



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DOZIK-8.610.19.2017.MN/KWi/MO

Warszawa, dn. 19 listopada 2019 r.

DECYZJA Nr DOZIK-7/2019

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j.: Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów zachowania Kancelarii Antywindykacyjnej Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu polegające na:**

1. nieudostępnianiu konsumentom na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, co narusza art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 123) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów;
2. wprowadzaniu konsumentów w błąd co do terminu i okoliczności skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług prawnych zawartej na odległość poprzez informowanie o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia oraz o utracie prawa odstąpienia od umowy w przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia, podczas gdy termin na skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy wynosi 14 dni, a uprawnienie to przysługuje również w przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem ww. terminu, co narusza art. 5 ust. 1, ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 9 sierpnia 2018 r.

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn.: Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Kancelarię Antywindykacyjną Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu obowiązek usunięcia

trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez złożenie jednokrotnego oświadczenia o następującej treści:

„W związku z decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną w dniu 19 listopada 2019 r. o nr DOZIK-7/2019 Kancelaria Antywindykacyjna Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu informuje, że stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów polegające na:

- nieudostępnianiu konsumentom na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną, co stanowi naruszenie art. 8 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz. U. z 2019 r., poz. 123) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów
- wprowadzaniu konsumentów w błąd co do terminu i okoliczności skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług prawnych zawartej na odległość, co stanowi naruszenie art. 5 ust. 1, ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tj. Dz.U. z 2017 r. poz. 2070) oraz godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-7/2019 z dnia 19 listopada 2019 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem www.uokik.gov.pl”.

Oświadczenie, o którym mowa powyżej, Kancelaria Antywindykacyjna Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we Wrocławiu opublikuje - w terminie 30 dni - od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, na swój koszt, na swojej stronie internetowej (na stronie głównej), która na dzień wydania decyzji dostępna jest pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.com, w ten sposób, że:

- a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymywana na tej stronie internetowej przez okres 1 (jednego miesiąca) od dnia zamieszczenia przedmiotowej informacji na stronie internetowej,
- b) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff) z zachowaniem pogrubienia tekstu (*bold*) we wskazanych miejscach,
- c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny www.kancelaria-antywindykacyjna.com i na każdej innej stronie internetowej przedsiębiorcy zastępującej tę stronę w przyszłości, bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej,
- e) fragment oświadczenia o treści „decyzji Prezesa UOKiK nr DOZIK-7/2019 z dnia 19 listopada 2019 r.” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji opublikowanej w bazie decyzji dostępnej pod adresem www.uokik.gov.pl.



III. Na podstawie art. 77 ust. 1, w związku z art. 80 i art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 369 ze zm.), oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tj. Dz. U. z 2017 r., poz. 1257 ze zm.), obciąża się kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 63,00 zł (słownie: sześćdziesiąt trzy złote zero groszy) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej „Prezes Urzędu”), mając na uwadze otrzymaną od konsumenta korespondencję, przeprowadził postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy Kancelaria Antywindykacyjna sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu dopuściła się naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań przewidzianych w odrębnych ustawach, w związku z prowadzeniem działalności gospodarczej za pośrednictwem strony internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl (sygn. akt DDK-405-42/15/MN/MH).

Wszczęcie postępowania wyjaśniającego wiązało się z możliwością świadczenia przez przedsiębiorcę Kancelaria Antywindykacyjna sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu usług drogą elektroniczną z naruszeniem obowiązków informacyjnych, o których mowa w ustawie z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (tj. Dz. U. z 2019 r., poz. 123, dalej również: „uśude”). Wszczęcie ww. postępowania poprzedziło wystąpienie Prezesa Urzędu skierowane do przedsiębiorcy Kancelaria Antywindykacyjna sp. z o.o. (dalej też: „Spółka”, „Przedsiębiorca”) z prośbą o przekazanie wyjaśnień dotyczących możliwości wystąpienia ww. nieprawidłowości.

Analiza zgromadzonych w toku ww. postępowania dokumentów i informacji, wskazywała, iż są podstawy do postawienia Przedsiębiorcy zarzutu stosowania sprzecznych z prawem praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Mając na uwadze dokonane na etapie postępowania wyjaśniającego ustalenia, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 12 września 2017 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Kancelarię Antywindykacyjną sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w rozstrzygnięciu decyzji.

Postanowieniem z dnia 12 września 2017 r. Prezes Urzędu włączył również do materiału dowodowego w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określone dokumenty zgromadzone w toku postępowania wyjaśniającego (DDK-405-42/15/MN/MH).

W toku postępowania zabezpieczono również treść strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl. W związku z udzieleniem przez Spółkę nieprawdziwych informacji w piśmie z dnia 6 lipca 2016 r., dotyczących lokalizacji elektronicznej wersji treści dokumentu „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” dalej też: „Regulamin”) w ww. Serwisie Kancelarii, Prezes Urzędu, w decyzji nr DOIK 13/27 z dnia



29 grudnia 2017 r. nałożył na Spółkę karę pieniężną. Ww. decyzja nie jest prawomocna.

Pismem z dnia 26 września 2019 r. zgodnie z zasadą wyrażoną w art. 10 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096, dalej: „kpa”), Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz poinformował o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z tej możliwości.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Kancelaria Antywindykacyjna Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000522639. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność prawnicza, rachunkowo-księgowość oraz finansowa działalność usługowa z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

Dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego Spółki, stan na dzień: 19.11.2019 r.

Z wyjaśnień składanych w toku postępowania wyjaśniającego wynika, iż Spółka świadczyła swoje usługi na rzecz przedsiębiorców i konsumentów za pośrednictwem strony internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl (dalej też: „Serwis Kancelarii”). Obecnie zgodnie ze stanowiskiem Przedsiębiorcy wyrażonym w piśmie z dnia 18 września 2018 r. oraz informacjami zawartymi na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.com (dalej też: „Nowy Serwis Kancelarii”), usługi Spółki świadczone są za pośrednictwem ww. strony¹. Jednocześnie zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę z uwagi na zmianę polityki przedsiębiorstwa i wykonywanie obsługi prawnej przedsiębiorstw, Spółka nie prowadzi obecnie działalności w zakresie świadczenia porad dla klientów indywidualnych za pośrednictwem ww. Nowego Serwisu Kancelarii. Przedsiębiorca nie obsługuje podmiotów indywidualnych, zaś główne obszary działalności Spółki w zakresie obsługi prawnej przedsiębiorców to m.in. obsługa księgowości, rejestracja spółek zagranicznych, postępowanie upadłościowe, postępowanie sanacyjne i restrukturyzacja.

Dowód: pismo spółki z dnia 22 maja 2015 r., karta nr 9; pismo Spółki z dnia 18 września 2018 r., karta nr 183-184, Protokół z dnia 24 września 2019 r. karta nr 250-251.

Usługi świadczone konsumentom

Na podstawie wyjaśnień przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 22 maja 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r. oraz informacji zawartych w serwisie www.kancelaria-antywindykacyjna.pl ustalono, że Spółka co najmniej od 2013 r. prowadziła działalność konsultingową polegającą na świadczeniu usług oddłużania przedsiębiorstw i klientów indywidualnych. Serwis Kancelarii umożliwił konsumentom wstępne nawiązanie współpracy ze Spółką za pośrednictwem formularza online oraz (udostępnionego później) narzędzia internetowego vCita. Przywołane narzędzie pełniło

¹ Serwis Kancelarii dostępny pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.pl wskazany w postanowieniu Prezesa Urzędu z dnia 12 września 2017 r. o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz pkt.1.1 sentencji niniejszej decyzji nie jest aktywny.

funkcję komunikatora internetowego, umożliwiając użytkownikom Serwisu Kancelarii nawiązanie współpracy ze Spółką np. umówienie konsultacji, przekazanie dokumentów do analizy. Ww. serwis nie ograniczał podmiotowo usług świadczonych przez Przedsiębiorcę za jego pośrednictwem: współpracę z Przedsiębiorcą mogli nawiązać zarówno inni przedsiębiorcy, jak i konsumenci.

Dowód: pismo Spółki z dnia 22 maja 2015 r., karta nr 9; pismo Spółki z dnia 6 lipca 2016 r., karta nr 88-95.

Z treści wyjaśnień przekazanych przez Przedsiębiorcę w pismach z dnia 8 września 2015 r. i 6 lipca 2016 r. wynika, iż w obu ww. przypadkach nawiązanie współpracy ze Spółką polegało na wprowadzeniu przez klienta danych osobowych, załączeniu dokumentów przedstawiających dany problem prawny (np. stan zadłużenia), a następnie wysłaniu ww. materiałów za pośrednictwem formularza online lub internetowego narzędzia vCita. W odpowiedzi na takie zgłoszenie, zgodnie z twierdzeniami Przedsiębiorcy, Spółka przesyłała konsumentom potwierdzenie przyjęcia zlecenia, treść dokumentu „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” (dalej też „Regulamin”) wraz ze wstępną propozycją współpracy. Jak wynika z pisma Spółki z dnia 6 lipca 2016 r. narzędzie internetowe vCita posiadało ponadto funkcję umówienia konsultacji telefonicznej z pracownikiem Spółki i zapłaty za nią.

Dowód: pismo Spółki z dnia 8 września 2015 r., karta nr 39-40; pismo Spółki z dnia 6 lipca 2016 r., karta nr 88-95.

Obecnie zgodnie z informacjami przekazanymi przez Spółkę w piśmie z dnia 18 września 2018 r. Przedsiębiorca nie świadczy usług dla osób fizycznych, a podstawą działalności Spółki jest wykonywanie obsługi prawnej przedsiębiorstw. W zakresie prowadzonej działalności Przedsiębiorca wykorzystuje Nowy Serwis Kancelarii tj. stronę internetową www.kancelaria-antywindykacyjna.com. Spółka nie posługuje się Regulaminem. Warunki współpracy z kontrahentami określone zostały w umowach o współpracy.

Dowód: pismo Spółki z dnia 18 września 2018 r., karta nr 183-184.

Regulamin świadczenia usług

Podstawą świadczenia usług konsumentom przez Spółkę (zarówno usług świadczonych drogą elektroniczną, jak i pozostałych usług świadczonych przez Przedsiębiorcę), zgodnie z wyjaśnieniami Spółki (pisma z dnia 22 maja 2015 r., 8 września 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r.) była treść dokumentu „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>”. Zgodnie z wyjaśnieniami Przedsiębiorcy ww. Regulamin obowiązywał od 29 września 2014 r.

