowadzi z pojęcia „ustalenie majątku” znaczenia „zobowiązanie do wyjawienia majątku”. Spółka podniosła, iż działania Inspektora Terenowego zmierzające do ustalenia majątku konsumenta mogą polegać „tylko na wizualnym obejrzeniu nieruchomości zamieszkiwanej przez dłużnika i jej ustalenia poprzez Centralną Bazę danych Ksiąg Wieczystych.” Spółka wskazała, iż ww. czynności nie wpływają na „sferę wolitywną dłużnika, a odbywają się nawet poza nim.”

Jednocześnie Spółka oświadczyła, że po kontroli wewnętrznej zaniechała w obsłudze wszelkich pozyskiwanych pakietów wierzytelności stosowania we wzorcach pism i wezwań sformułowania „o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia majątku dłużnika”. Spółka oświadczyła, iż **od dnia 18 stycznia 2012 r.** stosuje we wzorcach pism zapis o „rozpoznaniu sytuacji majątkowej dłużnika z ogólnodostępnych źródeł”. W załączeniu do pisma doręzonego Prezesowi Urzędu w dniu 23 stycznia 2012 r. KGPN przesłała wszystkie wzorce pism stosowane przez Spółkę w obsłudze wszelkich nowopozyskanych pakietów wierzytelności – **od dnia 18 stycznia 2012r.**

W związku z powyższym Spółka wniosła o umorzenie postępowania w zakresie ww. zarzutu.

Ad zarzutu 3 (pkt I. 3 sentencji niniejszej decyzji)

W odniesieniu do trzeciego zarzutu, tj. zarzutu kierowania do konsumentów pism zatytułowanych „Egzekucja – Zawiadomienie” oraz „Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych”, Spółka oświadczyła, że podziela stanowisko Prezesa Urzędu, iż stosowane przez nią działania mogą stanowić podstawę wszczęcia postępowania w sprawie praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka wskazała jednocześnie, iż od dnia 27 maja 2010 r. zupełnie zaniechała stosowania w korespondencji z konsumentami wzorców pism zatytułowanych „Egzekucja - zawiadomienie”, natomiast po przeprowadzeniu kontroli wewnętrznej (po doręczeniu Spółce postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów), KGPN zamieniła tytuł zakwestionowanego pisma: „Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych” na „Ostateczne pismo przedprocesowe”. Na dowód powyższych okoliczności, w załączeniu do pisma doręzonego Prezesowi Urzędu w dniu 23 stycznia 2012 r. KGPN przesłała wszystkie wzorce pism stosowane przez Spółkę w obsłudze wszelkich nowopozyskanych pakietów wierzytelności – **od dnia 18 stycznia 2012r.**

W związku z powyższym KGPN wniosła o wydanie decyzji o uznaniu ww. praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania oraz o odstąpienie od wymierzenia kary pieniężnej.

Ad zarzutów 4 i 5 (pkt II. 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji)

W stosunku do czwartego i piątego zarzutu, tj. zarzutu umieszczania przez KGPN w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną oraz zarzutu umieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego, Spółka oświadczyła, iż podziela stanowisko Prezesa Urzędu, że ww. naruszenia jako mające „*charakter oczywisty*” mogą stanowić podstawę wszczęcia postępowania w sprawie praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. KGPN oświadczyła jednocześnie, iż w obsłudze pakietów wiarytelności pozyskanych **od dnia 27 maja 2010 r.** nie stosuje zakwestionowanych wzorców pism. Spółka wskazała, iż ww. wzorce zastąpione zostały wzorcami, którym nie można zarzucić stosowania tego typu „*nierzetelnej informacji skierowanej do dłużników*”.

W związku z powyższym KGPN wniosła o wydanie decyzji o uznaniu ww. praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Ad zarzutu 6 (pkt II. 3 sentencji niniejszej decyzji)

W odniesieniu do ostatniego postawionego Spółce zarzutu, tj. zarzutu braku podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających konsumentom na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, KGPN wskazała, iż w poprzednio stosowanych przez nią wzorcach „*były wymienione w zależności od klienta: czy wezwanie dotyczy „świadczenia usług dydaktycznych, edukacyjnych”, „usług telekomunikacyjnych”, „opłat eksploatacyjnych za lokal” itp.*” W ocenie Spółki ww. określenia jednoznacznie wskazują na stosunek prawny („*w szczególności uczeń ze szkołą podpisuje jedną umowę, dane mieszkanie jest przypisane do danej spółdzielni itp.*”). Spółka wskazała jednocześnie, iż w pismach kierowanych przez nią do konsumentów, a kwestionowanych przez Prezesa Urzędu, „*obligatoryjną częścią jest „komparycja”, która zawsze określa „działając w imieniu Wierzyciela;...” z wymienieniem nazwy (firmy) zleciodawcy*”. W ocenie Spółki powyższe jednoznacznie pozwala konsumentowi na zidentyfikowanie wiarytelności – Spółka prezentuje konsumentowi nazwę wierzyciela i określa usługi, z jakich konsument korzystał. KGPN wskazała, iż w przypadku usług telekomunikacyjnych wskazuje konsumentowi numer wystawionej przez operatora faktury VAT. Ponadto „*bardzo często w pismach dotyczących zobowiązań ciągłych okres był podawany w tytule zadłużenia*”. Spółka wskazała także, iż zawsze informuje konsumenta (dłużnika), że jest możliwy telefoniczny kontakt ze Spółką, w czasie którego konsument może „*jak najbliżej zapoznać się z podstawą żądania, w tym z okresami wymagalności danego roszczenia*”.

