



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Gdańsk, 29 grudnia 2017 r.

RGD-610-503/16/17/MW

DECYZJA RGD - 8/2017

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 229, ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu - wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** działania FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych treści i informacji, mogących wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznych uprawnień przedsiębiorcy oraz konsekwencji nieuiszczenia zapłaty, poprzez:
- 1) wskazywanie w pismach wzywających do zapłaty, iż wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie przez komornika czynności w miejscu zamieszkania w trybie art. 814 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822, ze zm.), których to działań komornika konsument może uniknąć dokonując zapłaty należności, co może sugerować, że w przypadku braku zapłaty organ egzekucyjny jedynie na podstawie wniosku wierzyciela faktycznie przeprowadzi czynności określone w art. 814 k.p.c., a tym samym zmierzać do wykorzystania stanu obawy konsumenta o dobra osobiste w celu wywarcia na nim presji prowadzącej do podjęcia działania zgodnego z wezwaniem do zapłaty,
 - 2) umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, o którym mowa w art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1137, ze zm.) celem wszczęcia postępowania karnego w tej sprawie, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić formę nieuzasadnionego nacisku ukierunkowanego na wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem,
 - 3) zamieszczanie w pismach kierowanych do małżonka konsumenta wezwania do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, celem umożliwienia prowadzenia egzekucji z ułamkowej części majątku, jaki będzie przysługiwał dłużnikowi w przyszłości, pod rygorem złożenia na podstawie art. 52 § 1a ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 682) do sądu wniosku o dokonanie przymusowej rozdzielności majątkowej, co może prowadzić do nieuzasadnionego wymuszenia tej czynności,
 - co stanowi nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 2070), a w konsekwencji stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- oraz stwierdza zaniechanie stosowania tych praktyk z dniem 10 listopada 2016 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 4 w związku z art. 26 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie obowiązek publikacji decyzji w całości z zaznaczeniem, iż jest ona prawomocna w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, na koszt ww. przedsiębiorcy, na głównej, oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dniu wydania decyzji jest to strona: for-net.pl), w ten sposób, że odnośnik do treści decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej oraz zobowiązuje się przedsiębiorcę do utrzymywania decyzji na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 2 (dwóch) miesięcy;
- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie **karę pieniężną**:
- 1) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 1) niniejszej decyzji, w wysokości w wysokości 21 241 zł (słownie: dwadzieścia jeden tysięcy dwieście czterdzieści jeden złotych), płatną do budżetu państwa;
 - 2) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 2) niniejszej decyzji, w wysokości 10 620 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćset dwadzieścia złotych), płatną do budżetu państwa;
 - 3) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 3) niniejszej decyzji, w wysokości 10 620 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćset dwadzieścia złotych), płatną do budżetu państwa;
- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 1257) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 48,40 zł (słownie: czterdzieści osiem złotych czterdzieści groszy) i zobowiązuje do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej: *Prezesem Urzędu* lub *Prezesem UOKiK*), na podstawie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r., poz. 184 ze zm., obecnie: Dz. U. z 2017 r., poz. 229, ze zm.), zwanej dalej: *uokik*, wszczął postępowanie wyjaśniające, sygn. RGD-405-34/15/16/MW, w sprawie wstępnego ustalenia, czy w zakresie prowadzenia działalności przez przedsiębiorców zajmujących się windykacją należności podejmowaną wobec konsumentów i przy wykorzystywaniu procedur stosowanych przez przedsiębiorców w procesie windykacji, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [2] Powołane postępowanie wyjaśniające zostało zainicjowane w ramach działań własnych Prezesa Urzędu, celem przeprowadzenia kontroli przestrzegania praw konsumentów na rynku świadczenia usług windykacyjnych. W ramach wskazanego postępowania wyjaśniającego badaniem objęto działalność wybranych przedsiębiorców świadczących usługi windykacyjne, w tym przedsiębiorcy: FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie (zwanej dalej: Spółką, przedsiębiorcą).
- [3] Wyniki analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego - wzory pism wysyłanych do konsumentów w związku z windykacją, obejmujące przede wszystkim wezwania do zapłaty, informujące również o konsekwencjach jej nieuiszczenia, wykazały istnienie podstaw do postawienia

Spółce zarzutu naruszenia zakazu, o którym mowa w przepisie art. 24 ust. 1 uokik. W związku z tym, Prezes Urzędu wszczął przeciwko przedsiębiorcy, postanowieniem nr 76 z dnia 3 listopada 2016 r. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (k. 2-7), postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych treści i informacji, mogących wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznych uprawnień przedsiębiorcy oraz konsekwencji nieuiszczenia zapłaty, poprzez:

- 1) wskazywanie w pismach wzywających do zapłaty, iż wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie przez komornika czynności w miejscu zamieszkania w trybie art. 814 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822, ze zm. - dalej: k.p.c.), których to działań komornika konsument może uniknąć dokonując zapłaty należności, co może sugerować, że w przypadku braku zapłaty organ egzekucyjny jedynie na podstawie wniosku wierzyciela faktycznie przeprowadzi czynności określone w art. 814 k.p.c., a tym samym zmierzać do wykorzystania stanu obawy konsumenta o dobra osobiste w celu wywarcia na nim presji prowadzącej do podjęcia działania zgodnego z wezwaniem do zapłaty,
- 2) umieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, o którym mowa w art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1137, ze zm.) celem wszczęcia postępowania karnego w tej sprawie, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić formę nieuzasadnionego nacisku ukierunkowanego na wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem,
- 3) zamieszczanie w pismach kierowanych do małżonka konsumenta wezwania do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, celem umożliwienia prowadzenia egzekucji z ułamkowej części majątku, jaki będzie przysługiwał dłużnikowi w przyszłości, pod rygorem złożenia na podstawie art. 52 § 1a ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 682) do sądu wniosku o dokonanie przymusowej rozdzielności majątkowej, co może prowadzić do nieuzasadnionego wymuszenia tej czynności,

- co może stanowić nieuczciwe praktyki rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 2070), a w konsekwencji stanowić praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

[4] Postanowieniem nr 77 z dnia 03 listopada 2016 r. r. zaliczono w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pozyskane w trakcie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego informacje zawarte w: pismach FOR-NET S.A. z dnia 23 grudnia 2015 r., 10 marca 2016 r. oraz z dnia 21 września 2016 r. wraz z dokumentami stanowiącymi załączniki do tych pism zawierające: odpis aktualny KRS Spółki, obowiązujące u przedsiębiorcy akty wewnętrzne pod nazwą: [...], wzory pism stosowanych przez Spółkę w kontaktach z dłużnikami w związku z windykacją (k. 8-132).

[5] Ustosunkowując się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania, Spółka w piśmie z dnia 23 listopada 2016 r., odpowiadając na zarzut wskazany w punkcie 1) postanowienia o wszczęciu postępowania, wyjaśniła, że zakwestionowane w zakresie tego zarzutu pismo zostało wprowadzone przez przedsiębiorcę po konsultacjach

z komornikami prowadzącymi postępowanie egzekucyjne w sprawach, w których FOR-NET S.A. jest wierzycielem lub prowadzi postępowania windykacyjne. Wskazali oni na potrzebę informowania dłużników przez Spółkę o możliwości złożenia wniosków o zastosowanie art. 814 Kodeksu postępowania cywilnego. Po otrzymaniu zawiadomienia ze strony Urzędu, Spółka odstąpiła od stosowania pisma zawierającego informację, że zostanie wystosowany wniosek o przeprowadzenie przez komornika czynności w miejscu zamieszkania w trybie art. 814 k.p.c. Jednocześnie Spółka oświadczyła, iż obecnie żadne ze stosowanych przez Spółkę pism nie zawiera takiego pouczenia i Spółka nie zamierza go stosować w przyszłości. Przedmiotowe pismo zostało usunięte z systemu informatycznego Spółki i obecnie nie jest możliwa jego wysyłka (k. 137). Dodatkowo, w wyjaśnieniach z dnia 2 marca 2017 r., strona doprecyzowała, iż po raz ostatni pismo zawierające informację o możliwości wystosowania wniosku o przeprowadzenie przez komornika czynności w trybie art. 814 k.p.c. zostało przesłane w dniu 8 listopada 2016 r. Z systemu informatycznego usunięto je 10 listopada 2016 r. Pismo to zostało wysłane do [...] konsumentów w okresie od 1 stycznia 2016 r. do dnia 8 listopada 2016 r. W roku 2016 Spółka wysłała łącznie [...] pism, co świadczy o tym, że kwestionowane pismo stanowiło niewielką część korespondencji z dłużnikami (k. 141).