Z informacji przekazanych przez konsumenta w 2015 r. wynika jednak, iż Przedsiębiorca nie udostępniał ww. Regulaminu na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu poprzedzające wszczęcie postępowania wyjaśniającego, Przedsiębiorca dostarczył papierową wersję ww. Regulaminu w piśmie z dnia 22 maja 2015 r., pomijając jednak wskazanie lokalizacji elektronicznej wersji ww. dokumentu w Serwisie Kancelarii. W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu trzykrotnie wzywał Spółkę do wskazania lokalizacji Regulaminu w Serwisie Kancelarii, daty jego umieszczenia, oraz



sposobu nawiązywania współpracy z konsumentami. Spółka nie potrafiła jednak jednoznacznie udzielić odpowiedzi w tym zakresie. Papierowe wersje ww. dokumentu w odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca dostarczył również w pismach z dnia 8 września 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r.

Zgodnie ze stanowiskiem przekazanym przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 8 września 2015 r. (pisownia i pogrubienia zgodne z oryginalnym brzmieniem):

„Regulamin do strony serwisu znajduje się w zakładce: <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center/> dodatkowo jest on załączany do każdej korespondencji mailowej (jako zał.). wraz z

<http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center>,

<http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-uslug/>

dotatkowo w zakładce: <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/kontakt> klient decydujący nawiązać kontakt z kancelarią musi odznaczyć ZGODĘ na przetwarzanie danych osobowych oraz że zapoznał się regulaminem. W przeciwnym wypadku, nie ma możliwości wystania wiadomości. Wyrażam zgodę na przetwarzanie moich danych osobowych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997r o ochronie danych osobowych (Dz. U z 2002r. Nr. 101, poz.926). Przesłana korespondencja trafia na adres domeny: kontakt@kancelaria-antywindykacyjna.pl Jest to wewnętrzny serwer kancelarii, zamieszczony na serwerach kmkstudio.nazwa.pl wraz z kopiami zapasowymi. (...) Obowiązujący regulamin obowiązuje od dnia 29 września 2014 roku. Został umieszczony na stronie internetowej i nie był zmieniany. Kancelaria od 10-29 września 2014 roku, nie dysponowała nwww umożliwiającą zawieranie umów na odległość”.

Dowód: pismo otrzymane od konsumenta w styczniu 2015 r., karta nr 2, pismo Spółki z dnia 22 maja 2015 r., karta nr 9; pismo Spółki z dnia 8 września 2015 r., karta nr 38-39; pismo Spółki z dnia 6 lipca 2016 r., karta nr 89.

Zgodnie z twierdzeniami Spółki z dnia 8 września 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r. treść Regulaminu udostępniana była konsumentom dwukrotnie: zarówno przed skorzystaniem z narzędzi internetowych w Serwisie Kancelarii (formularz online, vCita), jak również po przesłaniu przez Spółkę wstępnej propozycji współpracy. W piśmie z dnia 6 lipca 2016 r. Spółka wskazała kolejne adresy, pod którymi znajdować się miał regulamin:

- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>².
- www.kancelaria-antywindykacyjna.pl/o-kancelarii-2/.

Ponadto zgodnie z przekazanymi informacjami dotyczącymi ww. Regulaminu (pisownia oryginalna):

- „W przypadku zawierania umów na odległość z konsumentami kancelaria posiłkuje się obowiązującym regulaminem z dnia 29. Września 2014 r. w którym do dnia dzisiejszego nie uległ zmianie, jedynie nastąpiła drobna modyfikacja narzędzi do kontaktu z klientem (...)
- (...)

² Dostępny w zakładce „O KANCELARIĘ”, co ustalił Prezes Urzędu na podstawie porównania wyglądu zrzutu ekranu przekazanego przez Spółkę z wyglądem Serwisu Kancelarii.

- pkt ad. 1 b.) Zgodnie z dniem otrzymania 16.06.2016 r. pisma regulamin nie był modyfikowany, od ostatniego wezwania (podkreślenie własne) była natomiast modyfikowana strona internetowa, przeszła ona gruntowną modernizację. Z uwagi na fakt, iż kancelaria podjęła decyzję o prowadzeniu #bloga internetowego, zmuszeni byliśmy zmodyfikować wygląd strony aby móc dostosować publikowane treści do czytelnika zainteresowanego problematyką prawno-finansową.

<http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>”.

Zgodnie z informacjami przekazanymi przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 6 lipca 2016 r. Prezes Urzędu (posiłkując się zrzutami ekranu mającymi przedstawić zgodnie z wyjaśnieniami Spółki lokalizację Regulaminu w Serwisie Kancelarii) ustalił, iż aby wyświetlić treść ww. dokumentu, należało otworzyć stronę www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, wybrać zakładkę „O KANCELARIĘ” i następnie kliknąć w link umieszczony w dolnej części strony. Wskazać należy, iż ww. link był niewidoczny na zrzucie ekranu przekazanym przez przedsiębiorcę w piśmie z dnia 6 lipca 2016 r.).

Dowód: pismo Spółki z dnia 8 września 2015 r., karta nr 38-39; pismo Spółki z dnia 6 lipca 2016 r., karta nr 89-95.

Podsumowując, z wyjaśnień Spółki wynika, iż od dnia 29 września 2014 r. do momentu wprowadzenia zmian w Serwisie Kancelarii (nie później niż w styczniu 2016 r.) Regulamin miał znajdować się pod niżej wskazanymi adresami:

- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center/>,
- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-uslug/>.

Natomiast po wprowadzeniu zmian, o których mowa w piśmie Spółki z dnia 6 lipca 2016 r. - czyli w okresie najpóźniej od stycznia 2016 r. do dnia doręczenia wezwania Prezesa Urzędu z dnia 13 czerwca, które nastąpiło 16 czerwca 2016 r. - przedmiotowy dokument umieszczono w zakładce:

- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>³.

Spółka stoi również na stanowisku, że treść Regulaminu była udostępniana użytkownikom w sposób nieprzerwany.

Powyższe twierdzenia Spółki stoją w sprzeczności z dowodami zgromadzonymi przez Prezesa Urzędu w toku przedmiotowego postępowania.

Na brak regulaminu w Serwisie Kancelarii w okresie poprzedzającym wszczęcie postępowania wyjaśniającego w niniejszej sprawie wskazywało pismo otrzymane od konsumenta w styczniu 2015 r.

Odesłania do Regulaminu nie stwierdzono również w zabezpieczonym w dniu 2 czerwca 2015 r. formularzu służącym do nawiązywania kontaktu z kancelarią znajdującego się pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.pl/kontakt. W powyższej zakładce, która umożliwiała wysłanie do Spółki wiadomości, znajdowała się jedynie zgoda na przetwarzanie danych osobowych. Zgodnie z par. 6 ust. 3 przesłanego Prezesowi Urzędu Regulaminu *klent poprzez wysłanie wypełnionego Formularza Zgłoszeniowego oświadcza, że zapoznał się i akceptuje*

³ Dostępny w zakładce „O KANCELARIĘ”.



postanowienia niniejszego Regulaminu. Z materiałów zabezpieczonych w dniu 25 stycznia 2016 r. w postaci zrzutów ekranu zakładki wskazanych w piśmie z dnia 8 września 2015 r.:

- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center/>,
- <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-uslug/>

wynika, że ww. strony nie zawierały treści przedmiotowego dokumentu. Zgodnie z informacją zwróconą przez przeglądarkę, strony o podanym adresie nie zostały znalezione.

Brak udostępniania Regulaminu w Serwisie Kancelarii potwierdza również analiza wideo treści dostępnych na stronie Spółki w dniu 18 marca 2016 r. W dniu 18 marca 2016 r. utrwalono zawartość Serwisu Kancelarii w formie wideo rejestracji. Przedstawia ona przykładową aktywność użytkownika na stronie www.kancelaria-antywindykacyjna.pl zarejestrowaną w formie nagrania wideo. Następnie, przy pomocy narzędzia *waybackMachine* - dostępnego pod adresem www.archive.org/web⁴ - poddano również video analizie zawartość strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center w jej archiwalnych wersjach z dnia 30 września 2014 r. oraz 3 kwietnia i 15 sierpnia 2015 r. oraz serwisu www.kancelaria-antywindykacyjna.pl w archiwalnych wersjach z dnia 3 kwietnia, 3 i 7 czerwca oraz 7 lipca 2015 r. Żadna z powyższych czynności nie doprowadziła do ujawnienia Regulaminu w serwisie www.kancelaria-antywindykacyjna.pl.

Dowód: pismo otrzymane od konsumenta w styczniu 2015 r., karta nr 2; Protokół z dnia 2 czerwca 2015, karta nr 23-25; Protokół z dnia 25 stycznia 2016 r., karta nr 74-75; Protokół z dnia 18 marca 2016 r., karta nr 77-78.

Istnienia Regulaminu w Serwisie Kancelarii nie stwierdzono ponadto w toku analizy kopii strony dostępnej offline, tzw. lustra strony, umożliwiającego dostęp w trybie offline do pełnych zasobów Serwisu Kancelarii na dzień 4 lipca 2016 r. W dniu 4 lipca 2016 r. kolejny raz utrwalono bowiem treść Serwisu Kancelarii - tym razem w formie kopii strony dostępnej offline⁵. Uzyskany materiał pozwala odtworzyć pełne zasoby ww. serwisu (tj. nie tylko stronę, na której zgodnie z twierdzeniami Przedsiębiorcy miał się znajdować link do Regulaminu) na dzień przeprowadzenia wspomnianej czynności. Szczegółowa analiza ww. materiału ponownie nie doprowadziła do ujawnienia Regulaminu; treści ww. dokumentu nie odnaleziono zarówno w zakładce wskazanej przez Spółkę w piśmie z dnia 6 lipca 2016 r., jak również w pozostałych zasobach Serwisu Kancelarii.

Dodatkowo w żadnych z ww. materiałów nie ujawniono w treści Serwisu Kancelarii podstrony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl/o-kancelarii-2/ (wskazanej przez Spółkę jako miejsce ostatniej lokalizacji przedmiotowego Regulaminu w piśmie z dnia 6 lipca 2016 r.) lub linku do Regulaminu.

Dowód: Protokół z dnia 4 lipca 2016 r., karta nr 84-85.

Przedstawiony poniżej print screen z ww. kopii strony przedstawia wygląd, na dzień 4 lipca 2016 r., dolnej części strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl w zakładce „O KANCELARII”, tj. w miejscu, w którym znajdować się powinien - zgodnie z wyjaśnieniami

⁴ Skorzystanie z ww. archiwum umożliwia odtworzenie treści konkretnej strony www w określonej dacie niezależnie od jej aktualnej zawartości. Po wpisaniu adresu żądanej strony archiwum udostępni informację, w jakich dniach utrwalona została jej treść.