Jednocześnie KGPN oświadczyła, że w pismach stosowanych przez Spółkę w obsłudze pakietów wiarytelności pozyskanych od dnia 27 maja 2010 r., „*w kontakcie z konsumentami stosowane rozwiązania pozwalały na skonkretyzowanie wiarytelności i jej atrybutów*”. Spółka wskazała jednocześnie, iż obecnie wykorzystywane przez nią wzorce, stosowane w obsłudze pozyskiwanych pakietów wiarytelności **od dnia 18 stycznia 2012 r.**, wprost wskazują podstawę prawną dochodzonego roszczenia oraz okres za jaki wierzyciel dochodzi zaspokojenia.

Wobec powyższego, Spółka wniosła o umorzenie postępowania w zakresie ww. zarzutu.

KGPN odnosząc się generalnie do stawianych jej zarzutów naruszania przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, podniosła, iż niezwłocznie po doręczeniu jej wezwania Prezesa Urzędu w postępowaniu wyjaśniającym, zmodyfikowała we wszelkich nowopozyskanych pakietach wierzytelności stosowane przez nią wcześniej wzorce pism kierowanych do konsumentów. Spółka w piśmie z dnia 25 maja 2010 r. skierowanym do Prezesa Urzędu przedstawiła nowe zmodyfikowane wzorce. KGPN oświadczyła, iż powyższe wzorce stosowane będą przez Spółkę od dnia 27 maja 2010 r. Spółka oświadczyła także, że dodatkowo wprowadziła nową procedurę o nazwie „*Przygotowywanie szablonów wezwań – dokumentów windykacyjnych*”, która przewiduje tworzenie wszelkich nowych wzorców pism kierowanych do dłużników w oparciu o konsultacje ze współpracującą ze Spółką kancelarią prawną. Spółka podkreśliła, że „*co do zasady zaniechała stosowania praktyk, o których mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jeszcze w czasie trwania postępowania wyjaśniającego*”. W ocenie Spółki jej zachowanie przekłada się na możliwość odstąpienia przez Prezesa Urzędu od wymierzenia kary, o której mowa w art. 106 i n. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a co najmniej na złagodzenie jej wymiaru.

KGPN została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie. Spółka skorzystała z prawa do przeglądania akt.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

KGPN Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (dawniej KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Spółka Jawna z siedzibą w Warszawie) wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000407318 prowadzi działalność gospodarczą polegającą na windykacji wierzytelności pieniężnych występując względem dłużników bądź jako nabywca wierzytelności od innych podmiotów bądź jako pełnomocnik wierzycieli.

Prowadząc czynności windykacyjne, Spółka kontaktuje się z konsumentami (dłużnikami) listownie, przesyłając pisma wzywające do zapłaty, telefonicznie oraz poprzez osobisty kontakt windykatorów z dłużnikami (windykacja bezpośrednia).

Analiza przedstawionych przez Spółkę wzorów pism – wezwań wysyłanych do konsumentów oraz stosowanych procedur windykacji pozwoliła ustalić, że Spółka w ramach prowadzonej działalności:

1. w sposób nierzetelny wskazuje w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualne koszty postępowania sądowego poprzez używanie sformułowań: „*W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielokrotnią koszty powstałego już zobowiązania.*” (np. K. 398, K. 418v, K. 432, K.439, K. 446, K. 460v, K.671, K. 693, K. 803 akt sprawy), „*Powyższe działania Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności*” (np. K. 92, K. 407, K. 434, K. 441, K. 448, K. 455, K. 462, K. 469, K. 476, K.645 akt sprawy) a także „*konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia*” (np. K. 92,

- K. 407, K. 434, K. 441, K. 448, K. 455, K. 462, K. 469, K. 476, K. 645 akt sprawy);
2. umieszcza w treści pism kierowanych do konsumentów informacje o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku dłużników (np. K.606, K. 613, K. 888. 913, K. 931, K. 921, K. 938 akt sprawy);
 3. kieruje do konsumentów pisma zatytułowane „*Egzekucja – Zawiadomienie*” (K. 891) oraz „*Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych*” (K. 915);
 4. umieszcza w pismach kierowanych do konsumentów informacje, iż brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną (K. 915);
 5. umieszcza w pismach kierowanych do konsumentów informacje, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego (K. 915 v.);
 6. nie podaje w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym (K. 859).

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

Zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy jednoznacznie wskazywał na naruszenie przez KGPN art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku postępowania Spółka przedstawiła dowody wskazujące na zaniechanie praktyk opisanych zarówno w pkt. I, jak i w pkt. II niniejszej decyzji.