- [6] Spółka poinformowała również, że zaprzestała wysyłki pism kwestionowanych w zakresie punktu 2) i 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r., tj. pisma zawierającego informację o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa na szkodę wierzyciela oraz pisma zawierającego wezwanie do dobrowolnego umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej. Pisma te również powstały na sugestię komorników prowadzących postępowanie egzekucyjne na rzecz FOR-NET S.A. Przeprowadzone przez Spółkę wewnętrzne postępowanie wyjaśniające wykazało, że przedmiotowe pisma nie były z całą pewnością wysyłane do dłużników w 2016 r. Jednocześnie Spółka zadeklarowała, że nie zamierza kierować do dłużników podobnych pism w przyszłości. Oba wzory pism zostały usunięte z systemu informatycznego Spółki i nie jest możliwa ich wysyłka (k. 137).
- [7] Spółka nie prowadziła masowej wysyłki pism informujących o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oraz wzywających do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej. Pisma te zostały usunięte z systemu w dniu 10 listopada 2016 r. Według danych z systemu teleinformatycznego pisma te nie były w ogóle wysyłane w roku 2016. (k. 141). W wyjaśnieniach uzupełniających z dnia 1 sierpnia 2017 r., Spółka wskazała, że całość procesu windykacji obsługiwana jest przez FOR-NET S.A. z wykorzystaniem [...] systemu teleinformatycznego [...]. W [...] odnotowywane są wszystkie czynności jakie miały miejsce w sprawie dotyczącej zadłużenia konkretnego dłużnika. [...] (k. 157).
- [8] W odniesieniu do pism zawierających informację o możliwości zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa oraz wzywających do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej, których dotyczyły zarzuty objęte punktami 2) i 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r., Spółka oświadczyła, że nie została podjęta decyzja o jej wysyłce do konsumentów, co zostało stwierdzone na podstawie braku zapisów w rejestrach poczty wychodzącej oraz adnotacji w sprawach o wysyłce pism o takiej treści. Usunięcie wzoru pisma nie powoduje usunięcia zapisów dotyczących jego wysyłki, znajdujących się w systemie, w tym w programie [...]. Stąd też na podstawie danych z systemu została sporządzona informacja o niewysyłaniu do konsumentów w roku 2016 pism kwestionowanych w zakresie zarzutów z punktu 2) i 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r. (k. 157-158).
- [9] FOR-NET S.A. poinformowała, iż nie wyklucza, że pisma z wezwaniem do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej mogły trafić do wiadomości małżonków dłużników prowadzących działalność gospodarczą. Ostatnie pismo tego rodzaju

zostało wysłane dnia 17 września 2015 r. W okresie od 2011 r. do dnia 17 września 2015 r. odnotowano wysyłkę pisma z wezwaniem do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej w [...] sprawach dotyczących zadłużenia wynikającego z działalności gospodarczej (k. 158).

- [10] Wysyłkę pisma z informacją o możliwości zawiadomienia prokuratury o popełnieniu przestępstwa odnotowano łącznie w [...] sprawach w okresie od 1 stycznia 2011 r. do dnia wysłania ostatniego pisma tego typu tj. 16 czerwca 2015 r. Pisma te nie były kierowane do konsumentów (k. 158-159).
- [11] Spółka podkreśliła, że po zakwestionowaniu przez Prezesa Urzędu pism zawierających informację o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, pism wzywających do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej i informujących o możliwości przeszukania lokalu dłużnika, zdecydowała o przeniesieniu ich wzorów do folderu Archiwum oraz trwałym usunięciu z programu [...], tak aby nie było możliwe ich wysłanie lub skopiowanie ich treści. W systemie znajduje się nadal nazwa każdego pisma, nie jest natomiast możliwy dostęp do jego treści (k. 158).
- [12] Jednocześnie, uwzględniając zajmowane przez FOR-NET S.A. stanowisko, iż pisma zawierające informację o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa oraz wzywające do dobrowolnego zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej powstały na sugestie komorników prowadzących postępowania egzekucyjne na rzecz FOR-NET S.A., Spółka poinformowała, iż wzory tych pism powstały na przełomie 2010 i 2011 r. Z wyjaśnień pracowników wynika, że pisma te zostały stworzone na bazie wniosków otrzymywanych od komorników w toku postępowań egzekucyjnych. Spółka wskazała, że ewentualne ustalenia z komornikami mogły mieć charakter wyłącznie ustny i nieformalny. W dokumentach FOR-NET S.A. oraz w korespondencji (papierowej oraz e-mail) brak jest śladów jakichkolwiek ustaleń. Spółka w związku z tym nie jest w stanie wykazać, czy z którejkolwiek kancelarii komorniczej otrzymała wyraźne zalecenia co do konieczności stworzenia pisma lub jego treści (k. 159).
- [13] Pismem z dnia 06 września 2017 r. (k.162-177) Prezes Urzędu przedstawił Spółce szczegółowe uzasadnienie zarzutów (dalej: „SUZ”), umożliwiając Spółce przed wydaniem decyzji ustosunkowanie do ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. W SUZ Prezes UOKiK wskazał, że zamierza na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wydać decyzję o uznaniu praktyk określonych w punktach 1) - 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r. za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie ich stosowania. Prezes UOKiK poinformował również o planowanym nałożeniu kar pieniężnych za stosowanie ww. praktyk.
- [14] W odpowiedzi na SUZ, w piśmie z dnia 21 września 2016 r. (k. 181-182), Spółka podkreśliła, iż w toku całego postępowania starała się współpracować z Urzędem oraz niezwłocznie reagować na stwierdzone uchybienia i przesyłane uwagi. Ponadto, Spółka wskazała, iż w trakcie postępowania wprowadziła ściślejszy nadzór nad wysyłką pism, wzmacniając kontrolę nad ich treścią, a także zmieniła dotychczas stosowane wzory pism i zrezygnowała z zakwestionowanych przez Urząd. Dodatkowo, jak wyjaśniła Spółka, podjęta ona działania mające na celu popularyzowanie wiedzy o windykacji i uprawnieniach dłużników, przyłączając się do kampanii organizowanej przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych pod nazwą „Jasna Strona Windykacji”, która ma na celu poprawę wizerunku firm windykacyjnych, w tym popularyzację wiedzy o windykacji. Spółka zadeklarowała również, iż prowadzi prace nad modernizacją strony internetowej, która w większym stopniu ma kłaść nacisk na uprawnienia dłużnika w toku postępowania windykacyjnego oraz zawierać rzetelne

i przystępnie podane informacje o przebiegu każdego etapu windykacji. W ustosunkowaniu do zarzutów Spółka zaznaczyła, że nie było jej zamiarem naruszenie dóbr osobistych dłużników, wprowadzenie ich w błąd lub wywieranie nieuzasadnionego nacisku. Spółka w stosowanych pismach nigdy świadomie nie zmierzała do wywołania u dłużników przeświadczenia, że dysponuje uprawnieniami szerszymi niż przyznane jej bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności nie dążyła do przypisania sobie możliwości dokonywania czynności zastrzeżonych dla komorników lub innych podmiotów.

- [15] Ustosunkowując się do SUZ-u Spółka wyjaśniła dodatkowo, iż w przypadku pisma wzywającego do zapłaty zawierającego informację o możliwości złożenia wniosku o dokonanie przez komornika czynności objętych art. 814 k.p.c., Spółka dokonała oszacowania skuteczności tego pisma w wyniku czego ustalono, że efekt w postaci spłaty zadłużenia przez dłużnika osiągnięto w [...] % spraw. Wydaje się zatem, zdaniem Spółki, że pisma te nie doprowadziły do wywołania po stronie znacznej większości konsumentów stanu mogącego powodować dokonanie przez nich niekorzystnych decyzji finansowych i miały niewielki wpływ na podejmowane przez nich działania. Spółka zwróciła uwagę, że pismo wysłane było po uzyskaniu tytułu wykonawczego i wszczęciu egzekucji, co pozwala przyjąć, że co do zasady wiarytelność, której dotyczyła istniała, była nieprzedawniona i wymagalna. Zmniejszenie istniejącego zadłużenia w wyniku dokonania spłaty, niezależnie od motywów powodujących spłatę, nie powinno być automatycznie uznawane za niekorzystne rozporządzenie mieniem przez dłużnika. Wysyłane pisma nie były również, jak wynika z uprzednio złożonych wyjaśnień, masowo kierowane do konsumentów i stanowiły niewielki odsetek całej kierowanej do dłużników korespondencji.
- [16] Spółka ponownie zaznaczyła, że w przypadku pism objętych zarzutami 2 i 3 nie doszło do ich wysyłki do konsumentów, a do podmiotów niebędących konsumentami pisma te były wysyłane w jednostkowych sprawach, co świadczy o tym, że Spółka stosowała je jedynie w wyjątkowych okolicznościach.
- [17] Pismem z dnia 27 listopada 2017 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego uprawnienia w dniu 13 grudnia 2017 r.

MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU USTALIŁ CO NASTĘPUJE:

- [18] FOR-NET S.A. z siedzibą w Krakowie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS: 0000102675. W zakresie działalności gospodarczej Spółka zajmuje się m.in. windykacją wierzytelności, którą prowadzi przede wszystkim jako podmiot zarządzający sekurytyzowanymi wierzytelnościami funduszy sekurytyzacyjnych.
- [19] W odniesieniu do wierzytelności objętych sekurytyzacją, tj. wierzytelności co do których FOR-NET świadczy usługę zarządzającego sekurytyzowanymi wierzytelnościami na rzecz funduszy inwestycyjnych, w Spółce obowiązuje Procedura [...]. W części [...] tego dokumentu uregulowane zostały zasady obsługi wierzytelności w zakresie windykacji (postępowania przedsądowe i pozasądowe). W przypadku wierzytelności nabytych bezpośrednio przez FOR-NET S.A., przedsiębiorca stosuje Procedurę [...], opisującą sposób realizacji działań windykacyjnych. Istnieje także możliwość przyjęcia dla danego pakietu wierzytelności procedury windykacji indywidualnie ustalonej z klientem.
- [20] Windykacja wierzytelności obejmuje zasadniczo trzy etapy. Pierwszym z nich jest windykacja polubowna, w zakresie której m.in. sporządzane są i wysyłane do

dłużników pisma zawierające informacje o prowadzeniu windykacji przez FOR-NET. Są to zawiadomienia o cesji lub wezwania do zapłaty. Następnie wierzycelność objęta jest windykacją telefoniczną. W przypadku niewyegzekwowania należności w toku windykacji polubownej, podejmowana jest windykacja sądowa. Sprawy przekazywane są na drogę postępowania cywilnego, w pierwszej kolejności do elektronicznego postępowania upominawczego, za który to etap odpowiada zewnętrzna kancelaria prawna. W przypadku braku dobrowolnej spłaty po zakończeniu postępowania sądowego, sprawa przekazywana jest do egzekucji komorniczej.

- [21] W procesie windykacji Spółka stosuje wzory pism, obejmujące przede wszystkim wezwania do zapłaty, informujące o konsekwencjach nieuregulowania należności, które wykorzystywane są zarówno w korespondencji z konsumentami, jak i przedsiębiorcami.
- [22] FOR-NET S.A. przekazała Prezesowi Urzędu wzór pisma: „Wezwanie do natychmiastowej zapłaty”, informującego, iż konsekwencją braku zapłaty, w toku prowadzonego postępowania egzekucyjnego, będzie wystosowanie przez wierzyciela wniosku o przeprowadzenie czynności w trybie art. 814 k.p.c. w miejscu zamieszkania (k. 48, k. 117). Powołane pismo wzywające do zapłaty zawierało następującą treść:

Wobec dotychczasowej Państwa postawy jako dłużnika w toku podejmowanych działań windykacyjnych oraz prowadzonego postępowania egzekucyjnego jako wierzyciel egzekwowanej należności wynikającej z nakazu zapłaty Sygn. akt <<SYGNATURA_AKT>> z dnia <<DATA_NAKAZU>> niniejszym informujemy, że w przypadku braku wpłaty w dniu <<DATA_PLATNOSCI+21>> wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie czynności w trybie art. 814 kpc w miejscu zamieszkania dłużnika.

Cel czynności:

- **przeszukanie mieszkania i schowków dłużnika w trybie art. 814 kpc,**
- **zajęcie ruchomości.**

W przypadku uniemożliwienia przez dłużnika dokonania czynności, poprzez między innymi zamknięcie drzwi wejściowych, działając na podstawie przepisu art. 814 kpc, dokonał otwarcia mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika w asyście Policji również podczas nieobecności dłużnika.

Jednocześnie informujemy, że mogą Państwo uniknąć powyższych działań, dokonując wpłaty kwoty <<P+O>> zł. [...]

- [23] Kolejny z wzorów „Wezwania do natychmiastowej zapłaty”, mający zastosowanie w procesie windykacji obowiązującym w Spółce (k. 52, k. 120), zawierał zdanie w brzmieniu:

„Jednocześnie informujemy, że rozważamy możliwość zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem z art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U.1997.88.553 ze zm.) celem wszczęcia postępowania karnego w tej sprawie”.

- [24] FOR-NET S.A. postugiwała się również wzorem pisma, dotyczącego bezskuteczności egzekucji wobec małżonka dłużnika (k. 46, k. 115), które zawierało wezwanie o treści:

„Wobec powyższego, mając na uwadze fakt bezskuteczności egzekucji prowadzonej w stosunku do współmałżonka i braku możliwości zaspokojenia wierzyciela z majątku odrębnego dłużnika, wzywam Panią do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, celem umożliwienia prowadzenia

egzekucji z ułamkowej części majątku, jaki będzie przysługiwał dłużnikowi w przyszłości, pod rygorem złożenia na podstawie art. 52 § 1a KRiO do Sądu wniosku o dokonanie przymusowej rozdzielności majątkowej”.

- [25] W związku z ustaleniem, iż wskazane wzory pism mogły być adresowane również do konsumentów i zawierały informacje o treści mogącej wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznych uprawnień przedsiębiorcy oraz konsekwencji nieuiszczenia zapłaty, wszczęte zostało postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, poprzedzające wydanie przedmiotowej decyzji, pod zarzutami określonymi w punktach 1) - 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r., odpowiadającymi punktom I. 1)-3) sentencji decyzji.

W OPARCIU O USTALONY STAN FAKTYCZNY PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:

Interes publiczny:

- [26] Podstawowym warunkiem determinującym rozstrzygnięcie sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny. Stosownie bowiem do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zasadniczym jej celem jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Interpretacja pojęcia interesu publicznoprawnego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.). W przedmiotowym aspekcie, warunkiem koniecznym do zastosowania ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy, któremu zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.
- [27] Postępowanie poprzedzające wydanie przedmiotowej decyzji dotyczyło treści wezwań do zapłaty stosowanych przez FOR-NET S.A., które mogły być kierowane do nieograniczonego kręgu adresatów, posiadających status konsumentów. W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, wobec których są lub będą podejmowane działania windykacyjne przez Spółkę. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i zastosowanie jej przepisów do oceny stanu faktycznego sprawy.

Status przedsiębiorcy:

- [28] Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik przez przedsiębiorcę rozumie się m. in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1829, ze zm.) przedsiębiorcą jest m. in. osoba prawna - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. W przedmiotowej sprawie stroną postępowania jest przedsiębiorcą prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki akcyjnej, będąc osobą prawną, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą

podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami:

- [29] 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 obyczajów.
- [30] Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. W rozpatrzonej sprawie, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017, poz. 2070), zwanej dalej: upnpr, co w konsekwencji narusza przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.
- [31] Postawione Spółce zarzuty dotyczą naruszenia przez nią art. 4 ust. 1 upnpr. Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Przepis ten ma charakter klauzuli generalnej, która w celu wykazania stosowania danej praktyki wymaga odpowiedniej konkretyzacji.
- [32] Klauzula generalna ukształtowana jest w oparciu o dwie nierozzerwalne przesłanki determinujące uznanie praktyki rynkowej za nieuczciwą. Praktyka rynkowa jest bowiem w świetle przepisu art. 4 ust. 1 upnpr nieuczciwa, gdy: jest sprzeczna z dobrymi obyczajami oraz w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. W kontekście zawartych w klauzuli generalnej przesłanek ustalenie nieuczciwości praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę odbywa się zatem przez dokonanie jej oceny pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz istotnego zniekształcenia zachowania gospodarczego konsumentów.
- [33] Pojęcie dobrego obyczaju nie jest uregulowane prawnie, jednakże ukształtowane zostało w oparciu o wypracowane w tym zakresie orzecznictwo oraz doktrynę. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym. Istotę poszanowania dobrych obyczajów odnosi się do szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (por. wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r., sygn. akt:

XVII Ama 118/04). Oczywiście narusza obowiązek poszanowania dobrych obyczajów postępowanie się w relacjach z konsumentami niedozwolonym naciskiem ukierunkowanym np. na zapłatę długu.