⁵ Wykorzystano program HTTrack Website Copier służący do zapisywania kodów źródłowych stron w postaci plików HTML. Program umożliwia ich późniejsze przeglądanie w trybie offline (program tworzy lokalną, tj. zachowaną na twardym dysku komputera lub innym nośniku danych, kopię analizowanej strony) bez możliwości jej modyfikacji (również przez administratora strony). Takie „odbicie” lub „lustro” strony, wykonane przy użyciu aplikacji „HTTrack”, zapisane zostało na dysku lokalnym w wersji offline. Aby uruchomić wersję strony w trybie offline, spośród plików umieszczonych na dołączonej płycie CD należy wybrać folder „HTTrack 4 lipca 2016”, a następnie uruchomić plik „index”. Prawidłowe wykonanie powyższych czynności doprowadzi do uruchomienia przeglądarki internetowej, w której użytkownikowi wyświetli się kilka linków prowadzących do Serwisu Kancelarii. Wybór któregośkolwiek z nich spowoduje uruchomienie ww. Serwisu w trybie offline.



Spółki - odnośnik do Regulaminu (na niebieskim pasku). Na marginesie należy zauważyć, że odnośnik do regulaminu nie jest widoczny nawet na rzucie ekranu przekazanym przez Spółkę.

tworzyliśmy procedury zarządzania portfelem masowym klientów indywidualnych oraz firm, uczestniczyliśmy przy budowie działów windykacyjnych.

Wspieramy iustrżane odbicie windykacji, czyli usługi para prawne rozwijając rynek antywindykacji w Polsce.

Pierwsze swoje lata pracowaliśmy pod szyldem kancelarii **O KANCELARIII** **ZAKRES USŁUG** **BANKOWOŚĆ PRYWATNA** **ABC DŁUŻNIKA** **WSPÓŁPRACA** **#BLOG** **INFOLINIA 71 307 27 87**

klientów udowodniliśmy, że nasza wiedza i doświadczenie jest odpowiedzią na niezagospodarowaną przestrzeń w prawie, a zarazem bezwarunkową pomocą dla osób szukających pomocy w wyjściu z matni długów, tonących w skomplikowanej machinie prawno – administracyjnego chaosu niezrozumiałych przepisów prawnych.

W chwili obecnej jesteśmy liderem Antywindykacji w Polsce. Znaleźliśmy uznanie wśród przychylnie wypowiadających się o nas mediów, m. In. W styczniu 2015 r Byliśmy gościem programu **TVP 1 pt. „Świat się kreści”**, prowadzonego przez Agatę Młynarską oraz Piotra Kraśko, w którym przedstawiliśmy profil usług antywindykacyjnych w Polsce, na konkretnych przypadkach osób, którym udało nam się pomóc.

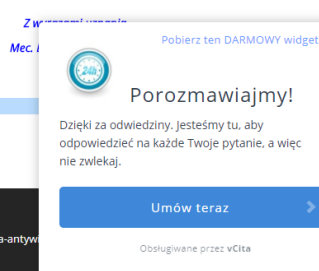
Ponownie w lutym 2016 roku byliśmy ponownie zaproszeni do programu, tym razem przedstawiliśmy skuteczne formy obrony przed egzekucją komorniczą.

Ponadto dwukrotnie na łamach czasopisma **FORBES**, uczestniczyliśmy w bezpośrednim wywiadzie z właścicielem kancelarii Dominikiem Ciecierskim, w którym prezentowaliśmy profil Kancelarii Antywindykacyjnej określonym przez redaktorów „Lekiem na windykację”.

Wielokrotnie w **Dzienniku Gazety Prawnej**, redakcja tejże prasy opisywała zakres naszych usług jako ostateczne i jedyne wyjście z matni długów, z którymi musi się zmagać dłużnik szukający pomocy.

Zajmujemy się profesjonalnie oddużaniem i w bezpośrednim kontakcie z nami, przekonyamy Państwa, że znamy się na tym jak nikt inny. Każdy nasz nowy klient tworzy produkt /usługę, nie sprzedajemy wzorów pism ani nie opowiadamy bajek, ponieważ nie za to nam płaci klient, decydując się nawiązać z nami współpracę, powierzając nam swoją przyszłość, w takich przypadkach liczy się tylko rzetelność i zaufanie, a taki wybór wymaga głębszej refleksji, na co uczulamy.

Wyrażam nadzieję, iż nasza oferta spotka się z Państwa zainteresowaniem



KRS: 0000522639 ul. Włodkowska 21/7, 50-072 Wrocław infolinia: 71 307 27 87 kontakt@kancelaria-antyw...
NIP: 897 18 04 946
REGON: 36063252

Zgromadzone w toku przedmiotowego postępowania dowody wskazały, że „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Droga Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antyyndykacyjna.pl Online>>” (ani żaden inny, określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną) nie był udostępniony konsumentom w Serwisie Kancelarii od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego tj. od dnia 26 czerwca 2015 r. co najmniej do dnia 4 lipca 2016 r.

Na podstawie opisanych dowodów Prezes Urzędu ustalił, że wskazywaną w piśmie Spółki z dnia 6 lipca 2016 r. lokalizację Regulaminu w zmodernizowanej wersji Serwisu Kancelarii (<http://kancelaria-antyyndykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>) udostępniono konsumentom najwcześniej w dniach 5-6 lipca 2016 r. (tj. po otrzymaniu przez Spółkę wezwania Prezesa Urzędu z dnia 13 czerwca 2016 r. i przed sporządzeniem odpowiedzi z dnia 6 lipca 2016 r.).

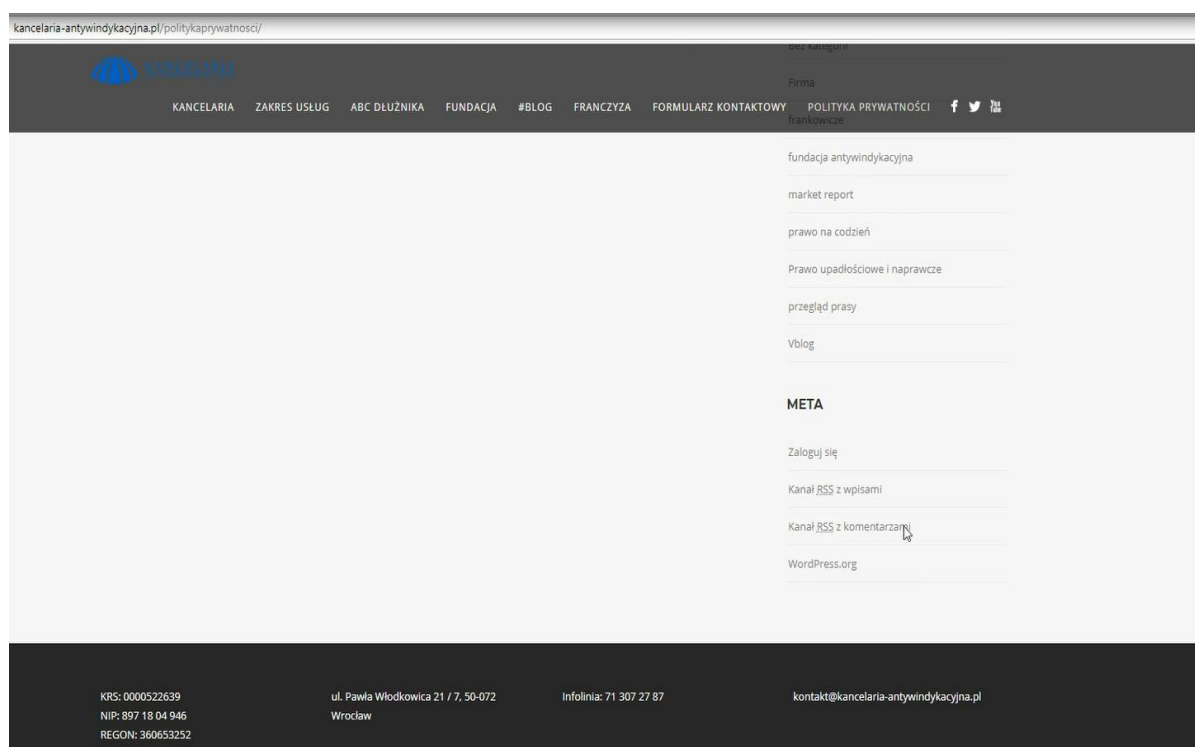
Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu na dzień wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów tj. 12 września 2017 r. w Serwisie Kancelarii dostępny był przekazany przez Spółkę w toku postępowania wyjaśniającego Regulamin. Regulamin, do którego link znajdował się w zakładce „FORMULARZ KONTAKTOWY”, dostępny był pod adresem <http://kancelaria-antyyndykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>.

Dowód: Protokół z dnia 12 września 2017 r., karta nr 161-162.

Przeprowadzona w dniu 30 sierpnia 2018 r. analiza i utrwalenie w formie nagrania wideo serwisu internetowego www.kancelaria-antyyndykacyjna.pl wykazała, iż ww. strona odsyłała do adresu www.kancelaria-antyyndykacyjna.com, pod którym zgodnie z informacjami posiadanymi przez Prezesa Urzędu dostępny jest obecnie Nowy Serwis Kancelarii (aktualny

serwis internetowy przedsiębiorcy).

Przy pomocy przeglądarki internetowej z zainstalowanym rozszerzeniem służącym do wideorejestracji stron internetowych poddano analizie stronę www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, która automatycznie przekierowywała w polu adresu do domeny www.kancelaria-antywindykacyjna.com. W trakcie utrwalania treści dostępnych w serwisie www.kancelaria-antywindykacyjna.com nie doszło do ujawnienia treści „Regulaminu Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulaminu Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” za pomocą obecnego na stronie narzędzia wyszukiwania (wyszukiwanie hasła: „regulamin”). Pojedynczy wynik w postaci podstrony z odnośnikiem „regulamin kancelarii” (minuta nagrania: 16:20), który przekierowywał do serwisu www.kancelaria-antywindykacyjna.pl i podstrony zawierającej informację o obowiązku informacyjnym dotyczącym ochrony danych osobowych użytkowników serwisu (pole adresowe: „polityka prywatności”) nie ujawnił regulaminu świadczenia usług przez Spółkę. Otwarcie zamieszczonej w górnej części strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl zakładki „Kancelaria” przekierowało z powrotem do serwisu dostępnego pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.com.