Podstawowym dowodem wskazującym na zaprzestanie przez KGPN stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów było wycofanie przez Spółkę z obrotu konsumenckiego wzorców pism kierowanych do konsumentów zawierających treści i sformułowania zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu oraz wprowadzenie na ich miejsce nowych wzorców pism, wolnych od naruszeń. I tak, w dniu 27 maja 2010 r. Spółka wycofała się ze stosowania praktyki wskazanej w pkt. II. 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji, zaś w dniu 18 stycznia 2012 r. Spółka wprowadziła do swoich procedur zmiany powodujące zaniechanie stosowania praktyk, o których mowa w pkt. I. 1-3 oraz w pkt. II.3 sentencji niniejszej decyzji. Okoliczność zaniechania przez Spółkę stosowania ww. praktyk została potwierdzona w toku przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu analizy wzorów pism wykorzystywanych przez Spółkę w korespondencji z konsumentami.

Z informacji przekazanych przez Spółkę (dołączony do akt sprawy odpis z KRS Spółki) wynika, że w dniu 4 stycznia 2012 r. KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Sp. j. została przekształcona w KGPN Sp. z o.o.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

1. Naruszenie interesu publicznego

Postępowanie zostało wszczęte z uwagi na możliwość naruszenia interesu publicznego. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów należy do dziedziny prawa publicznego, a prawo to ma na celu ochronę interesu ogólnospołecznego. Zgodnie z treścią

art. 1 ust. 1 ustawy, określa ona warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowania w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. W czasie postępowania i przy wydawaniu decyzji Prezes UOKiK jest zatem rzecznikiem interesu publicznego. W rozstrzyganych przez Prezesa UOKiK sprawach niezbędne jest zatem ustalenie, czy nastąpiło naruszenie interesu publicznoprawnego.

Interes publiczny w postępowaniu administracyjnym nie jest pojęciem jednolitym i stałym. Publicznoprawny charakter ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oznacza, że nie wszystkie zachowania przedsiębiorców i ich związków, nawet formalnie niepodlegające literze prawa, uzasadniają uruchomienie przewidzianych przez nią instrumentów. Powinno to następować tylko wówczas, gdy w następstwie zachowań naruszających ustawę zagrożony jest interes ogólnospołeczny. Naruszenie zaś tego interesu ma miejsce wówczas, gdy – jak w przedmiotowej sprawie – skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy te działania wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska¹. KGPN jest przedsiębiorcą o ugruntowanej na rynku pozycji. Spółka od 2003 r. prowadzi działalność windykacyjną na szeroką skalę wobec nieograniczonej i nieokreślonej z góry liczby konsumentów. W związku z powyższym wszczęcie postępowania w niniejszej sprawie było zasadne i konieczne z punktu widzenia ochrony interesu publicznego.

2. Naruszenie zakazu z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działania przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców.

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

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

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

- a) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- b) działanie to jest bezprawne;

¹ Wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 24 stycznia 1991 r. (sygn. akt XV AmA 8/90); S. Gronowski: Ustawa antymonopolowa. Komentarz, Warszawa 1996, s. 1-2.

c) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad a) Strona postępowania - przedsiębiorca

KGPN Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dawniej: KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Sp. j. z siedzibą w Warszawie) jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy, pod tym pojęciem należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.² Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

KGPN Sp. z o.o. jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej KGPN podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym działania Spółki mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z informacji przekazanych przez Spółkę (dołączony do akt sprawy odpis z KRS Spółki) wynika, że w dniu 4 stycznia 2012 r. KGPN Doradztwo Finansowo – Prawne Marcin Kalisz Sp. j. z siedzibą w Warszawie została przekształcona w KGPN Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Przepis art. 553 ustawy z dnia 15 września 2000 r. kodeks spółek handlowych (Dz. U. 2000 Nr 94 poz. 1037 ze zm.) stanowi, iż spółce przekształconej przysługują wszelkie prawa i obowiązki spółki przekształcanej, co oznacza, że spółka jest cały czas *ex lege* podmiotem tych samych praw i obowiązków³. Zgodnie ze wskazanym wyżej przepisem spółka pozostaje podmiotem w szczególności zezwoleń, koncesji oraz ulg, które zostały przyznane spółce przed jej przekształceniem, chyba że ustawa lub decyzja o udzieleniu zezwolenia, koncesji albo ulgi stanowi inaczej. Ww. przepis dokonuje przykładowego wyliczenia praw i obowiązków, to znaczy, że także inne, wynikające z decyzji administracyjnej prawa i obowiązki nie wygasają. Spółka przekształcona pozostaje uprawniona albo zobowiązana do korzystania z zezwoleń, koncesji i ulg albo postanowień zawartych w innych decyzjach administracyjnych bez względu na datę ich powstania, o ile

² Trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit. c)] znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

³ Por. A. Szumański „Prawo spółek” 2001, s. 881.

z ustawy albo zezwolenia, koncesji itp. nie wynika nic innego. Uregulowanie to jest potwierdzeniem tożsamości podmiotowej spółki przekształcanej i przekształconej⁴.