- [34] Podobnie, w systemie prawa polskiego nie funkcjonuje legalna definicja pojęcia istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego przeciętnego konsumenta. Jednakże jego wykładni można dokonać odnosząc się do definicji zawartej w Dyrektywie 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotyczącej nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych wobec konsumentów na rynku wewnętrznym (...) (Dz. U. UE L 149 z dnia 11 czerwca 2005). Art. 2 lit. e powołanej dyrektywy wskazuje, iż istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów oznacza wykorzystanie praktyki handlowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji dotyczącej transakcji, której inaczej by nie podjął.
- [35] Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w tym klauzula generalna ustanowiona przepisem art. 4 ust. 1 upnpr, posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta oraz produktu. Artykuł 2 pkt 8 upnpr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.
- [36] W świetle przedstawionej legalnej definicji przeciętnego konsumenta, należy wskazać, że polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta „świadomego oraz rozważnego” z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym swoistą segmentację konsumentów. Modelowi przeciętnego konsumenta należy zatem przypisać cechy charakterystyczne, takie jak dostateczne poinformowanie, uważność, ostrożność. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Stąd też ma on prawo do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia jej istoty, nie będzie wprowadzać konsumenta w błąd. Nie można również oczekiwać, że przeciętny konsument będzie posiadał wiedzę prawniczą pozwalającą mu na weryfikację treści informacji przekazanych przez Spółkę. Przeciętny konsument posiada bowiem określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać poprzez analizę przekazów rynkowych, jednakże w sytuacji, gdy w odróżnieniu od zasad postępowania sądowego i egzekucyjnego działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana nie można oczekiwać od przeciętnego konsumenta, że posiadać będzie wiedzę lub informacje o zasadach takiego postępowania eliminujących jego niepewność.
- [37] Zatem określając model przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowej sprawy, należy przyjąć, że adresatem działań Spółki jest konsument nie przynależący do szczególnej grupy. Działania windykacyjne stosowane są wobec osób, które Spółka uznaje za dłużników. Dłużnikiem zaś może być każda osoba, niezależnie od szczególnych cech wyróżniających, takich np. jak płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania. Brak jest jakichkolwiek podstaw do twierdzenia, że przedsiębiorca chciał dotrzeć do szczególnej grupy konsumentów, którą można by wyodrębnić na podstawie szczególnej, wspólnej ich cechy. Konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta, dla potrzeb niniejszego postępowania należy zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

- [38] W odniesieniu do definicji produktu, należy przytoczyć przepis art. 2 pkt 3 u.p.n.p.r., który wskazuje, że produktem jest każdy towar lub usługa, w tym nieruchomości, prawa i obowiązki wynikające ze stosunków cywilnoprawnych. W przedmiotowym stanie faktycznym produktem w świetle przedstawionej definicji legalnej, są prawa i obowiązki wynikające z zobowiązania do zapłaty należności, których uregulowania dochodzi Spółka w procesie windykacji.

Ad pkt. I. 1) sentencji decyzji:

- [39] W postępowaniu poprzedzającym wydanie przedmiotowej decyzji, Prezes Urzędu zakwestionował, po pierwsze, działania Spółki polegające na wskazywaniu w pismach wzywających do zapłaty, iż wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie przez komornika czynności w miejscu zamieszkania w trybie art. 814 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822, ze zm.- dalej: k.p.c.), których to działań komornika konsument może uniknąć dokonując zapłaty należności, co może sugerować, że w przypadku braku zapłaty organ egzekucyjny jedynie na podstawie wniosku wierzyciela faktycznie przeprowadzi czynności określone w art. 814 k.p.c., a tym samym zmierzać do wykorzystania stanu obawy konsumenta o dobra osobiste w celu wywarcia na nim presji prowadzącej do podjęcia działania zgodnego z wezwaniem do zapłaty, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

- [40] Jak już wskazano w zakresie ustaleń faktycznych, w jednym ze stosowanych przez Spółkę „Wezwań do natychmiastowej zapłaty” zawarta została informacja o treści:

Wobec dotychczasowej Państwa postawy jako dłużnika w toku podejmowanych działań windykacyjnych oraz prowadzonego postępowania egzekucyjnego jako wierzyciel egzekwowanej należności wynikającej z nakazu zapłaty Sygn. akt <<SYGNATURA_AKT>> z dnia <<DATA_NAKAZU>> niniejszym informujemy, że w przypadku braku wpłaty w dniu <<DATA_PLATNOSCI+21>> wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie czynności w trybie art. 814 kpc w miejscu zamieszkania dłużnika.

Cel czynności:

- przeszukanie mieszkania i schowków dłużnika w trybie art. 814 kpc,
- zajęcie ruchomości.

W przypadku uniemożliwienia przez dłużnika dokonania czynności, poprzez między innymi zamknięcie drzwi wejściowych, działając na podstawie przepisu art. 814 kpc, dokonał otwarcia mieszkania oraz innych pomieszczeń i schowków dłużnika w asyście Policji również podczas nieobecności dłużnika.

Jednocześnie informujemy, że mogą Państwo uniknąć powyższych działań, dokonując wpłaty kwoty <<P+O>> zł. [...]

W tytule należy wskazać numer sprawy <<KOMORNIK_KM>>

- [41] W zakresie powołanej informacji Spółka zastosowała odestanie do przepisu art. 814 k.p.c., który wyznacza granicę i przesłanki dopuszczalnego wkraczania w sferę praw jednostki. Adresatem tego uregulowania jest w pierwszej kolejności organ egzekucyjny jakim jest komornik. Z wykładni przepisu art. 814 k.p.c. należy wywieść, iż czynności w nim określone podejmowane są przez komornika dopiero w ostateczności, tzn. [...] *gdy wcześniejsze czynności nie przyniosły spodziewanych rezultatów albo gdy wiadomo, że jest to jedyny skuteczny sposób zakończenia postępowania. (...) W szczególności komornik powinien najpierw wezwać dłużnika do*

spełnienia świadczenia, wydania rzeczy lub dokumentu, które w egzekucji mają być odebrane, i dopiero po bezskutecznym wezwaniu może przystąpić do czynności określonych w art. 814 k.p.c. Należy więc przyjąć, że zasadą powinno być dobrowolne wydanie rzeczy przez dłużnika, wyjątkiem zaś sytuacja, gdy komornik stosuje środki przymusu w celu odebrania rzeczy dłużnikowi lub osobie trzeciej” (A. Stangret-Smoczyńska, *Komentarz do art. 814 Kodeksu postępowania cywilnego*, LEX, 2012). Trzeba zaznaczyć, iż art. 814 kpc uprawnia komornika do dokonania czynności, które bez wyraźnej dyspozycji ustawowej stanowiłyby naruszenie nietykalności cielesnej oraz tzw. miru domowego (por. O. Marcewicz, *Komentarz do art. 814 Kodeksu postępowania cywilnego* (w): A. Jakubecki (red.), *Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz*, LEX, 2017).

- [42] Jak wynika z powyższego, działania określone w art. 814 k.p.c. podejmowane są przez komornika dopiero w ostateczności, tzn. gdy wcześniejsze czynności nie przyniosły spodziewanych efektów (wezwania do zapłaty, zajęcia rachunków bankowych dłużnika etc.) albo gdy wiadomo, iż jest to jedyny skuteczny sposób zakończenia postępowania.
- [43] W świetle wykładni przepisu art. 814 k.p.c., nie można uznać, że Spółka w wezwaniach do zapłaty dokonywała przytoczenia powszechnie obowiązujących przepisów prawa. Treść przekazywanej konsumentom informacji o zamiarze złożenia wniosku o przeprowadzenie czynności w trybie art. 814 kpc w miejscu zamieszkania, z zastrzeżeniem, iż konsument może uniknąć działań podejmowanych na podstawie powołanego przepisu, uiszczając zapłatę należności, sugeruje, iż wniosek wierzyciela jest wystarczający do przeprowadzenia przez organ egzekucyjny czynności określonych w art. 814 k.p.c. W konsekwencji, sposób zredagowania przytoczonego ostrzeżenia może wzbudzać u konsumenta stan obawy o dobra osobiste z uwagi na przeświadczenie o nieuchronności, w przypadku braku zapłaty, przeprowadzenia czynności egzekucyjnych określonych w art. 814 k.p.c. Sposób sformułowania przedmiotowej informacji może wywoływać u konsumenta poczucie nieuchronności poniesienia konsekwencji w postaci czynności egzekucyjnych określonych w art. 814 k.p.c. Ponadto, jak już wskazano przepis art. 814 k.p.c. jest normą adresowaną do organu egzekucyjnego. W związku z tym, to komornik zobowiązany jest ocenić, czy cel egzekucji wymaga podjęcia czynności, o których mowa w art. 814 k.p.c., natomiast wniosek wierzyciela w tym zakresie nie powoduje automatycznie, iż organ egzekucyjny faktycznie wnioskowane czynności przeprowadzi. Spółka wskazując dodatkowo, że konsument może uniknąć powyższych działań, dokonując wpłaty określonej kwoty, sugerowała, iż brak uregulowania należności spowoduje, iż w oparciu o wniosek wierzyciela czynności w trybie art. 814 k.p.c. zostaną przez komornika przeprowadzone. Zdaniem Prezesa Urzędu, kierowanie do konsumentów w wezwaniach do zapłaty informacji, która nie odzwierciedla rzetelnie możliwości i trybu zastosowania przepisu art. 814 k.p.c., może doprowadzić do wymuszenia na konsumentach określonego rozporządzenia swoim majątkiem. Takie działanie Spółki może zatem zniekształcać w istotny sposób zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta, który nie mając dostatecznej i pełnej informacji, dotyczącej zastosowania przepisu art. 814 k.p.c., może podjąć decyzję, dotyczącą zapłaty, której nie podjąłby uzyskując należyłą informację. Podniesiony przez Spółkę argument, iż przedmiotowe pismo, jako wysyłane po wszczęciu egzekucji, co do zasady dotyczyło wiarygodności istniejącej, nieprzedawnionej i wymagalnej, przez co jej spłata nie powinna być automatycznie uznawana za niekorzystne rozporządzenie mieniem przez dłużnika, nie może być uznany za uzasadnienie przekazywania informacji sugerującej przeprowadzenie przez komornika czynności podejmowanych jedynie w szczególnie uzasadnionych przypadkach, po spełnieniu przesłanek określonych art. 814 k.p.c.