Powyżej przedstawiono *print screen* dolnej części podstrony w serwisie www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, zawierającej informację o obowiązku informacyjnym dotyczącym ochrony danych osobowych użytkowników serwisu wykonany podczas odtwarzania wideo serwisu www.kancelaria-antywindykacyjna.pl (minuta nagrania: 16:47), do którego przekierował Nowy Serwis Kancelarii (stan na dzień 30 sierpnia 2018 r.). Na ww. stronie brak jest jednak odniesienia do regulaminu świadczenia usług.

Dowód: Protokół z dnia 30 sierpnia 2018 r., karta nr 178-179.

Nowy Serwis Kancelarii

Zgodnie z informacjami przekazany przez Przedsiębiorcę w piśmie z dnia 18 września 2018 r. (pisownia oryginalna) wg. *Wiedzy kancelarii przekierowanie* [ruchu internetowego do strony www.kancelaria-antywindykacyjna.com] *nastąpiło od dnia 4.06.2017 r. od dnia zarejestrowania domeny*. Domena kancelarii zakupiona została przez Spółkę w dniu 4 czerwca 2017 r., zaś zgodnie z przekazanymi w toku przedmiotowego postępowania informacjami w późniejszym okresie została publicznie udostępniona w Internecie (w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Przedsiębiorca nie wskazał konkretnej daty jej upublicznienia).

W toku prowadzonego postępowania w dniu 24 września 2019 r. Prezes Urzędu przeprowadził wideo-analizę archiwalnych zawartości stron - www.kancelaria-antywindykacyjna.pl dla następujących dat: 19 listopada 2017 r., 22 maja 2018 r., 1 czerwca 2018 r. i 9 sierpnia 2018 r. oraz archiwalnej wersji strony www.kancelaria-antywindykacyjna.com z dnia 7 sierpnia 2018 r. przy pomocy narzędzia waybackMachine - dostępnego pod adresem www.archive.org/web.

Powyższe narzędzie umożliwiło odtworzenie treści archiwalnych wersji stron internetowych w konkretnych datach (niezależnie od aktualnej zawartości serwisów). Po wpisaniu adresu żądanych stron internetowych archiwum udostępniło informację, w jakich dniach utrwalona została ich treść (brak informacji w archiwum o utrwaleniu strony internetowej w innych datach, nie musi oznaczać, iż w dacie tej analizowane serwisy nie istniały). Analiza strony internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl przy pomocy wskazanego narzędzia, pozwoliła przyjąć, iż ww. strona utrwalona została m.in. w datach 19 listopada 2017 r., 22 maja 2018 r., 1 czerwca 2018 r. i 9 sierpnia 2018 r. Strona www.kancelaria-antywindykacyjna.com m.in. w dacie 7 sierpnia 2018 r.

Ww. analiza pozwala przyjąć, iż Przedsiębiorca co najmniej od 7 sierpnia 2018 r. posługiwał się Nowym Serwisem Kancelarii, tj. stroną internetową www.kancelaria-antywindykacyjna.com, i mógł świadczyć usługi za jego pośrednictwem.

Ponadto Prezes Urzędu przy pomocy narzędzia www.archive.org/web ustalił, iż, Serwisem Kancelarii dostępnym pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, Spółka posługiwała się co najmniej do 1 czerwca 2018 r. (data utrwalenia głównej strony Spółki). Zgodnie z analizą archiwalnej wersji strony z dnia 9 sierpnia 2018 r. za pośrednictwem ww. narzędzia wskazać należy, iż w dacie 9 sierpnia 2018 r. ww. strona przekierowywała już do serwisu dostępnego pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.com. Data ta została przez Prezesa Urzędu przyjęta jako data zaniechania (por. str. 22 i 26 niniejszej decyzji).

Czynności mające na celu analizę zawartości ww. strony w jej archiwalnej wersji z dnia 19 listopada 2017 r przy pomocy narzędzia www.archive.org/web doprowadziły również do ujawnienia Regulaminu w serwisie www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Zgodnie z ustaleniami Prezesa Urzędu w Serwisie Kancelarii w ww. dniu dostępny był wówczas stwierdzony protokołem z dnia 12 września 2017 r. oraz przekazany przez Spółkę w toku przedmiotowego postępowania Regulamin z dnia 29 września 2014 r. Ww. Regulamin, do którego link znajdował się w zakładce „FORMULARZ KONTAKTOWY”, dostępny był wówczas pod adresem <http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/>. Przeprowadzona analiza pozwala również przyjąć, iż ww. Regulamin dostępny był również na stronie internetowej w dniu 22 maja 2018 r. (analiza archiwalnej wersji strony w ww. dacie ujawniła zakładkę formularza kontaktowego wraz z widocznym linkiem do regulaminu Kancelarii). Analiza



archiwalnej wersji serwisu z dnia 1 czerwca 2018 r. (data utrwalenia głównej strony Spółki) nie doprowadziła do ujawnienia odnośnika przekierowującego do regulaminu Kancelarii. Powyższe uniemożliwia weryfikację, czy w ww. dacie regulamin Kancelarii również był dostępny.

Brak udostępniania ww. *Regulaminu Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulaminu Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>*” ani żadnego innego, określającego warunki świadczenia usług drogą elektroniczną wzorca w Nowym Serwisie Kancelarii potwierdza również dokonana w dniu 24 września 2019 r. analiza treści dostępnych na stronie Spółki. W dniu 24 września 2019 r. utwalono zawartość Serwisu Kancelarii w formie wideo rejestracji. Przedstawia ona przykładową aktywność użytkownika na stronie www.kancelaria-antywindykacyjna.com zarejestrowaną w formie nagrania wideo, w wyniku której nie stwierdzono obecności ww. wzorca. Pozostaje to jednak w analizowanym przypadku bez znaczenia dla oceny określonej zarzutem praktyki ze względu na zmianę charakteru działań Spółki.

Dowód: pismo spółki z dnia 18 września 2018 r., karta nr 183; Protokół z dnia 30 sierpnia 2018 r., karta nr 178-179; Protokół z dnia 24 września 2019 r., karta nr 250-254.

Dowody elektroniczne przeprowadzone przez Prezesa Urzędu w toku przedmiotowego postępowania przedstawione zostały w formie poniższych tabel.

Zawartość (treść) strony www. Kancelaria-antywindykacyjna.pl na dzień:	Sposób utrwalenia strony	Data utrwalenia (Data sporządzenia protokołu)	Obecność Regulaminu (tak/nie)	Dodatkowy opis
2 czerwca 2015 r.	Zrzuty ekranu	2 czerwca 2015 r.	nie	W celu udokumentowania treści zamieszczonych na stronie dokonano zrzutów ekranu strony Spółki w zakładce dostępnej pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.pl/kontakt (utrwalenie formularza służącego do nawiązywania kontaktu z kancelarią).
25 stycznia 2016 r.	Zrzuty ekranu	25 stycznia 2016 r.	nie	Próba dokonania zabezpieczenia wskazanych przez Spółkę zakładek, w których znajdować się miał regulamin świadczenia usług tj.: - http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/contact-center/ , - http://kancelaria-antywindykacyjna.pl/regulamin-uslug/ Z zabezpieczonych materiałów w postaci zrzutów ekranu ww. zakładek wynika, że ww. strony nie zawierały treści przedmiotowego dokumentu (zgodnie z informacją zwróconą przez przeglądarkę, strony o podanym adresie nie zostały znalezione).



18 marca 2016 r.	Wideo - rejestracja strony	18 marca 2016 r.	nie	Utrwalenie zawartości Serwisu Kancelarii w formie wideo rejestracji w formie nagrania wideo.
30 września 2014 r. 3 kwietnia 2015 r. 15 sierpnia 2015 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	18 marca 2016 r.	nie	Utrwalenie w formie nagrania video i poddanie analizie zawartości strony www.kancelaria-antwindykacyjna.pl/contact-center w jej archiwalnych wersjach z 30 września 2014 r. oraz 3 kwietnia i 15 sierpnia 2015 r. przy pomocy narzędzia <i>waybackMachine</i> .
3 kwietnia 2015 r. 3 czerwca i 7 czerwca 2015 r. 7 lipca 2015 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	18 marca 2016 r.	nie	Utrwalenie w formie nagrania video i poddanie analizie zawartości serwisu www.kancelaria-antwindykacyjna.pl przy pomocy narzędzia <i>waybackMachine</i> .
4 lipca 2016 r.	program HTTrack Website Copier	4 lipca 2016 r.	nie	Analiza kopii strony dostępnej offline, co umożliwiło dostęp w trybie offline do pełnych zasobów Serwisu Kancelarii na dzień 4 lipca 2016 r.
12 września 2017 r.	Wideo rejestracja strony	12 września 2017 r.	tak	Regulamin, do którego link znajdował się w zakładce „FORMULARZ KONTAKTOWY”, dostępny był pod adresem http://kancelaria-antwindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/ .
30 sierpnia 2018 r.	Wideo rejestracja strony	30 sierpnia 2018 r.	nie	Strona www.kancelaria-antwindykacyjna.pl w dacie 30 sierpnia 2018 r. odsyłała do adresu www.kancelaria-antwindykacyjna.com , pod którym zgodnie z informacjami posiadanymi przez Prezesa Urzędu dostępny jest obecnie Nowy Serwis Kancelarii. Pojedynczy wynik wyszukiwania regulaminu w postaci podstrony z odnośnikiem „regulamin kancelarii” (minuta nagrania: 16:20), który przekierował do serwisu www.kancelaria-antwindykacyjna.pl i podstrony zawierającej informację o obowiązku informacyjnym dotyczącym ochrony danych osobowych użytkowników serwisu (pole adresowe: „polityka prywatności”) nie ujawnił regulaminu świadczenia usług przez Spółkę. Otwarcie zamieszczonej w górnej części strony www.kancelaria-antwindykacyjna.pl zakładki „Kancelaria” przekierowało z powrotem do serwisu dostępnego pod adresem www.kancelaria-antwindykacyjna.com .