Decyzja administracyjna (postanowienie) jest opartym na przepisach prawa władczym rozstrzygnięciem organu administracji publicznej zmierzającym do wywołania skutków prawnych, wydawanym w konkretnej sprawie i dotyczącym indywidualnie oznaczonego podmiotu. Ma więc charakter konkretny i indywidualny. Skoro przekształcenie oparte na kontynuacji jest przeciwieństwem rozwiązania spółki, decyzja administracyjna (postanowienie) dotycząca spółki przekształcanej będzie dotyczyła spółki także po przekształceniu. Nie zmienia się bowiem ani podmiot prawa (ale jego forma), ani cel któremu decyzja (postanowienie) ma służyć. Art. 553 § 2 kodeksu spółek handlowych statuuje wyjątek od zasady niedopuszczalności szeroko rozumianego następstwa prawnego decyzji mających charakter indywidualny, występującej na gruncie prawa administracyjnego.

Ad b) Bezprawność działań Spółki

Bezprawność jest ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządku prawnego obejmuje nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.⁵ Bezprawność jest kategorią obiektywną. Dla oceny bezprawności działania przedsiębiorcy konieczne jest zatem rozważenie, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. *O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.*⁶ Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Mając na uwadze powyższe, należy podkreślić, iż bezprawność działania Spółki w przedmiotowej sprawie polega na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (co znajduje swój wyraz m.in. w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w którym zawarty jest obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji) oraz poprzez naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

Przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – dobrych obyczajów. Jak wskazuje doktryna i orzecznictwo, klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo⁷ 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

⁴ Por. A. Kidyba „Komentarz aktualizowany do art. 553 k.s.h”, LEX.

⁵ Tak m.in. w orzeczeniu SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., XVII AmA 45/07, niepubl..

⁶ Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., I PKN 267/2001.

⁷ A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83.

mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy.⁸ Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny⁹. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide: wyrok SA w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., VI ACa 774/2004). Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji i wywołania błędnego przekonania konsumenta. Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od standardów postępowania.

Przepis art. 17 ww. ustawy odsyła również do przesłanki *śluszných interesów konsumentów*, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od Spółki może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony Spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, które Spółka podaje w sposób niepełny i nierzetelny, konsumenci bez zastrzeżeń, nie podejmując próby obrony swoich praw, spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub istnieje lecz w innej wysokości¹⁰. Dodatkowo, w przypadku braku podania przez Spółkę informacji na temat windykowanego długu, konsumenci narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci m.in. rozmów telefonicznych czy wysyłania listów z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszných interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

Obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wypływa z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów. Jak wskazuje się w doktrynie, „obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania”¹¹. W wyroku z dnia 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt XVII AmA 26/08) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że czynności podejmowane przez przedsiębiorcę przy wykonywaniu działalności w zakresie windykacji długów powinny być zgodne z obowiązującymi przepisami i przez to zapewniać konsumentom pełne, rzetelne i prawdziwe informacje na temat ich praw. Sąd podkreślił, że „informacja stanowi jeden z najważniejszych instrumentów ochrony konsumentów. Chroni się ich właśnie dlatego, że są niewłaściwie poinformowani. Tylko bowiem należycie poinformowani konsumenci mogą samodzielnie i odpowiedzialnie podejmować decyzje”. Przekazywanie przez windykatora informacji nierzetelnych i niepełnych Sąd zakwalifikował

⁸ Orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, niepubl.

⁹ Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szwała [w:] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, str. 122-133; R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.

¹⁰ Tak m.in. SOKiK w wyroku z dnia 19 stycznia 2009 r., XVII AmA 93/08, nieprawomocny.

¹¹ E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, Wydanie 2, Wydawnictwo CH Beck, Warszawa 2002, str. 215-216.

jako naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a wobec tego również art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co stało się podstawą uznania tych działań za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Działalność gospodarcza polegająca na windykacji wierzytelności nie została dotychczas prawnie uregulowana (w odróżnieniu do prawnie uregulowanej egzekucji), co – z uwagi na brak znajomości zasad obowiązujących w tego rodzaju działalności – rodzi niepewność po stronie osób, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, a także prowadzi do nadużyć ze strony windykatorów. Brak szczegółowej regulacji prawnej tego rodzaju działalności gospodarczej nie może być wykorzystywany do działań sprzecznych z interesami konsumentów. W takiej sytuacji obowiązek przedsiębiorcy do prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów tym bardziej nabiera istotnego znaczenia. Zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do wyegzekwowania należności od dłużnika, powinien zwracać szczególną uwagę na zgodność podejmowanych przez niego działań z ww. zasadami.

A zatem, wobec braku szczegółowych przepisów prawa konieczne stało się „otwarcie” systemu prawa stanowiącego i dokonanie oceny działań podejmowanych przez Spółkę przez pryzmat funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. Prezes Urzędu ocenił konkretne zachowania Spółki w aspekcie naruszania obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, który (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) wpływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie dobrych obyczajów, oraz w aspekcie naruszania art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nakładającego obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

Bezprawność działań Spółki, w zakresie zarzutów opisanych w niniejszej decyzji, polega na naruszaniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów poprzez naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, co znajduje swój wyraz m.in. w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (zarzuty wskazane w pkt I sentencji niniejszej decyzji) oraz poprzez naruszanie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów (zarzuty wskazane zarówno w pkt I, jak i w pkt II sentencji niniejszej decyzji).