[44] Przepisy prawne nie przewidują obowiązku przedsiębiorcy do udzielania konsumentom informacji dotyczących czynności podejmowanych przez komornika na etapie postępowania egzekucyjnego. Ponadto, zgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk Windykacyjnych przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, której członkiem jest Spółka FOR-NET, pisma kierowane do konsumentów nie powinny zawierać informacji właściwych lub przeznaczonych dla określonych instytucji (por. § 75 pkt. 5 Zasad Dobrych Praktyk Przedsiębiorstw Zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce). Zamieszczanie natomiast przez windykatora w treści pism wzywających do zapłaty informacji, które dotyczą zakresu działania komornika i zależne są od stanu postępowania egzekucyjnego, może zostać odebrane jako celowe działanie zmierzające do wywołania stanu zagrożenia i wymuszenia na konsumentach określonego rozporządzenia swoim majątkiem, zwłaszcza, iż Spółka informuje o interwencji komornika w asyście Policji pod nieobecność dłużnika. Z powyższego punktu widzenia, należy uznać, iż Spółka naruszyła również dobre obyczaje działając niezgodnie z Zasadami Dobrych Praktyk Windykacyjnych. W kontekście przedmiotowej praktyki należy podkreślić, że za naruszające dobre obyczaje uznaje się również m.in. przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.

Tym samym powyższa informacja zawarta w wezwaniu do zapłaty, w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, może zostać odebrana jako mająca na celu wymuszenie na konsumentach dokonania zapłaty. Powyższe uzasadnia stwierdzenie stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr i w konsekwencji naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 uokik, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy. W takim przypadku, Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania (art. 27 ust. 2 uokik).

W związku z powyższym, biorąc pod uwagę, iż Spółka nie stosuje obecnie przedmiotowego pisma, usuwając je z systemu teleinformatycznego, Prezes UOKiK stwierdził zaniechanie stosowania z dniem 10 listopada 2016 r. wskazanej wyżej praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów.

Ad pkt. I. 2) sentencji decyzji:

[45] W zakresie punktu 2) postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółce postawiono, po drugie, zarzut umieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, o którym mowa w art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1137, ze zm.) celem wszczęcia postępowania karnego w tej sprawie, co może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o dobra osobiste oraz stanowić formę nieuzasadnionego nacisku ukierunkowanego na wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem, co tym samym może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

[46] Spółka w „Wezwaniu do natychmiastowej zapłaty” stosowała następujące zdanie:

Jednocześnie informujemy, że rozważamy możliwość zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem z art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (Dz. U.1997.88.553 ze zm.) celem wszczęcia postępowania karnego w tej sprawie.

- [47] Należy wskazać, iż Spółka w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu do wskazania, czy przekazane przez nią wzory pism, obejmujące również pisma kwestionowane w zakresie stawianych zarzutów, dotyczą zarówno dłużników będących przedsiębiorcami, jak i konsumentów, oświadczyła, że przestane wezwania do zapłaty są stosowane zarówno w korespondencji z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej, jak i przedsiębiorcami. Spółka wyjaśniła, że w odniesieniu do przedsiębiorców mogą być wysyłane dodatkowe pisma informujące o możliwej odpowiedzialności wspólników spółek osobowych lub członków zarządu w przypadku spółki z o.o. lub dotyczące postępowania upadłościowego (k. 69). W związku z tym, zgodnie z oświadczeniami FOR-NET S.A., nie został stworzony na potrzeby windykacji oddzielny pakiet wzorów pism kierowanych wyłącznie do konsumentów. Ponadto, należy zaznaczyć, iż Spółka wzywana była, z uwagi na charakter postępowania, do przekazania aktualnych wzorów pism stosowanych w procesie windykacji prowadzonej wobec konsumentów. W związku z tym, doręczając przedmiotowe wzory wezwań do zapłaty, Spółka przyznała, iż były one stosowane w procesie windykacji podejmowanej wobec konsumentów. W konsekwencji, mimo iż Spółka dopiero w ostatnich swoich wyjaśnieniach wskazała, iż według posiadanych przez nią danych pismo, w treści którego zawarto informację o możliwości złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, w okresie od 1 stycznia 2011 r. do dnia wysłania ostatniego pisma tego typu tj. 16 czerwca 2015 r. nie zostało wysłane do konsumentów, należy mieć na względzie, iż konsumenci również mogli być adresatami tych pism, a zasadności uznania działań Spółki za naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie można wiązać jedynie z faktycznym wysyłaniem korespondencji do konsumentów. Utrzymywanie w systemie kwestionowanego wzoru wezwania do zapłaty stanowiło o trwałym zagrożeniu jego zastosowania względem konsumentów, co uzasadnia stwierdzenie praktyki określonej w punkcie I. 2) sentencji decyzji. O fakcie, iż pismo zawierające informację o możliwości złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa, mogło być w każdym czasie zastosowane również w przypadku długu konsumenta, świadczą wyjaśnienia Spółki, wskazujące, iż wzory pism, co do których może być realizowana wysyłka masowa, a zatem również pismo objęte zarzutem postawionym Spółce, zamieszczane są w [...] systemie teleinformatycznym Spółki [...], umożliwiającym pracownikom wygenerowanie gotowego pisma, którego wysyłkę zleca osoba decyzyjna w danym departamencie. W oparciu o takie zalecenie zatem, kwestionowane pismo mogło zostać skierowane również do konsumenta. Ponadto, nie można stwierdzić w oparciu o przedstawione przez Spółkę dowody, iż z całą pewnością zakwestionowane pismo nie zostało skierowane w żadnej ze spraw do konsumenta, uwzględniając, iż Spółka informację o niewysłaniu przedmiotowego pisma do dłużników będących konsumentami sporządziła wyłącznie na podstawie danych z systemu, który zawiera dane ogólne i hasłowe. Jak Spółka sama oświadczyła, kwestionowany wzór pisma został usunięty z programu [...] i przeniesiony do folderu Archiwum, co spowodowało, iż w systemie znajduje się wyłącznie nazwa pisma, bez możliwości podglądu jego treści, natomiast informację, iż pismo nie zostało wysłane do konsumentów ustalono na podstawie braku zapisów w rejestrach poczty wychodzącej oraz adnotacji w systemie o wysyłce pism. Niezależnie od faktu, iż istotę stwierdzonej praktyki należy łączyć z możliwością i zagrożeniem zastosowania przekazanego przez Spółkę wzoru pisma w sprawach konsumentów, podkreślić również trzeba, iż nie można w oparciu o oświadczenia Spółki stwierdzić, iż kwestionowane pismo z całą pewnością nie zostało

do konsumentów wysłane. Nie sposób bowiem uznać, iż zapisy w rejestrach poczty wychodzącej, zawierające wyłącznie skrótowe dane adresowe czy też adnotacja w systemie o wysyłce wskazywały, iż pismo wysłane zostało wyłącznie do przedsiębiorców. W oparciu o wyjaśnienia Spółki, w stosowanym przez nią systemie teleinformatyczny zawierane są również wzory pism o charakterze masowym, do których zaliczono kwestionowane pismo, które z uwagi na fakt, iż stanowiły one wzór ogólny, nie podlegały przypisaniu do wyodrębnionych kategorii spraw: konsumentów lub przedsiębiorców. W oparciu natomiast o samą nazwę pisma, która pozostała w systemie po usunięciu jego wzoru z programu [...] i adnotację o wysyłce nie można stwierdzić, iż wykazano kategorię podmiotów, do których pismo zostało rzeczywiście wysłane. Ponadto, należy zauważyć, iż przestana przez Spółkę kopia wysłanego po raz ostatni pisma informującego o możliwości zawiadomienia o podejrzeniu przestępstwa, nie dowodzi, iż dotyczyło ono długu związanego z działalnością gospodarczą. Okoliczność taka nie wynika bowiem z treści pisma, jak również z oznaczenia danych adresata, które zawiera wyłącznie imię i nazwisko osoby fizycznej i jej adres. Za zasadny w związku z tym uznać należy zarzut określony w punkcie 2) postanowienia z dnia 03 listopada 2016 r., odpowiadający punktowi I. 2) sentencji niniejszej decyzji.