19 listopada 2017 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	24 września 2019 r.	tak	Czynności mające na celu analizę zawartości ww. strony w jej archiwalnej wersji z dnia 19 listopada 2017 r. przy pomocy narzędzia www.archive.org/web doprowadziły do ujawnienia Regulaminu w serwisie www.kancelaria-antyywindykacyjna.pl . W Serwisie Kancelarii w ww. dniu dostępny był wówczas stwierdzony protokołem z dnia 12 września 2017 r. oraz przekazany przez Spółkę w toku przedmiotowego postępowania Regulamin z dnia 29 września 2014 r. Ww. Regulamin, do którego link znajdował się w zakładce „FORMULARZ KONTAKTOWY”, dostępny był wówczas pod adresem http://kancelaria-antyywindykacyjna.pl/regulamin-kancelarii/ .
22 maja 2018 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	24 września 2019 r.	tak	Przeprowadzona analiza pozwala przyjąć, iż ww. Regulamin dostępny był na stronie internetowej w dniu 22 maja 2018 r. (analiza archiwalnej wersji strony w ww. dacie ujawniła zakładkę formularza kontaktowego wraz z widocznym linkiem do regulaminu Kancelarii).
1 czerwca 2018 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	24 września 2019 r.	-	Przeprowadzona analiza pozwoliła przyjąć, iż, Serwisem Kancelarii dostępnym pod adresem www.kancelaria-antyywindykacyjna.pl , Spółka postęgiwała się co najmniej do 1 czerwca 2018 r. (data utrwalenia głównej strony Spółki). Przeprowadzona analiza nie doprowadziła do ujawnienia odnośnika przekierowującego do regulaminu Kancelarii, co uniemożliwia weryfikację, czy w ww. dacie regulamin Kancelarii również był dostępny
9 sierpnia 2018 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	24 września 2019 r.	-	Zgodnie z analizą archiwalnej wersji strony z dnia 9 sierpnia 2018 r. za pośrednictwem narzędzia <i>waybackMachine</i> wskazać należy, iż w dacie 9 sierpnia 2018 r. strona www.kancelaria-antyywindykacyjna.pl przekierowywała już do serwisu dostępnego pod adresem www.kancelaria-antyywindykacyjna.com (Nowy Serwis Kancelarii).



Zawartość strony www. Kancelaria-antymarketingowa.com (Nowy Serwis Kancelarii) na dzień:	Sposób utrwalenia strony	Data utrwalenia (data sporządzenia protokołu)	Dodatkowy opis
30 sierpnia 2018 r.	Wideo - rejestracja strony	30 sierpnia 2018 r.	Strona www.kancelaria-antymarketingowa.pl w dacie 30 sierpnia 2018 r. odsyłała do adresu www.kancelaria-antymarketingowa.com , pod którym zgodnie z informacjami posiadanymi przez Prezesa Urzędu dostępny jest obecnie Nowy Serwis Kancelarii.
7 sierpnia 2018 r.	Wideo - rejestracja strony oraz narzędzie <i>waybackMachine</i>	24 września 2019 r.	Analiza miała na celu określenie przybliżonej daty od której Spółka mogła posługiwać się Nowym Serwisem Kancelarii, tj. stroną internetową www.kancelaria-antymarketingowa.com . Przeprowadzone działania pozwoliły przyjąć, iż przedsiębiorca co najmniej od 7 sierpnia 2018 r. posługiwał się ww. Nowym Serwisem Kancelarii
24 września 2019 r.	Wideo - rejestracja strony	24 września 2019 r.	W wyniku analizy treści dostępnych na stronie w dniu 24 września 2019 r. nie stwierdzono obecności regulaminu.

Treść regulaminu świadczenia usług

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu przeprowadził również analizę postanowień Regulaminu zamieszczonego w Serwisie Kancelarii, który dostępny był na stronie www.kancelaria-antymarketingowa.pl w dniu wszczęcia postępowania w sprawie stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (tj. 12 września 2017 r.)⁶.

§1 ww. Regulaminu stanowił, że (ust. 2) *postanowienia zawarte w Regulaminie stanowią regulamin świadczenia usług elektroniczną w rozumieniu ustawy z dnia 18 lipca 2002 roku o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144, poz. 1204 z późn. zm.)* oraz iż (ust. 4) *ma on zastosowanie w całości do Usług Prawnych świadczonych przez Kancelarię za pośrednictwem Strony Internetowej, z użyciem dostępnego na tej stronie Maila Zgłoszeniowego.*

Na podstawie Regulaminu, analizy Serwisu Kancelarii oraz wyjaśnień przedsiębiorcy ustalono, że Spółka z wykorzystaniem Serwisu Kancelarii zawierała z konsumentami umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (umożliwienie przestania zlecenia oraz dokumentacji do analizy, obsługa zapytań, umówienie konsultacji) oraz o świadczenie usług prawnych drogą elektroniczną (udzielenie porady, przygotowanie opinii).

⁶ Obecność Regulaminu w postaci nagrania wideo stwierdzona została protokołem z dnia 12 września 2017 r.

Zgodnie z postanowieniami zawartymi w Regulaminie, ww. wzorzec przewidywał dwa sposoby zawarcia umowy usług drogą elektroniczną - za pomocą formularza dostępnego na stronie (§1 ust. 4 Regulaminu) oraz w trybie indywidualnych uzgodnień za pośrednictwem poczty elektronicznej lub innych środków porozumiewania się (§1 ust. 5 Regulaminu). Z informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę wynika, że do zawarcia umowy o świadczenie usług prawnych drogą elektroniczną dochodziło natomiast dopiero po zaakceptowaniu przez konsumenta warunków współpracy przekazanych mailem w odpowiedzi na przesłane zgłoszenie, w formie umowy zawartej na piśmie i przesłanej pocztą (pismo z dnia 8 września 2015 r.). Kwestia ta nie została wyjaśniona w Regulaminie. Z przekazanego Regulaminu (który zgodnie ze swoją treścią w sposób kompleksowy regulował kwestie związane ze świadczeniem usług prawnych drogą elektroniczną) nie wynikał wymóg zawarcia z konsumentami umowy w formie pisemnej.

Moment zawarcia umowy w odniesieniu do usług prawnych świadczonych drogą elektroniczną, określono w §7 ww. dokumentu, zgodnie z którym (ust. 1) w celu zawarcia Umowy, Klient wypełni i wysśle maila zamieszczony na Stronie Internetowej oraz (ust. 2) W Formularzu Zgłoszeniowym Klient powinien podać własny i prawdziwy adres e-mail, a także wyrazić zgodę na brzmienie wszystkich postanowień Regulaminu oraz na przetwarzanie danych osobowych przez Kancelarię w celu świadczenia Usług Prawnych zgodnie z ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2002 r Nr 101, poz. 926).

W §14 ust. 3 Regulaminu Przedsiębiorca informował natomiast, iż *Poprzez akceptację niniejszego Regulaminu Klient wyraża zgodę na przystąpienie przez Kancelarię do świadczenia Usług Prawnych przed upływem 10 dni od zawarcia Umowy zgodnie z indywidualnie złożonym Zleceniem. Tym samym, stosownie do treści art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271 ze zm.), Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na warunkach określonych w powyższej ustawie, jeżeli Kancelaria w terminie 10 dni od zawarcia Umowy rozpocznie świadczenie Usług Prawnych.*

Brzmienie powyższych postanowień odpowiada zarówno Regulaminom dostarczonym w pismach z dnia 22 maja i 8 września 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r., jak również treści Regulaminu umieszczonego w Serwisie Kancelarii.

Dowód: Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” z dnia 29 września 2014 r. - załącznik do pisma Spółki z dnia 22 maja 2015 r., karta nr 11-21; załącznik do pisma Spółki z dnia 8 września 2015 r., karta nr 41-52; załącznik do pisma Spółki z dnia 6 lipca 2016 r., karta nr 96-107; Protokół z dnia 12 września 2017 r., karta nr 161-162.

Analiza informacji zamieszczonych na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.com oraz informacji przekazanych przez Spółkę w piśmie z dnia 18 września 2018 r. wykazała, iż w Nowym Serwisie Kancelarii nie znajduje się ww. analizowany „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” ani żaden inny dokument, określający warunki świadczenia usług drogą elektroniczną.

Dowód: pismo spółki z dnia 18 września 2018 r., karta nr 184; Protokół z dnia 24 września 2019 r. karta nr 250-251.



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje.

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Interes publiczny zostaje naruszony w szczególności wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą potencjalnie szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie. Naruszenie interesu publicznego stanowi podstawę do rozstrzygnięcia przez Prezesa Urzędu sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, ponieważ wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy mogli być narażeni na negatywne skutki praktyk stosowanych przez Spółkę. W analizowanym przypadku rozpatrywana sprawa dotyczyć może zarówno potencjalnych użytkowników Serwisu Kancelarii, którzy w okresie jego funkcjonowania mogli skorzystać z usług ww. Serwisu jak i tych którzy z niego skorzystali i zawarli umowę o świadczenie usług za pośrednictwem strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, narażonych na skutki naruszenia przez Spółkę obowiązku udostępnienia konsumentom regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług oraz wprowadzania w błąd co do terminu i okoliczności skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług prawnych zawartej na odległość.

Działania przedsiębiorcy analizowane w toku niniejszego postępowania nie dotyczą zatem interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale określonego kręgu konsumentów - byłych oraz potencjalnych kontrahentów Spółki mogących w okresie funkcjonowania przedmiotowego Serwisu skorzystać z usług Spółki, a których sytuacja była identyczna. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznego, możliwe jest poddanie kwestionowanych działań Spółki dalszej ocenie w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod kątem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (pkt I.1 - I.2 rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. 2019 r., poz. 369 ze zm. dalej również „uokik”), zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznym z prawem działaniu przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w uokik zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy poniższe przesłanki:



1. działanie podejmowane jest przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, taką praktykę stanowią w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646). Należy przy tym zauważyć, że w dniu 30 kwietnia 2018 r. weszła w życie ustawa z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. 2018 poz. 650), która to uchyliła ustawę o swobodzie działalności gospodarczej, niemniej jednak jej przepis przejściowy wskazał, iż do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy z dnia 6 marca 2018 r. Prawo przedsiębiorców (Dz. U. 2018 poz. 646), stosuje się przepisy dotychczasowe (art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r.). W związku z tym, iż niniejsze postępowanie zostało wszczęte przed dniem wejścia w życie ustawy Prawo przedsiębiorców pod pojęciem przedsiębiorcy na gruncie niniejszej sprawy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów uchylonej ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Kancelaria Antywindykacyjna Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego, wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000522639. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in działalność prawnicza, rachunkowo-księgową oraz finansowa działalność usługowa z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszów emerytalnych.

Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym, Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami

Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie



przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów⁷. Rozważenia przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, co oznacza, że nie musi być on zawiniony.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z zachowaniem przedsiębiorcy sprzecznym z prawem. W niniejszej sprawie sprzeczność działań przedsiębiorcy z obowiązującymi zasadami porządku prawnego polega na naruszeniu przez Spółkę obowiązków usługodawcy wskazanych w art. 8 ust. 1 pkt 2 uśude oraz na naruszeniu art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017 r. poz. 2070, dalej również: „u.p.n.p.r”).

Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.1 rozstrzygnięcia decyzji

W niniejszym postępowaniu przedsiębiorcy postawiony został zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na nieudostępnianiu konsumentom na stronie internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną przed zawarciem umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną.

Wymogi prawne w zakresie zasad i warunków świadczenia przez Spółkę usług drogą elektroniczną określa ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z naruszeniem obowiązku określonego ww. ustawą, które jednocześnie narusza zbiorowe interesy konsumentów, działanie takie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu było rozważenie, czy w ustalonym stanie faktycznym Spółka naruszyła obowiązek usługodawcy związany ze świadczeniem usług drogą elektroniczną (art. 8 ust. 1 pkt 2 uśude), a następnie, czy przedmiotowe naruszenie godziło w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 1 ust. 1 uśude, ustawa określa obowiązki usługodawcy związane ze świadczeniem usług drogą elektroniczną. Art. 2 ust. 4 uśude definiuje „świadczenie usług drogą elektroniczną” jako wykonanie usługi świadczonej bez jednoczesnej obecności stron (na odległość), poprzez przekaz danych na indywidualne żądanie usługobiorcy, przesyłanej i otrzymywanej za pomocą urządzeń do elektronicznego przetwarzania, włącznie z kompresją cyfrową, i przechowywania danych, która jest w całości nadawana, odbierana lub transmitowana za pomocą sieci telekomunikacyjnej w rozumieniu ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. - Prawo telekomunikacyjne. Art. 2 ust. 6 uśude określa zaś „usługodawcę” jako osobę fizyczną, osobę prawną albo jednostkę organizacyjną nieposiadającą osobowości prawnej, która prowadząc, chociażby ubocznie, działalność zarobkową lub zawodową świadczy usługi drogą elektroniczną.

⁷ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.



Mając na uwadze powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu opisane w analizowanym stanie faktycznym funkcjonalności Serwisu Kancelarii (w szczególności formularz online i narzędzie vCita) przesądzają, iż Kancelaria Antywindykacyjna sp. z o.o. posiada status usługodawcy w rozumieniu art. 2 pkt 6 u.s.ude, tj. podmiotu świadczącego na rzecz konsumentów usługi drogą elektroniczną, o których mowa w art. 2 pkt 4 ww. ustawy. Już „wejście” przez konsumenta na stronę internetową wiązało się z przesyłaniem danych na jego urządzenie (komputer, tablet, telefon itp.). Dodatkowo wskazane wyżej narzędzia (formularz online i narzędzie vCita) umożliwiały konsumentom nawiązanie współpracy ze Spółką obejmującej przesłanie dokumentów przedstawiających sytuację finansową konsumenta oraz ustalenie wstępnego porozumienia w przedmiocie dalszej współpracy.

W rozpatrywanym stanie faktycznym obowiązki informacyjne Przedsiębiorcy należy więc rozważać w kontekście przepisów ustawy o świadczeniu usług drogą elektroniczną. Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną nakłada bowiem na usługodawcę obowiązek udzielenia informacji poprzez zredagowanie jej w określonej postaci, tj. w regulaminie. Zgodnie z art. 8 ust. 1 pkt 1 i 2 u.s.ude, usługodawca ma obowiązek określić regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną oraz nieodpłatnie udostępnić regulamin usługobiorcy przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług, a także - na jego żądanie - w taki sposób, który umożliwia pozyskanie, odtwarzanie i utrwalanie treści regulaminu za pomocą systemu teleinformatycznego, którym posługuje się usługobiorca. Mając na uwadze powyższe, podkreślić należy, iż art. 8 ust. 1 pkt 2 u.s.ude nie nakłada na usługodawcę obowiązku udostępnienia usługobiorcy regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną w dowolnym momencie, lecz przed zawarciem umowy o świadczenie takich usług. Dodatkowo ww. dostęp do regulaminu ma być dla usługobiorcy nieodpłatny.

Przed rozpoczęciem świadczenia usług drogą elektroniczną usługodawca zobowiązany jest do sporządzenia regulaminu, na podstawie którego świadczone będą usługi i który powinien udostępnić usługobiorcom. Regulamin, o którym mowa w art. 8 u.s.ude, należy uznać za wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 i n. ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 kodeks cywilny (Dz.U. z 2019 r. poz. 1145, dalej również: „kc”). Zgodnie z art. 384 § 2 kc: "Jeżeli jedna ze stron posługuje się wzorcem umowy w postaci elektronicznej, powinna udostępnić go drugiej stronie przed zawarciem umowy w taki sposób, aby mogła ona wzorzec ten przechowywać i odtwarzać w zwykłym toku czynności". Ustawa o świadczeniu usług drogą elektroniczną posiada własne uregulowania dotyczące zarówno udostępniania (art. 8 ust. 1 pkt 2), jak i zawartości regulaminu usług (art. 8 ust. 4). Ustawa stanowi także, że usługodawca świadczy usługi drogą elektroniczną zgodnie z regulaminem (art. 8 ust. 4), natomiast usługobiorca nie jest związany tymi postanowieniami regulaminu, które nie zostały mu udostępnione we wskazany w ustawie sposób (art. 8 ust. 2)⁸.

Jednocześnie, jak potwierdza stanowisko SA w Warszawie, z przepisu art. 384 § 1 kc oraz art. 8 ust. 1 i 3 u.s.ude wynika jednoznacznie, iż regulamin - stanowiący wzorzec umowy - tworzony jest jednostronnie przez przedsiębiorcę. Regulamin tworzony zgodnie z przepisem art. 8 ust. 1 i 3 u.s.ude musi jednak zawierać nie tylko postanowienia *strictae umowne* dotyczące zawieranej przez strony transakcji (*essentialia negotii* i *accidentalialia negotii*), ale także informacje o charakterze technicznym, a ponadto na usługobiorcy spoczywa ciężar wykazania, że regulamin został udostępniony usługobiorcy przed zawarciem umowy, a także na każde jego żądanie, w sposób, o którym mowa w art. 8 ust. 1 pkt 2⁹. Sąd Rejonowy w Bydgoszczy w wyroku z dnia 9 lutego 2016 r. zwrócił ponadto uwagę, że na tle art. 8 ust. 1 pkt 2 u.s.ude nie wystarczy sama

⁸ K. Chałubińska-Jentkiewicz, J. Taczowska-Olszewska, Świadczenie usług drogą elektroniczną. Komentarz, Warszawa 2019.

⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 15.3.2013 r., VI ACa 1245/12, Legalis.

możliwość zapoznania się usługobiorcy z regulaminem, ale konieczne jest jego udostępnienie usługobiorcy. Regulamin przekazany stronie bez zachowania tego wymogu nie wiąże drugiej strony (wyr. SR w Bydgoszczy z 9.2.2016 r., VIII GC 1872/15, Legalis). Samo wypełnienie przez usługobiorcę formularza zgłoszeniowego zamieszczonego na stronie internetowej usługodawcy nie stanowi bowiem o przyjęciu przez niego oferty, skoro nie został mu doręczony regulamin określający podstawowe obowiązki i prawa stron umowy. Niewykazanie tak istotnej okoliczności podważa dopuszczalność powoływania się na fakt złożenia oświadczenia woli o zawarciu umowy danej treści w postaci elektronicznej. Brak wykazania tej okoliczności oznacza, że nie doszło do skutecznego zawarcia umowy między stronami¹⁰.

Katalog informacji, które obligatoryjnie powinny zostać uwzględnione w takim regulaminie, zawiera art. 8 ust. 3 u.s.d. Artykuł 8 ust. 3 stanowi, że regulamin określa w szczególności: 1) rodzaje i zakres usług świadczonych drogą elektroniczną; 2) warunki świadczenia usług drogą elektroniczną, w tym: a) wymagania techniczne niezbędne do współpracy z systemem teleinformatycznym, którym posługuje się usługodawca, b) zakaz dostarczania przez usługobiorcę treści o charakterze bezprawnym; 3) warunki zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną; 4) tryb postępowania reklamacyjnego. *Ratio legis* powyższego przepisu ma na celu zapewnienie konsumentom możliwości zapoznania się ze wszystkimi zasadami świadczenia przez przedsiębiorcę usług drogą elektroniczną poprzez zapoznanie się z regulaminem świadczenia usług drogą elektroniczną, który określa w sposób pełny m.in. warunki, na jakich świadczona jest oferowana przez przedsiębiorcę usługa. Traktuje o tym wprost art. 8 ust. 3 pkt 2 u.s.d.

W realiach świadczenia usług elektronicznych najprostszym sposobem spełnienia obowiązku wynikającego z art. 8 ust. 1 pkt 2 u.s.d. wobec usługobiorców polega na udostępnieniu regulaminu w widocznym miejscu na stronie internetowej przedsiębiorcy. W przypadku Serwisu Kancelarii - choć Regulamin nie odnosił się do tej kwestii wprost - zasadne jest przyjęcie, że do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodziło w momencie uruchomienia przez użytkownika strony www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, a najpóźniej w momencie rozpoczęcia przez konsumenta czynności korzystania z elektronicznego formularza lub internetowego narzędzia vCita. Postanowienie Regulaminu, zgodnie z którym skorzystanie z formularza kontaktowego wymaga zaakceptowania treści Regulaminu (§7 ust. 2), wskazuje, że do zawarcia umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną dochodziło najpóźniej w momencie kontaktu konsumenta z przedsiębiorcą za pośrednictwem Serwisu Kancelarii.

Tymczasem, mając na uwadze zgromadzony w sprawie materiał dowodowy, wskazać należy, iż Spółka nie udostępniła konsumentom - w żadnym z ogólnodostępnych miejsc w Serwisie Kancelarii - Regulaminu stanowiącego podstawę świadczenia usług drogą elektroniczną - przed zawarciem umowy o świadczenie tych usług.

Zgromadzone w toku przedmiotowego postępowania dowody wskazały, że „Regulamin Świadczenia Usług przez Kancelarię <<Kancelaria Antywindykacyjna>> Usług Prawnych Drogą Elektroniczną oraz Regulamin Serwisu <<www.kancelaria-antywindykacyjna.pl Online>>” nie był udostępniony konsumentom od momentu wszczęcia postępowania wyjaśniającego tj. od dnia 26 czerwca 2015 r. co najmniej do dnia 4 lipca 2016 r. Treść Regulaminu, wbrew stanowisku przekazanemu przez Przedsiębiorcę w toku postępowania, została udostępniona w Serwisie Kancelarii nie wcześniej niż dnia 5 lub 6 lipca 2016 r. (por. str. 7-9 niniejszej decyzji).