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych KGPN należy wskazać, co następuje:

Po dokonaniu analizy przekazanych przez Spółkę w toku prowadzonego postępowania wzorów wszystkich pism kierowanych do konsumentów w ramach podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie, stwierdza, co następuje.

Ad pkt I.1 sentencji niniejszej decyzji

W pismach wzywających konsumentów do zapłaty Spółka w sposób nierzetelny wskazywała wysokość ewentualnych kosztów postępowania sądowego poprzez używanie

sformułowań: „W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielokrotnią koszty powstałego już zobowiązania.”, „Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności” a także „konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia”. Ww. działanie Spółki mogło wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki. W opinii Prezesa Urzędu, jeżeli spółka prowadząca działalność windykacyjną zdecydowała się przekazywać konsumentom informacje o kosztach postępowania, winny one być rzetelne i pełne, a nie ograniczające się do przedstawienia informacji najbardziej niekorzystnych dla dłużnika, nawet jeżeli są to informacje utrzymujące się w ramach zasady generalnej odpowiedzialności za wynik procesu. Art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje bowiem za naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania przedsiębiorcy naruszające obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Spółka nie jest zobowiązana do udzielania konsumentom jakiejkolwiek informacji o możliwych kosztach procesu i egzekucji. Informowanie jednak, że w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego to zawsze dłużnik zostanie obciążony wszelkimi i maksymalnymi kosztami postępowania sądowego, w opinii Prezesa Urzędu, jest udzielaniem informacji, która nie spełnia wymogów informacji rzetelnej, prawdziwej i pełnej, nawet w sytuacji, gdy przedsiębiorca czyni to dobrowolnie.

Na ocenę postępowania Spółki nie mogą mieć wpływu podnoszone przez nią argumenty, w szczególności, że w przypadku dużej wartości przedmiotu sporu wpis sądowy w wysokości 5% egzekwowanego roszczenia stanowi dla konsumentów wysoki procent, oraz że każda informacja o kosztach procesu kierowana przez Spółkę do konsumentów stanowi jedynie powielenie normy prawnej, a opisana w tej informacji konsekwencja mieści się w granicach przewidzianych w ustawach.

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

Ad I.2 sentencji niniejszej decyzji

Spółka w treści pism kierowanych do konsumentów umieszczała informacje o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia majątku dłużnika, co mogło wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki. Wierzyciel we wniosku o wszczęcie egzekucji obowiązany jest wskazać majątek dłużnika, z którego ma być prowadzona egzekucja. Obowiązek ten nie uprawnia jednak wierzyciela do żądania wyjawienia majątku przez dłużnika z pominięciem procedury przewidzianej w art. 913 kodeksu postępowania cywilnego (dalej również jako k.p.c.).

Twierdzenie Spółki, że wizyta Inspektora Terenowego nie jest niezgodna z prawem, gdyż stanowi jedynie formę ustalenia majątku dłużnika poprzez „wizualne obejrzenie

nieruchomości zamieszkiwanej przez dłużnika”, co zdaniem Spółki pozostaje w ramach obowiązków wierzyciela związanych ze wskazaniem komornikowi we wniosku o wszczęcie egzekucji przedmiotów należących do dłużnika, mogących posłużyć do zaspokojenia egzekwowanej wierzytelności, nie może mieć wpływu na ocenę zachowania Spółki. W niniejszym postępowaniu nie kwestionuje się bowiem samej wizyty pracownika Spółki w celu np. uzyskania informacji dotyczących posiadanych przez dłużnika nieruchomości celem wystąpienia do Centralnej Bazy Danych Ksiąg Wieczystych, ale fakt informowania dłużnika o planowanym ustaleniu jego majątku, co sugeruje konsumentowi, że jest on zobowiązany do wyjawienia swojego majątku. Takie działanie Spółki wzbudza u konsumentów poczucie lęku o ich dobra majątkowe, a poprzez wywoływanie efektu zastraszenia zmusza ich do działania zgodnego z wolą Spółki.

Działanie KGPN polegające na informowaniu konsumentów o zamiarze ustalenia majątku dłużnika przez pracownika Spółki stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji poprzez wprowadzenie w błąd, iż inny podmiot niż sąd jest uprawniony do zobowiązania konsumentów do wyjawienia ich majątków. Opisywana praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stanowi naruszenie art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nakazującego prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad I.3 sentencji niniejszej decyzji

Spółka kierowała do konsumentów pisma zatytułowane „*Egzekucja – Zawiadomienie*” oraz „*Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych*”, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u nich wrażenia, iż zostało wszczęte i toczy się przeciw nim postępowanie egzekucyjne. Należy wskazać, że czynności egzekucyjne zgodnie z art. 759 § 1 k.p.c. wykonywane są przez komorników, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów.