- [48] Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o podejrzeniu popełnienia przestępstwa opisanego w art. 286 ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. - Kodeks karny (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r., poz. 1137, ze zm. - dalej: k.k.), co może skutkować zawiadomieniem prokuratury, wykracza poza zakres rzetelnego informowania konsumenta o rzeczywistych skutkach braku zapłaty należności. Trzeba bowiem zaznaczyć, że klasyfikacja prawna czynów i podejrzenie, że czyjekolwiek zachowanie wypełnia znamiona czynu zabronionego wymaga zaistnienia adekwatnych do indywidualnych przypadków okoliczności, uzasadniających zawiadomienie organów ścigania. Generowanie natomiast takiej informacji w pismach o charakterze masowym uznać należy za formę wywierania względem konsumentów nacisku ukierunkowanego na dokonanie zapłaty. Ponadto przestępstwo opisane w art. 286 § 1 k.k. jest przestępstwem trudnym do udowodnienia z uwagi na konieczność wykazania zamiaru bezpośredniego, kierunkowego sprawcy, zarówno co do celu działania sprawcy, jak i samego sposobu działania zmierzającego do zrealizowania tego celu. W przypadku bowiem przestępstwa „oszustwa” określonego w przepisie art. 286 k.k. sprawca nie tylko musi chcieć uzyskać korzyść majątkową, lecz musi także chcieć w tym celu użyć określonego sposobu działania lub zaniechania. Nie można uznać za wypełnienie znamion strony podmiotowej oszustwa sytuacji, w której chociażby jeden z wymienionych wyżej elementów nie jest objęty świadomością sprawcy.
- [49] W związku z powyższym, informowanie konsumentów w wezwaniu do zapłaty o możliwości złożenia zawiadomienia o podejrzeniu popełnienia przestępstwa z art. 286 k.k. stanowi formę nieuzasadnionego nacisku ukierunkowanego na wymuszenie określonego rozporządzenia majątkiem. Nie można wykluczyć oczywiście jednostkowych sytuacji, gdzie podejrzenie popełnienia przestępstwa jest uzasadnione, jednakże powszechne stosowanie takiej informacji w pismach kierowanych do konsumentów, generowanych według określonego wzoru jest nieuzasadnione. Nawet hipotetyczne powoływanie się na możliwość złożenia stosownego zawiadomienia do prokuratury o popełnieniu przestępstwa opisanego w art. 286 k.k. wywołuje efekt zastraszenia dłużnika. Ponadto, opisane działanie Spółki może stanowić naruszenie zakazu wyrażania w kontaktach z dłużnikiem lub osobami trzecimi sugestii, że dłużnik jest przestępcą, o czym stanowi § 75 pkt. 9 Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych.
- [50] Z powyższych względów, stosowanie powołanego zastrzeżenia w wezwaniach do zapłaty jest sprzeczne z dobrymi obyczajami poprzez zastosowanie haseł

odwołujących się do odpowiedzialności karnej, mających na celu wywarcie presji psychicznej skutkującej doprowadzeniem konsumentów do dokonania zapłaty. Ponadto, uzasadnione jest, by przyjąć, że kwestionowana informacja ogranicza autonomiczne i racjonalne podjęcie przez konsumenta decyzji o zapłacie należności, gdyż konsument otrzymując ostrzeżenie o rozważanym zawiadomieniu prokuratury o popełnieniu przestępstwa, może zrezygnować z podważenia długu, nawet gdyby istniały ku temu przesłanki.

Powyższe zostały zatem uznane za nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, co tym samym wypełnia znamiona praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3) uokik.

W związku z usunięciem z systemu teleinformatycznego Spółki przedmiotowego pisma z dniem 10 listopada 2016 r., Prezes UOKiK, uwzględniając treść art. 27 ust. 1 i 2 uokik, stwierdził zaniechanie stosowania wskazanej wyżej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ad pkt. I. 3) sentencji decyzji:

- [51] W punkcie 3) postanowienia z dnia 3 listopada 2016 r. postawiono Spółce zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do małżonka konsumenta wezwania do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, celem umożliwienia prowadzenia egzekucji z ułamkowej części majątku, jaki będzie przysługiwał dłużnikowi w przyszłości, pod rygorem złożenia na podstawie art. 52 § 1a ustawy z dnia 25 lutego 1964 r. - Kodeks rodzinny i opiekuńczy (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r., poz. 682) do sądu wniosku o dokonanie przymusowej rozdzielności majątkowej, co może prowadzić do nieuzasadnionego wymuszenia tej czynności, a tym samym stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [52] Wzorzec pisma stosowanego przez FOR-NET S.A., dotyczącego bezskuteczności egzekucji wobec małżonka dłużnika, zawierał wezwanie o treści:
- Wobec powyższego, mając na uwadze fakt bezskuteczności egzekucji prowadzonej w stosunku do współmałżonka i braku możliwości zaspokojenia wierzyciela z majątku odrębnego dłużnika, wzywam Panią do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, celem umożliwienia prowadzenia egzekucji z ułamkowej części majątku, jaki będzie przysługiwał dłużnikowi w przyszłości, pod rygorem złożenia na podstawie art. 52 § 1a KRiO do Sądu wniosku o dokonanie przymusowej rozdzielności majątkowej.*
- [53] Przepis art. 52 § 1a k.r.o., na który powoływała się Spółka w treści wyżej wskazanego wezwania, stanowi, że ustanowienia przez sąd rozdzielności majątkowej może żądać także wierzyciel jednego z małżonków, jeżeli uprawdopodobni, że zaspokojenie wierzytelności stwierdzonej tytułem wykonawczym wymaga dokonania podziału majątku wspólnego małżonków. Przepis art. 52 § 1a k.r.o. przewiduje zatem dwie przesłanki wskazanego żądania wierzyciela, a mianowicie: istnienie prawomocnego tytułu wykonawczego oraz konieczność dokonania podziału majątku. Konieczność taka nie musi być jednak w pełni udowodniona, lecz wystarczy ją tylko uprawdopodobnić. Niemniej jednak, wierzyciel chcąc doprowadzić do ustanowienia rozdzielności majątkowej przez sąd musi zrealizować przesłanki zakreślone przepisem art. 52 § 1a k.r.o.
- [54] Stosowanie w pismach adresowanych do małżonków dłużników zobowiązanych do zapłaty, wezwania o wyżej przytoczonej treści może stanowić formę omięcia konieczności wykazania przed sądem przesłanek determinujących dokonanie

przymusowej rozdzielnosci majątkowej na wniosek wierzyciela. Wezwanie małżonka konsumenta do umownego ustanowienia rozdzielnosci majątkowej może prowadzić do nieuzasadnionego wymuszenia tej czynności, podczas, gdy nie sposób stwierdzić, iż doszłoby do sądowego ustanowienia rozdzielnosci i uwzględniania przez sąd wniosku wierzyciela wniesionego w trybie art. 52 § 1a k.r.o. Niemożliwym bowiem jest odgórne uznanie, że istnieją przesłanki do ustanowienia rozdzielnosci majątkowej na wniosek wierzyciela, gdyż oceny w tym względzie dokonuje dopiero sąd. W związku z tym, o ile dyscyplinujące może być poinformowanie o samym uprawnieniu wierzyciela przysługującym mu na podstawie art. 52 § 1a k.r.o., tak wezwanie do umownego ustanowienia rozdzielnosci majątkowej, może wskazywać na próbę „wyręczenia” się małżonkiem konsumenta w doprowadzeniu do rozdzielnosci majątkowej i obejścia obowiązków, które ciążyłyby na wierzycielu w przypadku skorzystania z trybu przewidzianego w art. 52 § 1a k.r.o.

[55] Zaznaczyć również należy, iż zasadności stwierdzenia praktyki określonej w punkcie I. 3) sentencji decyzji, nie podważają wyjaśnienia Spółki wskazujące, że wysyłkę pisma z wezwaniem do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej odnotowano w sprawach dotyczących zadłużenia wynikającego z działalności gospodarczej. Bowiem, w sposób tożsamy z uzasadnieniem praktyki określonej w punkcie I. 2) decyzji, należy zaznaczyć, iż zasadności uznania działań Spółki za naruszające zbiorowe interesy konsumentów nie można wiązać jedynie z wysłaniem pisma do konsumenta. Utrzymywanie przez Spółkę w systemie kwestionowanego wzoru wezwania do zapłaty stanowiło o trwałym zagrożeniu jego zastosowania względem konsumentów. Nie można zatem w tym względzie przyznać znaczenia wyjaśnieniom Spółki, iż pisma z wezwaniem do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej wysłane zostały w sprawach dotyczących zadłużenia wynikającego z działalności gospodarczej. Spółka tego *de facto* nie wykazała, opierając się wyłącznie na zapisach z rejestru poczty wychodzącej i adnotacji w systemie, na podstawie których, zgodnie z uzasadnieniem podanym w punkcie [47] decyzji, nie można uznać, by wykazany został status adresatów i kategoria spraw, których dotyczyły wysłane pisma. Dodatkowo, przekazana przez Spółkę kopia wysłanego po raz ostatni pisma wzywającego do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej, wyraźnie zaadresowana jest do osoby fizycznej - małżonka, a jego treść w żadnym zakresie nie zawiera odwołania do działalności gospodarczej.