Wobec powyższego należy przyjąć, że działania Spółki były sprzeczne z dyspozycją art. 8 ust. 1 pkt 2 u.s.d. a w konsekwencji wypełniły przesłankę bezprawności, wskazaną w treści art. 24 ust. 2 u.o.k.k.

¹⁰ Wyrok Sądu Rejonowego w Bydgoszczy z 9.2.2016 r., VIII GC 1872/15, Legalis



Prezesa Urzędu ustalił, że Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki z dniem 9 sierpnia 2018 r. Zgromadzone w toku przedmiotowego postępowania dowody wskazały, iż dotychczasowy Serwis Kancelarii dostępny pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.pl w ww. dacie przekierowywał już do Nowego Serwisu Kancelarii tj. domeny dostępnej pod adresem www.kancelaria-antywindykacyjna.com (por. str. 11 niniejszej decyzji). Mając na uwadze, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na niedostępnianiu konsumentom regulaminu świadczenia usług drogą elektroniczną za pośrednictwem strony internetowej www.kancelaria-antywindykacyjna.pl, a ww. stronę uznać należało za nieaktywną w ww. dacie (tj. 9 sierpnia 2018 r.) Prezes Urzędu uznał ww. datę za datę zaniechania przez Spółkę kwestionowanej w postępowaniu praktyki.

W tej sytuacji, stosownie do art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 9 sierpnia 2018 r.

Sprzeczność z prawem praktyki określonej w pkt I.2 rozstrzygnięcia decyzji

W niniejszym postępowaniu przedsiębiorcy postawiony został także zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na wprowadzaniu konsumentów w błąd co do terminu i okoliczności skorzystania z prawa odstąpienia od umowy o świadczenie usług prawnych zawartej na odległość poprzez informowanie o możliwości odstąpienia od umowy w terminie 10 dni od jej zawarcia oraz o utracie prawa odstąpienia od umowy w przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem 10-dniowego terminu do odstąpienia, podczas gdy termin na skorzystanie z prawa odstąpienia od umowy wynosi 14 dni, a uprawnienie to przysługuje również w przypadku rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem ww. terminu, co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową. Do oceny działań Spółki w analizowanym stanie faktycznym zastosowanie znajdują również przepisy ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz.U. z 2014 r. poz. 827 dalej również: „u.p.k.”).

Zgodnie z art. 3 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych jest zakazane. Naruszenie zakazu wynikającego z tego przepisu skutkuje bezprawnością zachowania przedsiębiorcy.

Stosownie do art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. stanowi, że za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Model przeciętnego konsumenta

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nakazują ocenę zachowania przedsiębiorcy w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Tym samym, aby móc uznać daną praktykę rynkową za nieuczciwą w rozumieniu art. 4 u.p.n.p.r., konieczne jest ustalenie modelu przeciętnego konsumenta. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny



i ostrożny. Oceny tej powinno dokonywać 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. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. To w odniesieniu do przeciętnego konsumenta dokonywana jest ocena „nieuczciwości” praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę.

Wskazać należy przy tym, iż przeciętnego konsumenta należy rozumieć jako dostatecznie dobrze (przeciętnie) rozważnego i zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego produktu (usługi) informacji, przekazywanej w sposób niewprowadzający w błąd, a także do rzetelnego i uczciwego traktowania przez przedsiębiorcę. Wskazanie na cechy takie jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech konsumenta (jego „przeciętność”) polegających na tym, że z jednej strony można wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie można uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna.

Adresatem działań Spółki polegających na prezentowaniu i oferowaniu usług prawnych drogą elektroniczną był ogół konsumentów. Prezes Urzędu przyjmuje, że wzorzec przeciętnego konsumenta korzystającego z usług prawnych świadczonych drogą elektroniczną powinien odpowiadać grupie konsumentów cechujących się rozsądkiem i uwagą, od których należy oczekiwać zachowania pewnej ostrożności w poruszaniu się na rynku tego typu usług. Nie ulega jednak wątpliwości, iż oferta Spółki kierowana była do konsumentów poszukujących pomocy w zarządzaniu własną sytuacją majątkową, a więc często zadłużonych i zdeterminowanych w uzyskaniu szybkiego i merytorycznego wsparcia ze strony podmiotu zajmującego się profesjonalnym oddłużaniem osób fizycznych. W związku z powyższym przy ocenie miernika przeciętnego konsumenta należy uwzględnić obowiązek zachowania rozsądku i odpowiedniej rozważności przez konsumentów mogących skorzystać z usług świadczonych przez Spółkę, lecz również ich trudne położenie finansowe, a zatem cechującą tę grupę determinację w uzyskaniu szybkiej pomocy ze strony Spółki. Ponadto ww. grupę konsumentów poszukujących pomocy ze strony podmiotu profesjonalnego cechuje również często brak wiedzy, kompetencji i umiejętności w zakresie umożliwiającym samodzielne rozwiązanie problemów prawnych.

W toku przedmiotowego postępowania ustalono, że Spółka z wykorzystaniem Serwisu Kancelarii zawierała z konsumentami umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną (umożliwienie przestania zlecenia oraz dokumentacji do analizy, obsługa zapytań, umówienie konsultacji) oraz o świadczenie usług prawnych drogą elektroniczną (udzielenie porady, przygotowanie opinii).

Do zawarcia ze Spółką umowy o świadczenie usług elektronicznych dochodziło najpóźniej poprzez skorzystanie przez konsumenta z formularza kontaktowego lub narzędzia vCita. W przypadku umów o świadczenie usług prawnych drogą elektroniczną z informacji przekazanych przez Przedsiębiorcę wynika, że do zawarcia umowy o świadczenie usług prawnych drogą elektroniczną dochodziło natomiast dopiero po zaakceptowaniu przez konsumenta warunków współpracy przekazanych mailem w odpowiedzi na przesłane zgłoszenie, w formie umowy zawartej na piśmie i przesłanej pocztą (pismo Spółki z dnia 8 września 2015 r.). Wymieniony sposób zawarcia umowy nie został opisany w Regulaminie Przedsiębiorcy. Z przekazanego Regulaminu



nie wynikał wymóg zawarcia z konsumentami umowy w formie pisemnej.

Mając na uwadze powyższe, do oceny działań Spółki w zakresie świadczenia usług prawnych drogą elektroniczną zastosowanie znajdzie tu również przepis art. 2 pkt 1 u.p.k., zgodnie z którym przez umowę zawartą na odległość rozumie się umowę zawartą z konsumentem w ramach zorganizowanego systemu zawierania umów na odległość, bez jednoczesnej fizycznej obecności stron, z wyłącznym wykorzystaniem jednego lub większej liczby środków porozumiewania się na odległość. W przypadku umów o świadczenie drogą elektroniczną usług prawnych warunki umowy uzgodnione są z wykorzystaniem komunikacji elektronicznej, zaś do zawarcia umowy, zgodnie z twierdzeniem Przedsiębiorcy, dochodziło z wykorzystaniem poczty.

Wprowadzenie w błąd

W myśl art. 5 ust. 1 u.p.n.p.r. praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji (art. 5 ust. 2 pkt 1). Zgodnie z art. 5 ust. 3 pkt 4 ww. ustawy wprowadzające w błąd działanie może w szczególności dotyczyć praw konsumenta, w szczególności prawa do naprawy lub wymiany produktu na nowy albo prawa do obniżenia ceny lub do odstąpienia od umowy.

Z treści analizowanego przez Prezesa Urzędu Regulaminu¹¹ wynika, iż Przedsiębiorca informuje konsumentów o możliwości odstąpienia od umowy w ciągu 10 dni od jej zawarcia, powołując się przy tym na nieobowiązującą ustawę z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Zgodnie z §14 ust. 3 ww. Regulaminu *Poprzez akceptację niniejszego Regulaminu Klient wyraża zgodę na przystąpienie przez Kancelarię do świadczenia Usług Prawnych przed upływem 10 dni od zawarcia Umowy zgodnie z indywidualnie złożonym Zleceniem. Tym samym, stosownie do treści art. 10 ust. 3 pkt 1 ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (Dz. U. z 2000 r. Nr 22 poz. 271 ze zm.), Konsumentowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy na warunkach określonych w powyższej ustawie, jeżeli Kancelaria w terminie 10 dni od zawarcia Umowy rozpocznie świadczenie Usług Prawnych.*

Powyższa informacja nie jest jednak prawdziwa. W Regulaminie brak jest informacji o terminie odstąpienia od umowy wynikającym z ustawy o prawach konsumentów (terminie 14 dni). Kancelaria w Regulaminie informuje również o utracie prawa do odstąpienia od umowy w sytuacji rozpoczęcia świadczenia usług przed upływem 10 dni od zawarcia umowy za zgodą klienta, także w tym zakresie odsyłając do nieobowiązującej ustawy z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny. Jednocześnie Regulamin nie zawiera informacji o okolicznościach, w których konsumentom nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej na odległość, o których mowa w art. 38 u.p.k. i o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy (np. o okolicznościach wymienionych w pkt 1 przywołanego artykułu).

¹¹ Brzmienie analizowanych postanowień odpowiada zarówno Regulaminom dostarczonym w pismach z dnia 22 maja i 8 września 2015 r. oraz 6 lipca 2016 r., jak również treści Regulaminu umieszczonego w Serwisie Kancelarii stwierdzonego protokołem z dnia 12 września 2017 r.

Wskazać należy, iż powyższe informacje nie odzwierciedlają rzeczywistych uprawnień konsumentów określonych w ustawie o prawach konsumentów.

Zgodnie z art. 12 ust. 1 pkt 9 u.p.k. najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się umową na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa przedsiębiorca ma obowiązek poinformować konsumenta w sposób jasny i zrozumiały o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 tejże ustawy oraz o braku prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 38 lub o okolicznościach, w których konsument traci prawo odstąpienia od umowy.

Art. 27 u.p.k. stanowi, że konsument, który zawarł umowę na odległość lub poza lokalem przedsiębiorstwa, może w terminie 14 dni odstąpić od niej bez podawania przyczyny i bez ponoszenia kosztów, z wyjątkiem kosztów określonych w art. 33, art. 34 ust. 2 i art. 35 u.p.k.

Jeżeli na wyraźne żądanie konsumenta wykonywanie usługi ma się rozpocząć przed upływem terminu do odstąpienia od umowy, przedsiębiorca wymaga od konsumenta złożenia wyraźnego oświadczenia zawierającego takie żądanie (art. 21 ust. 2 u.p.k.). Zgodnie z art. 35 u.p.k. jeżeli konsument wykonuje prawo odstąpienia od umowy po zgłoszeniu żądania zgodnie z art. 15 ust. 3 i art. 21 ust. 2, ma obowiązek zapłaty za świadczenie spełnione do chwili odstąpienia od umowy. W myśl art. 38 pkt 1 u.p.k. prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość nie przysługuje konsumentowi w odniesieniu do umów o świadczenie usług, jeżeli przedsiębiorca wykonał w pełni usługę za wyraźną zgodą konsumenta, który został poinformowany przed rozpoczęciem świadczenia, że po spełnieniu świadczenia przez przedsiębiorcę utraci prawo odstąpienia od umowy.