Nie można podzielić argumentacji Spółki, że z treści pism zatytułowanych „*Egzekucja – Zawiadomienie*” oraz „*Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych*” jasno wynikało, że postępowanie egzekucyjne w stosunku do dłużnika nie zostało wszczęte. Treść pism kierowanych do konsumentów nie zmienia generalnej ich wymowy, które poprzez swój tytuł wywierają jednoznaczne wrażenie u konsumentów, że zostały wysłane w toku prowadzonej już egzekucji komorniczej. Przeciętny konsument, który nie miał do czynienia z organami egzekucyjnymi, nie zdaje sobie sprawy z wymogów, jakim winno opowiadać pismo wysyłane w toku postępowania egzekucyjnego.

Tytułowane pism „*Egzekucja – Zawiadomienie*” oraz „*Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych*” mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez stwarzanie pozorów, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądu. Dodatkowo wskazać należy, że działanie takie mogło powodować u konsumentów stan obawy o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną do działania zgodnego z wolą Spółki. W toku postępowania poprzedzającego wydanie niniejszej decyzji Spółka oświadczyła, iż podziela stanowisko Prezesa Urzędu w ww. zakresie.

Reasumując, opisywana praktyka Spółki stanowi naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej

zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również stanowi naruszenie art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej nakazującego prowadzenie działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słusznym interesów konsumentów, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad II.1 sentencji niniejszej decyzji

Spółka w pismach kierowanych do konsumentów umieszczała informację, iż niespłacenie zadłużenia będzie traktowane jako celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną, co mogło wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną w celu podejmowania przez konsumentów działań zgodnych z wolą Spółki. Zdaniem Prezesa Urzędu, stosowaną przez Spółkę praktykę polegającą na hipotetycznym nawet przypisaniu konsumentom zachowań mających charakter przestępstwa należy uznać za niedopuszczalną jako sprzeczną z obowiązkiem prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów nałożonym na przedsiębiorców w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zgodziła się z ww. stanowiskiem Prezesa Urzędu.

Ad II.2 sentencji niniejszej decyzji

Spółka w pismach kierowanych do konsumentów umieszczała informację, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego. W opinii Prezesa Urzędu, opisane działanie należy uznać za bezprawne i mogące wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki. W ocenie Prezesa Urzędu, taki sposób komunikowania się z konsumentami narusza wyrażony w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spółka zgodziła się z ww. stanowiskiem Prezesa Urzędu.

Ad II.3 sentencji niniejszej decyzji

Spółka w pismach wzywających konsumentów do zapłaty nie podawała danych pozwalających im na identyfikację długu, w szczególności Spółka nie wskazywała stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia (Spółka nie podawała z niewykonania jakich umów wynikało dochodzone roszczenie) oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, w części pism nie podawała także numerów faktur, których dotyczyły dochodzone należności.

Dla oceny działania KGPN nie może mieć jakiegokolwiek znaczenia, że – jak wskazała Spółka - jeżeli konsument miał wątpliwości co do tytułu i elementów zadłużenia składających się na windykowaną kwotę wskazaną w treści pism, mógł w rozmowie telefonicznej z pracownikiem KGPN otrzymać wszystkie niezbędne informacje. Okoliczność, że w następstwie tej czynności konsument mógł poczynić starania celem wyjaśnienia sytuacji tj. zwrócić się o informacje do Spółki pozostaje poza przedmiotem sporu. Obowiązku

informowania nie wypełnia możliwość telefonicznego uzyskania przez konsumenta wyjaśnień, gdyż wówczas ciężar informacyjny zostaje przerzucony na konsumenta, co nie znajduje uzasadnienia. Konieczność podejmowania przez konsumenta dodatkowych czynności w celu wyjaśniania statusu jego sprawy poniekąd tylko potwierdza, że otrzymane pismo mogło wprowadzić go w błąd. Należy podkreślić, iż na Spółce ciąży obowiązek udzielenia wszelkich informacji w związku z dochodzoną przez nią należnością. Konsument nie może być zobowiązany do samodzielnego ustalania przedmiotu skierowanego do niego żądania, a szczególnie informacji tak podstawowych jak dane pozwalające na identyfikację długu: nazwa wierzyciela, umowa, z której wynika zobowiązanie, numery faktur, kwota należności głównej i dochodzonych odsetek, okres, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu.

Praktyka Spółki polegająca na niepełnym wskazywaniu konsumentowi danych dotyczących dochodzonego roszczenia, co utrudnia mu właściwą identyfikację długu, stanowi naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, wynikającego z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Opisane wyżej działanie Spółki, zdaniem Prezesa Urzędu, narusza wyrażony w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wyczerpuje znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad c) Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia, że przedsiębiorca stosuje praktyki określone w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest wykazanie, że kwestionowane w toku postępowania działania przedsiębiorcy godzą w **zbiorowy interes konsumentów**.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie definicji konsumenta odsyła do przepisów Kodeksu cywilnego (art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów). Zgodnie z art. 22¹ k.c. *za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*. Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również w stanie faktycznym będącej przedmiotem niniejszej decyzji na etapie windykacji długu.

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

„Zbiorowy interes konsumentów” oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy

konsumentów – działania Spółki dotyczą bowiem wszystkich dłużników - konsumentów, w stosunku od których Spółka prowadzi czynności windykacyjne.