[56] W związku z powyższym, w kontekście stwierdzonej praktyki, należy również zaznaczyć, iż występowanie w sprawie długu do małżonka zobowiązanego, może prowadzić nie tylko do wyjawienia mu informacji o długu, ale stanowić również formę nacisku zmierzającego do uzyskania zapłaty poprzez wykorzystanie relacji z osobą bliską zobowiązanego. Nie sposób wykluczyć sytuacji, w której dłużnik pod presją małżonka dokona zapłaty, której to decyzji samodzielnie mógłby nie podjąć. Stosowanie zatem wezwania do zniesienia wspólności majątkowej małżeńskiej wypełnia przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, wskazując, po pierwsze, na sprzeczność z dobrymi obyczajami poprzez wykorzystanie relacji małżeńskiej w celu stworzenia sposobności do uniknięcia występowania przez wierzyciela do sądu z wnioskiem o dokonanie przymusowej rozdzielnosci majątkowej. Po drugie, małżonek zobowiązanego wezwany do zniesienia wspólności majątkowej, może podjąć taką decyzję, której nie podjąłby, gdyby nie otrzymał w przedmiotowym zakresie wezwania od Spółki, sam zobowiązany natomiast, pod wpływem małżonka, może dokonać zapłaty, mimo, iż mógłby jej nie uiścić wskutek własnej decyzji. W związku z tym, opisane działanie stanowi o naruszeniu art. 24 ust. 2 pkt 3) uokik.

Z uwagi na usunięcie zakwestionowanego pisma z systemu teleinformatycznego Spółki, Prezes UOKiK, stosownie do art. 27 ust. 1 i 2 uokik, stwierdził zaniechanie



stosowania z dniem 10 listopada 2016 r. wskazanej wyżej praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów:

- [57] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (art. 24 ust. 3), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą zarówno działania, jak i zaniechania.
- [58] W oparciu o wykładnię przepisu art. 24 ust. 2 i 3 uokik, zbiorowy interes konsumentów rozumiany jest jako interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Z tego względu zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przestanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.
- [59] Działania Spółki, określone w zakresie punktów I. 1)-3) sentencji decyzji, wskazują na naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zgodnie ze stanem faktycznym przedmiotowej sprawy, Spółka stosowała wzorce wezwań do zapłaty, zawierające zakwestionowane informacje, które adresowane były także do konsumentów. Praktyki Spółki mogły dotyczyć zatem z góry nieograniczonego i bliżej nieokreślonego kręgu odbiorców.

Obowiązek publikacji decyzji:

- [60] Stosowanie do art. 26 ust. 3 uokik, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 27 ust. 4 uokik wyżej przytoczony przepis stosuje się odpowiednio w przypadku decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania.
- [61] Kwestionowane w postępowaniu poprzedzającym wydanie decyzji działania Spółki podejmowane w toku prowadzonych czynności windykacyjnych mogły wprowadzać konsumentów w błąd co do faktycznych uprawnień przedsiębiorcy oraz konsekwencji nieuiszczenia zapłaty i skutkować podjęciem przez konsumentów decyzji dotyczącej zapłaty, której mogliby nie podjąć, gdyby nie oceniane w niniejszym rozstrzygnięciu praktyki. Ponadto, orzeczone praktyki dotyczą wrażliwej z punktu widzenia interesów konsumentów sfery działalności jaką stanowi windykacja. W związku z tym, publikacja przedmiotowej decyzji pełnić ma funkcję prewencyjną oraz informacyjną wobec innych uczestników rynku, tj. wobec przedsiębiorców, jak i konsumentów. Dodatkowo, zapoznanie się przez inne podmioty z treścią decyzji, w uwagi na walor edukacyjny, przyczyni się do kształtowania wzorców dobrych praktyk rynkowych w zakresie windykacji.

W ocenie Prezesa UOKiK forma publikacji decyzji poprzez zamieszczenie odnośnika do tej decyzji na głównej, oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy oraz

czas publikacji są adekwatne do charakteru stwierdzonych naruszeń ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Kara pieniężna:

- [62] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.
- [63] FOR-NET S.A. osiągnęła w roku obrotowym 2016 obrót w wysokości [...] zł., co oznacza, iż kary pieniężne nakładane niniejszą decyzją nie mogą być wyższe niż kwota [...] zł za każde ze stwierdzonych naruszeń.
- [64] Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu przyjął, iż zasadne jest nałożenie kary pieniężnej.
- [65] Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).
- [66] Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu uwzględnia również okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 1) sentencji decyzji

- [67] Prezes Urzędu w punkcie III. 1) sentencji decyzji nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 21 241 zł z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I. 1) przedmiotowego rozstrzygnięcia, polegającego na wskazywaniu w kierowanych do konsumentów pismach wzywających do zapłaty, iż wystosowany zostanie wniosek o przeprowadzenie przez komornika czynności w miejscu zamieszkania w trybie art. 814 k.p.c., których to działań komornika konsument może uniknąć dokonując zapłaty należności, co uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową. Ustalając wysokość

kary za naruszenie objęte punktem l. 1) sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, stosunkowo krótki, nieprzekraczający roku okres trwania praktyki. Z wyjaśnień Spółki wynika, że pismo zawierające informację zakwestionowaną w zakresie odpowiadającemu punktowi l. 1) niniejszej decyzji, wysyłane było w okresie co najmniej od 1 stycznia 2016 r. do dnia 8 listopada 2016 r.

- [68] W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie l. 1) sentencji decyzji naruszała interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako umiarkowany. Kwestionowane działanie Spółki uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową mogącą wprowadzać konsumentów w błąd co do możliwości interwencji komornika i skutkującą tym samym podjęciem przez konsumenta pod wpływem presji decyzji o dokonaniu zapłaty. Oceniając wagę przedmiotowego naruszenia uwzględniono, iż miało ono miejsce na etapie wykonywania kontraktu. Praktyka zarzucana przedsiębiorcy mogła wywoływać skutki w zakresie zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów. Działania objęte zarzutem naruszały podstawowe prawo konsumentów do uzyskania rzetelnych informacji o okolicznościach warunkujących przeprowadzenie czynności egzekucyjnych określonych w art. 814 k.p.c. Konsument, pod wpływem otrzymywanych informacji dotyczących kwestii kompetencji komornika, mogli podejmować konkretne, nie zawsze korzystne decyzje dotyczące zapłaty długu, wpływające na sferę ich interesów ekonomicznych. Przypisywana Spółce nieuczciwa praktyka rynkowa mogła uniemożliwiać konsumentom podjęcie świadomej decyzji dotyczącej etapu wykonania kontraktu - zapłaty kwoty zobowiązania pieniężnego. Prezes Urzędu uwzględnił jednak fakt, iż adresowane do konsumentów wezwanie do zapłaty, którego dotyczy praktyka stwierdzona w punkcie l. 1) decyzji, stanowiło stosunkowo niewielką część korespondencji w odniesieniu do całkowitej liczby tych pism skierowanych do dłużników, zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, iż w okresie od 1 stycznia 2016 r. do dnia 8 listopada 2016 r. łącznie wysłano [...] pism tego rodzaju, z czego do konsumentów skierowano [...] tych pism. Uwzględniono również niski procent skuteczności (na poziomie [...] % spraw) przedmiotowego pisma pod względem podjęcia w wyniku jego otrzymania przez konsumentów decyzji o dokonaniu zapłaty.
- [69] Zdaniem Prezesa Urzędu naruszenie objęte punktem l. 1) sentencji decyzji nie miało charakteru umyślnego, a należy je wiązać z naruszeniem zasad ostrożności. Uwzględnione zostały wyjaśnienia Spółki, iż przedmiotowe pismo mogło zostać stworzone w oparciu o nieformalne konsultacje i na bazie pism otrzymywanych od komorników w toku postępowań egzekucyjnych, jednakże jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w określonej działalności gospodarczej, przedsiębiorca powinien dochować dbałości o treść informacji przekazywanych w wezwaniach do zapłaty słabszym uczestnikom rynku, dokonując własnej ich oceny. Spółka FOR-NET jako członek Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce związana jest przyjętymi przez tę Konferencję Zasadami Dobrych Praktyk Windykacyjnych. Prezes Urzędu uznał, że naruszenie nie miało charakteru umyślnego, a mogło wynikać z niedochowania należytej staranności w weryfikacji treści zakwestionowanego wezwania do zapłaty pod względem przyjętych do stosowania norm kształtujących standardy postępowania windykacyjnego.
- [70] Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2016 dla praktyki określonej w punkcie l. 1) sentencji decyzji, co odpowiada równowartości [...] zł. Prezes Urzędu wziął pod uwagę przy ustalaniu wysokości kary okoliczności łagodzące. Stąd też, Prezes UOKiK uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania omawianej praktyki z dniem 10 listopada 2016 r. tj. w toku przedmiotowego postępowania i w oparciu o tę

przełankę obniżył wymiar kary za naruszenie określone w punkcie I. 1) sentencji decyzji o 20 %. W miarkowaniu wymiaru kary uwzględniono także, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania, przyczyniając się do jego sprawnego przeprowadzenia, również zmniejszając wysokość kwoty bazowej o 20 %. Jednocześnie Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie nie występują okoliczności obciążające. Uwzględniając powyższe, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 1) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą w zaokrągleniu 21 241 zł (słownie: dwadzieścia jeden tysięcy dwieście czterdzieści jeden złotych). Powyższa kwota stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2016 i jednocześnie [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie III. 1) sentencji decyzji.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 2) sentencji decyzji

- [71] Prezes Urzędu w punkcie III. 2) sentencji decyzji nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 10 620 zł z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I. 2) przedmiotowego rozstrzygnięcia, polegającego na umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji o możliwości zawiadomienia prokuratury o podejrzeniu popełnienia na szkodę wierzyciela przestępstwa polegającego na doprowadzeniu do niekorzystnego rozporządzenia mieniem, celem wszczęcia postępowania karnego, co uznane zostało jako nieuczciwa praktyka rynkowa zgodnie z uzasadnieniem podanym w punktach [45] - [50] niniejszej decyzji. Ustalając wysokość kary za naruszenie objęte punktem I. 2) sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że Spółka nie podjęła decyzji o wysyłce przedmiotowego pisma do konsumentów, mimo, że znajdowało się ono w systemie informatycznym Spółki i mogło być adresowane do konsumentów. Uwzględniono zatem, iż pismo zostało usunięte z systemu teleinformatycznego w dniu 10 listopada 2016 r. tj. w toku postępowania Prezesa UOKiK, a około roczny okres jego utrzymywania w systemie od czasu, kiedy zostało ono zastosowane po raz ostatni, należy uznać za stosunkowo krótki.
- [72] Miarkując wysokość kary, Prezes Urzędu w zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie I. 2) sentencji decyzji naruszała interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakwalifikowano jako umiarkowany. Kwestionowane działanie Spółki uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową mogącą wpływać na dokonanie przez konsumentów zapłaty zgodnie z wezwaniem Spółki pod wpływem presji wywołanej sugestią o podejrzeniu popełnienia przestępstwa. Oceniając wagę przedmiotowego naruszenia uwzględniono, iż miało ono miejsce na etapie wykonywania kontraktu. Działania objęte zarzutem polegające na przekazywaniu informacji sugerujących popełnienie przestępstwa w pismach o charakterze masowym uznać należy za formę wywierania względem konsumentów nacisku ukierunkowanego na dokonanie zapłaty. Stąd też, praktyka zarzucana przedsiębiorcy mogła wywoływać skutki w zakresie zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów.
- [73] W ocenie Prezesa Urzędu naruszenie nie miało charakteru umyślnego, z uwagi na zastosowanie kwestionowanego pisma w jednostkowych przypadkach, a mogło wynikać z niedochowania reguł należytej staranności w wyłączeniu przedmiotowego wezwania z zakresu pism o charakterze masowym ujętych w systemie teleinformatycznym Spółki.
- [74] Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2016 dla praktyki określonej w punkcie I. 2) sentencji decyzji co odpowiada równowartości [...] zł. Prezes UOKiK uwzględnił

jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania omawianej praktyki z dniem 10 listopada 2016 r. tj. w toku przedmiotowego postępowania i w oparciu o tę przesłankę obniżył wymiar kary za naruszenie określone w punkcie I. 2) sentencji decyzji o 20 %. W miarkowaniu wymiaru kary uwzględniono także, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania, przyczyniając się do jego sprawnego przeprowadzenia, również zmniejszając wysokość kwoty bazowej o 20 %. Uwzględniono brak okoliczności obciążających. W związku z tym, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 2) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą 10 620 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćset dwadzieścia złotych), co stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2016 oraz [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Z uwagi na powyższe, orzeczono jak w punkcie III. 2) sentencji decyzji.

Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 3) sentencji decyzji

- [75] Zgodnie z punktem III. 3) sentencji decyzji nałożono na Spółkę karę pieniężną w wysokości 10 620 zł z tytułu naruszenia polegającego na zamieszczaniu w pismach kierowanych do małżonka konsumenta wezwania do dobrowolnego, umownego zniesienia wspólności ustawowej małżeńskiej, co uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową stosownie do uzasadnienia wskazanego w punktach [51] - [55] niniejszej decyzji. Ustalając wysokość kary za naruszenie objęte punktem I. 3) sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż przedmiotowe pismo zastosowane zostało w nielicznych przypadkach (w okresie od roku 2011 do ostatniej jego wysyłki w roku 2015 jedynie w [...] sprawach), a około roczny okres jego utrzymywania w systemie teleinformatycznym liczony od dnia wysłania pisma po raz ostatni do jego usunięcia z tego systemu należy uznać za stosunkowo krótki. Z tych też względów, uznano, że naruszenie nie miało charakteru umyślnego, będąc, wynikiem niedochowania należytej dbałości w wyłączeniu przedmiotowego wezwania z zakresu pism o charakterze masowym ujętych w systemie teleinformatycznym Spółki.
- [76] Prezes Urzędu, określając wymiar kary, w zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie I. 3) sentencji decyzji naruszała interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakwalifikowano jako umiarkowany. Przedmiotowe działanie Spółki uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową mogącą prowadzić do nieuzasadnionego wymuszenia decyzji o zniesieniu wspólności majątkowej małżeńskiej poprzez wezwanie małżonka zobowiązanego do dokonania tej czynności. Ponadto praktyka orzeczona w zakresie punktu I. 3) sentencji decyzji, stanowić mogła formę nacisku zmierzającego do uzyskania zapłaty poprzez wykorzystanie relacji z osobą bliską. Stąd też praktyka ta mogła wywoływać skutki w zakresie zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów.
- [77] W związku z powyższym, Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2016 dla praktyki określonej w punkcie I. 3) sentencji decyzji, co odpowiada równowartości [...] zł. Podobnie jak w przypadku pozostałych praktyk stwierdzonych niniejszą decyzją, Prezes Urzędu również w zakresie praktyki określonej w punkcie I. 3) sentencji, uwzględnił jako okoliczność łagodzącą zaniechanie stosowania praktyki z dniem 10 listopada 2016 r. tj. w toku przedmiotowego postępowania i w oparciu o tę przesłankę obniżył wymiar kary o 20 %. W miarkowaniu wymiaru kary uwzględniono także, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania, przyczyniając się do jego sprawnego przeprowadzenia, również

zmniejszając wysokość kwoty bazowej o 20 %. Uwzględniono także brak okoliczności obciążających. W konsekwencji, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 3) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą 10 620 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćset dwadzieścia złotych), co stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2016 oraz [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie III. 3) sentencji decyzji.

- [78] Łączna wysokość kary pieniężnej nałożonej w pkt III.1)-3) sentencji niniejszej decyzji wynosi 42 481 zł (słownie: czterdzieści dwa tysiące czterysta osiemdziesiąt jeden złotych). Kary pieniężne w tej wysokości są adekwatne do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierne do możliwości finansowych Spółki, jak również powiązane z obrotem realizowanym przez przedsiębiorcę w zakresie świadczenia usług windykacyjnych, którego dotyczyły praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezes Urzędu miarkując wysokość kar uwzględnił, iż przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Oceniając stopień naruszenia uwzględniono także specyfikę rynku, którego dotyczą praktyki tj. fakt, iż działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana, wskutek czego szczególnie istotne jest, by konsument uzyskał przekazane w sposób rzetelny niezbędne informacje o zasadach windykacji, eliminujące stan niepewności. Ustalona w łącznej wysokości kara pozwoli zrealizować funkcję represyjną tj. dolegliwość z tytułu działań windykacyjnych uznanych za wprowadzające w błąd, jak również funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej tj. zniechęcenia co do podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez tego przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku, zwłaszcza usług windykacyjnych.

Powyższe uzasadnia rozstrzygnięcie o karze, jak w punkcie III sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Koszty postępowania:

- [79] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie w treści przepisu art. 264 § 1 k.p.a. wprowadzono wymóg, zgodnie z którym 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. Stosownie natomiast do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 k.p.a. - do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.
- [80] W wyniku wszczętego z urzędu postępowania poprzedzającego wydanie przedmiotowej decyzji, zgodnie z punktem I jej sentencji, Prezes Urzędu, stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co uzasadnia zobowiązanie strony do zapłaty kosztów postępowania. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w jego toku z przedsiębiorcą. W związku z powyższym postanowiono obciążyć FOR-NET S.A. kosztami w wysokości 48,40 PLN (słownie: czterdzieści osiem złotych czterdzieści groszy). Na podstawie art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie ww. kosztów

postępowania, które należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.

POUCZENIE:

- I. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2016 r. poz. 1822, ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje stronie 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.
- II. Stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, w wypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie IV sentencji decyzji, przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Gdańsku
Roman Jarząbek