Mając na uwadze powyższe, podkreślić należy, iż zgodnie z ustawą o prawach konsumenta konsumentom zawierającym ze Spółką umowę na odległość przysługuje prawo odstąpienia od takiej umowy w terminie 14 dni od jej zawarcia na podstawie art. 27 u.p.k., a nie w terminie 10 dni wskazanym przez Spółkę. Jednocześnie odstąpienie przez konsumenta od umowy po uprzednim zgłoszeniu przez konsumenta żądania rozpoczęcia wykonywania usług przed upływem terminu do odstąpienia od umowy będzie pociągało za sobą wyłącznie skutek w postaci obowiązku zapłaty za świadczone usługi; nie będzie natomiast powodowało utraty przez konsumenta prawa odstąpienia od umowy, na co wprost wskazuje treść ww. Regulaminu. Przekazane konsumentom w Regulaminie informacje są zatem nieprawdziwe.

W świetle powyższego działania Spółki należy uznać za wprowadzające w błąd.

Wpływ na decyzję przeciętnego konsumenta

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przedmiotowym stanie faktycznym przeciętny konsument mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której w innych okolicznościach by nie podjął.

W ocenie Prezesa Urzędu, informacja o prawie odstąpienia od umowy przekazywana konsumentowi, a także o utracie tego prawa w konkretnych okolicznościach, musi być rzetelna. W przypadku umów zawieranych m.in. na odległość prawo odstąpienia od umowy jest podstawowym uprawnieniem przywracającym równowagę stron w stosunku przedsiębiorca-konsument, której deficyt wynika ze sposobu zawierania umowy. Możliwość skorzystania z prawa odstąpienia od umowy daje konsumentowi szansę na ponowne przemyślenie swojej decyzji. Stąd też szczególnie istotne jest, aby konsument został o tym prawie (14 dniowy termin na odstąpienie od umowy) w sposób należyty i we właściwym czasie odpowiednio poinformowany, ze wskazaniem wszystkich okoliczności związanych ze skorzystaniem z ww. uprawnienia.



W rozpatrywanej sprawie przekazanie konsumentowi komunikatu wskazującego na utratę tego prawa w sytuacji, w której do tego nie dochodziło, mogło wywołać u niego przekonanie, że nie może skorzystać z przedmiotowego uprawnienia, co w konsekwencji mogło go narazić na dalsze korzystanie z usług przedsiębiorcy, z których chciał zrezygnować, z czym wiązać się mogły negatywne konsekwencje finansowe.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że opisane działania Spółki spełniają przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 5 ust. 1, ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

Przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki z dniem 9 sierpnia 2018 r. Zgromadzone w toku przedmiotowego postępowania dowody wskazały, iż dotychczasowy Serwis Kancelarii dostępny pod adresem www.kancelaria-antyyindykacyjna.pl w ww. dacie przekierowywał już do Nowego Serwisu Kancelarii tj. domeny dostępnej pod adresem www.kancelaria-antyyindykacyjna.com (por. str. 11 niniejszej decyzji). Ponadto w wyniku analizy strony www.kancelaria-antyyindykacyjna.com w dniu 30 sierpnia 2018 r. również nie stwierdzono obecności ww. wzorca.

W tej sytuacji, stosownie do art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu uznał praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 9 sierpnia 2018 r.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Dla stwierdzenia stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 u.o.k.k., należy wykazać, że godzi ona w zbiorowe interesy konsumentów. Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowe interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Przez zbiorowy interes należy rozumieć interes dotyczący ogółu (zbiorowości), którego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku-konsumentów. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest więc ustalenie, że konkretne zachowanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego z góry kręgu podmiotów, lecz może dotknąć potencjalnie każdego (tutaj: potencjalnie każdego konsumenta, który skorzystał lub mógł skorzystać z Serwisu Kancelarii). Zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumentów nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszeniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych (naruszenie o charakterze pozaekonomicznym).

Nie ulega wątpliwości, że w niniejszej sprawie działanie Spółki nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów. Stosowanie praktyk wskazanych w pkt I i II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji mogło dotyczyć zarówno potencjalnych użytkowników Serwisu Kancelarii, którzy w okresie jego funkcjonowania mogli skorzystać z usług ww. Serwisu, jak i tych, którzy z niego skorzystali, w szczególności za pomocą formularza online lub narzędzia *vCita*. Oznacza to *de facto*, że przedmiotowa praktyka dotyczyła nieokreślonego z góry kręgu



adresatów, a zatem naruszała zbiorowy interes konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 2 u.o.k.k.

Działania Spółki opisane w pkt I i II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji godzą w interesy ww. grupy konsumentów. Poprzez brak udzielania użytkownikom Serwisu Kancelarii informacji o warunkach zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną (pkt I rozstrzygnięcia decyzji), Spółka naruszyła interesy zarówno interesy ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne. Regulamin świadczenia usług drogą elektroniczną określa zasady świadczenia takich usług przez przedsiębiorcę. Wzorzec ten, określający podstawowe prawa i obowiązki stron umowy, miał na celu zapewnienie konsumentom możliwości zapoznania się ze wszystkimi warunkami świadczenia przez Przedsiębiorcę usług drogą elektroniczną, które świadczone były przez Spółkę odpłatnie. Brak regulaminu utrudniał zatem konsumentom podjęcie świadomej decyzji o skorzystaniu za wynagrodzeniem z usług świadczonych przez przedsiębiorcę, co wiązać się mogło z poniesieniem przez konsumentów z tego tytułu kosztów, które na etapie składania wniosku nie były im znane (naruszenie o charakterze ekonomicznym).

Należy przy tym pamiętać, że konsumentom umożliwiono dołączanie do kierowanych do Spółki zleceń dokumentacji dotyczącej sytuacji prawnej konsumentów, a więc dokumentacji o charakterze wrażliwym. Zasady postępowania z ww. dokumentacją opisano natomiast w Regulaminie, który na etapie wysyłki dokumentów nie był konsumentom udostępniany, co narażało ich na utratę kontroli nad ww. dokumentacją (naruszenie o charakterze nieekonomicznym). Brak informacji o warunkach zawierania i rozwiązywania umów o świadczenie usług drogą elektroniczną, które powinny być zawarte w regulaminie świadczenia usług, w połączeniu z trudną sytuacją konsumentów poszukujących wsparcia od Spółki, mógł wykluczyć podjęcie przez przeciętnego konsumenta świadomej decyzji dotyczącej przestania dokumentacji umożliwiającej Spółce analizę sprawy oraz dokonanie oceny sytuacji finansowej konsumenta.

Zachowaniami opisanymi w pkt II rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Spółka - poprzez nieprawidłowe wskazanie okoliczności, w których możliwe jest odstąpienie od umowy zawieranej na odległość za pośrednictwem Serwisu Kancelarii (w szczególności terminu na wykonanie przedmiotowego uprawnienia oraz możliwości odstąpienia w sytuacji rozpoczęcia świadczenia usług) - mogła utrudniać, czy wręcz uniemożliwiać konsumentom skorzystanie z tego prawa poprzez wzbudzanie u nich przekonania o braku takiej możliwości po upływie terminu 10 dni (naruszenie o charakterze ekonomicznym oraz pozaekonomicznym).

Mając na uwadze powyższą analizę, należy również uznać za udowodnione, że opisane w pkt I.1 - I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji praktyki Spółki godzą w zbiorowe interesy konsumentów.

Działania Spółki wskazane w pkt. I.1 i I.2 rozstrzygnięcia niniejszej decyzji naruszają dyspozycję art. 8 ust. 1 pkt 2 u.s. oraz art. 5 ust. 1, ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r. oraz godzą w zbiorowe interesy, co pozwala na zakwalifikowanie ww. zachowań Spółki jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k.

Obowiązek publikacji decyzji oraz środki usunięcia trwających skutków praktyki (pkt II-III rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 26 ust. 2 i 3 w zw. z art. 27 ust. 4 u.o.k.k. w decyzji Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji oraz



nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy. Ww. środki powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik, w pkt II rozstrzygnięcia decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia poprzez złożenie stosownego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji na głównej stronie internetowej Przedsiębiorcy [w dniu wydania decyzji jest to strona www.kancelaria-antywindykacyjna.com].

Dodatkowo, na podstawie art. 26 ust. 3 w zw. z art. 27 ust. 4 uokik w pkt III rozstrzygnięcia niniejszej decyzji Prezes Urzędu nakazał publikację przedmiotowej decyzji w całości, na koszt Spółki, na ww. głównej stronie internetowej tego Przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa Urzędu zastosowany obowiązek publikacyjny oraz zobowiązanie do złożenia przez Przedsiębiorcę stosownego oświadczenia zmierzają do przekazania szerokiemu kręgowi odbiorców-konsumentów informacji o działaniach Spółki uznanych za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Obowiązki te spełnią funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Będą one bowiem stanowić wyraźną informację dla konsumentów i innych przedsiębiorców o niedopuszczalności podejmowania działań sprzecznych z prawem tj. w przedmiotowym przypadku działań Spółki polegających na naruszeniu obowiązków usługodawcy wskazanych w art. 8 ust. 1 pkt 2 uoik oraz art. 5 ust. 1 i ust. 3 pkt 4 w zw. z art. 4 ust. 2 u.p.n.p.r.

Koszty postępowania (pkt IV rozstrzygnięcia decyzji)

Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 kpa, do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 kpa jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

W wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu w pkt I rozstrzygnięcia niniejszej decyzji stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną postępowania. W związku z powyższym, postanowiono obciążyć stronę postępowania kosztami postępowania w wysokości 63,00 zł (słownie: sześćdziesiąt trzy złote zero groszy).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.



Pouczenie

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz. U. z 2018 r., poz. 1360 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2016 r., poz. 623 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 1 kpa w zw. z art. 80 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 479³² § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaże, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego.

Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Otrzymują:

1. Kancelaria Antywindykacyjna Sp. z o.o.
ul. Włodkowica 21/7
50-071 Wrocław
2. a/a

z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
DYREKTOR
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów
Konsumentów
Izabela Szewczyk- Krzyżanowska