Do stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, iż konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy¹². Nie ulega jednak wątpliwości, że w przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Rozstrzygając niniejszą sprawę Prezes Urzędu w głównej mierze opierał się o materiał dowodowy dostarczony przez Spółkę, zawierający wzory pism i procedury prowadzenia czynności windykacyjnych. Treść pism kierowanych przez Spółkę do konsumentów jest standardowa. A zatem każdy potencjalny klient banku, abonent operatora telekomunikacyjnego, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji czynności windykacyjnych i pism stosowanych przez Spółkę. Działania Spółki są podejmowane w stosunku do potencjalnie nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. Naruszeniem tak sprecyzowanego interesu konsumentów może być zatem także naruszenie przez przedsiębiorcę innych niż *stricto* ekonomicznych (majątkowych) interesów konsumentów, np. przez uciążliwe nagabywanie, niepokojenie, zaskakiwanie. Według poglądów doktryny *należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*¹³.

Praktyki wskazane w pkt. I i II sentencji niniejszej decyzji stanowią celowe dezinformowanie konsumentów. Spółka przekazuje nierzetelne i niepełne informacje o sytuacji prawnej dłużników, windykowanym długu i podejmowanych czynnościach, by wywrzeć na konsumentach presję psychiczną prowadzącą do podejmowania działań zgodnych z wolą Spółki. Wywoływanie u konsumentów wrażenia, że Spółka kontaktuje się z nimi już w toku prowadzonego postępowania egzekucyjnego (praktyka z pkt. I.3. sentencji niniejszej decyzji) lub dysponuje prawem zobowiązania dłużników do wyjawienia majątku (praktyka z pkt. I.2 sentencji decyzji) prowadzi do dezorientowania konsumentów, a wręcz ich zastraszenia, co niewątpliwie uniemożliwia im podejmowanie swobodnych i świadomych decyzji odnośnie windykowanego długu. Taki sam efekt wywołuje wskazywanie w pismach

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

¹³ E. Łętowska, op.cit., str. 341.

wysokich kosztów postępowania z jednoczesnym zastrzeżeniem, że wszystkimi tymi kosztami w całości obciążony zostanie dłużnik (praktyka z pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji) oraz sugerowanie konsumentom, że brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może pociągnąć za sobą odpowiedzialność karną (praktyka z pkt. II.1 sentencji decyzji) oraz, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego (praktyka z pkt. II.2 sentencji decyzji). Należy w tym miejscu podkreślić, że wskazane wyżej praktyki prowadzące do dezinformacji konsumentów oznaczają także przerzucenie na nich obowiązku wyjaśnienia sprawy, co może być dla nich uciążliwe, narażać ich na niewygodę i stratę czasu.

Praktyki wskazane w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji są dodatkowo przejawem uciążliwego niepokojenia i zaskakiwania. Nachodzenie konsumentów w domu bądź też zapowiedź takiego działania w celu ustalenia stanu majątkowego dłużnika wyraźnie naruszają prywatność konsumentów i rodzą stan obawy o bezpieczeństwo tej sfery życia konsumentów.

Praktyka Spółki wskazana w pkt II.3 sentencji niniejszej decyzji w sposób bezpośredni narusza natomiast interes ekonomiczny konsumentów. Powoduje, iż konsumenci nie posiadają wiedzy na temat windykowanego długu, a co za tym idzie nie mają możliwości zgłoszenia ewentualnych zastrzeżeń (np. zarzutu przedawnienia). Aby uzyskać istotne informacje konsumenci muszą ponieść dodatkowe koszty rozmów telefonicznych, które nie gwarantują wyjaśnienia sprawy.

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

3. Zaniechanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Po przeprowadzeniu postępowania przeciwko KGPN w sprawie naruszenia zakazu praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów, Prezes Urzędu, w zakresie opisanym w pkt. I i II niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przez Spółkę art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz zaniechanie stosowania przez Spółkę ww. praktyk.

Zgromadzony w toku postępowania materiał dowodowy jednoznacznie wskazywał na naruszenie przez KGPN art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W toku postępowania Spółka przedstawiła dowody wskazujące na zaniechanie praktyk opisanych zarówno w pkt. I, jak i w pkt. II niniejszej decyzji.

Podstawowym dowodem wskazującym na zaprzestanie przez KGPN stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów było wycofanie przez Spółkę z obrotu konsumenckiego wzorców pism kierowanych do konsumentów zawierających treści i sformułowania zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu oraz wprowadzenie na ich miejsce nowych wzorców pism, wolnych od naruszeń. I tak, w dniu 27 maja 2010 r. Spółka wycofała się ze stosowania praktyki wskazanej w pkt. II. 1 i 2 sentencji niniejszej decyzji, zaś w dniu 18 stycznia 2012 r. Spółka wprowadziła do swoich procedur zmiany powodujące zaniechanie stosowania praktyk, o których mowa w pkt. I. 1-3 oraz w pkt. II.3 sentencji niniejszej decyzji. Okoliczność zaniechania przez Spółkę stosowania ww. praktyk została potwierdzona w toku przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu analizy wzorów pism wykorzystywanych przez Spółkę w korespondencji z konsumentami.

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

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I i II sentencji decyzji.

Ad III sentencji decyzji - Kara pieniężna

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

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

Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia umyślnie, czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości norm prawnych oraz dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności podejmowanych działań z obowiązującymi normami prawa spoczywa tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego takich jak KGPN. Podmioty profesjonalne działające na rynku nie mogą zatem skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W świetle powyższego uzasadnione jest stwierdzenie, że działania Spółki miały co najmniej charakter nieumyślny.

Przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje możliwość nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Zgodnie ze złożonym przez Spółkę oświadczeniem, oraz potwierdzającymi złożone oświadczenie formularzami PIT/B wszystkich współników Spółki stanowiącymi załącznik do składanych przez współników do urzędów skarbowych rocznych zeznań podatkowych za rok podatkowy 2011 – PIT-361, przychody Spółki w roku rozliczeniowym poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły [...].

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter, wagę naruszeń Spółki i ich szkodliwość dla konsumentów, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione. Prezes Urzędu uznał, że kara ta spełnić powinna funkcję represyjną (stanowiąc dolegliwość dla Spółki), jak i prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przyczyniając się do zapewnienia trwałego zaniechania naruszania przez Spółkę (i innych przedsiębiorców) reguł odnoszących się do ochrony praw konsumentów.

W pkt. I sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę trzech praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) nierzetelnym wskazywaniu w pismach kierowanych do konsumentów ewentualnych kosztów

postępowania sądowego, co mogło wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą Spółki; (2) umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku, co mogło wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz mogło wzbudzać u nich stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki; (3) kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych „Egzekucja – Zawiadomienie” oraz „Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych”, co mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u nich wrażenia, iż zostało wszczęte i toczy się przeciw nim postępowanie egzekucyjne, a tym samym wywoływać u konsumentów stan obawy o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki.

W pkt II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na: (1) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną, co mogło wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki; (2) umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego, co mogło wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą Spółki; (3) braku podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym.

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

W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na przedsiębiorcę jednej kary pieniężnej za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów opisane w pkt I i II sentencji decyzji. Prezes Urzędu wziął bowiem pod uwagę, iż w przypadku praktyk sformułowanych w pkt I sentencji decyzji naganne działania przedsiębiorcy godzą w ten sam interes konsumentów – w prawo do otrzymania pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanego długu, ich sytuacji prawnej i ewentualnych skutków niespłacenia długu w terminie, godzą też w dobre obyczaje i słuszny interes konsumentów; natomiast w przypadku praktyk sformułowanych w pkt II sentencji decyzji naganne działania przedsiębiorcy naruszają obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznych interesów konsumentów. Podkreślić przy tym należy, że praktyki te nie występują pojedynczo, ale są ze sobą ściśle powiązane, wzajemnie się wzmacniając.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał łącznej oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary,

a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż naruszanie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polega na nierzetelnym i wprowadzającym w błąd przekazywaniu konsumentom informacji o kosztach postępowania sądowego oraz na sugerowaniu konsumentom, że Spółka dysponuje prawną możliwością zobowiązania dłużnika do wyjawienia majątku, a także przymusowego dochodzenia wierzytelności w trybie postępowania egzekucyjnego. Podejmowanie przez przedsiębiorcę takich działań skutkuje istotnym zniekształceniem wyobrażeń konsumentów o sytuacji prawnej, w jakiej się znajdują. W ogromnym stopniu uniemożliwia im ono podejmowanie swobodnych i racjonalnych decyzji w przedmiocie windykowanego długu. Nadto, wywoływanie ogólnego niepokoju konsumenta, budzenie jego obaw o bliskich i sprawy osobiste, a także brak danych pozwalających na identyfikację długu uniemożliwiający konsumentom zweryfikowanie zasadności dochodzonego długu prowadzi do zastraszenia konsumentów i jest szczególnie szkodliwe dla interesów konsumentów. Spółka poprzez wzbudzanie w konsumentach stanu obawy i poczucia lęku o swoje dobra wywiera na nich presję psychiczną do działania zgodnego z jej wolą. Stosowane praktyki ujawniają się w toku podejmowanych przez Spółkę czynności windykacyjnych, a zatem na etapie wykonywania kontraktu. Na tym etapie konsument ma znacznie ograniczoną możliwość podejmowania swobodnych decyzji, przedsiębiorca zaś korzysta z przewagi wynikającej z zawarcia kontraktu. Z uwagi na powyższe szkodliwość stosowanych przez Spółkę praktyk należało określić jako znaczną.

Ocena stwierdzonych naruszeń pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń opisanych w pkt I i II sentencji decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2011 r. Tym samym kwotę bazową z tytułu naruszeń ustalono w kwocie [....].

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę jako okoliczność wpływającą na ustalenie kary [...].

Miarkując wysokość nałożonej kary, Prezes UOKiK wziął pod uwagę wszystkie ww. okoliczności łagodzące i obciążające. [...]

Biorąc pod uwagę powyższe ustalenia, za stosowanie praktyk opisanych w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na KGPN Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości **85 500 zł** (osiemdziesiąt pięć tysięcy pięćset złotych),[...].

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i §2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

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

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

Dyrektor
Delegatury UOKiK w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje: