



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR-61-21/07/WS

Wrocław, 31.12.2007r.

DECYZJA nr RWR 52/2007

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 134 poz. 939 ze zm.) w zw. z art. 136 ust. 1 powołanej wyżej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko KRUK SA. z siedzibą we Wrocławiu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS, co stanowi :

1. naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660;

2. naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660;

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 1 marca 2007 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 134 poz. 939 ze zm.) w zw. z art. 136 ust. 1 powołanej wyżej ustawy z dnia 16

lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko KRUK SA. z siedzibą we Wrocławiu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych, co stanowi :

1. naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660;

2. naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660;

i stwierdza się jej zaniechanie z dniem 17 października 2007 r.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i §6 oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. nr 134 poz. 939 ze zm.) w zw. z art. 136 ust. 1 powołanej wyżej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów*, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko KRUK SA. z siedzibą we Wrocławiu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na KRUK SA. karę pieniężną w wysokości 90 691,39 zł (słownie : dziewięćdziesiąt tysięcy sześćset dziewięćdziesiąt jeden złotych trzydzieści dziewięć groszy) płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

1. Pismem z dnia 14 marca 2007 r. (data wpływu : 16 marca 2007 r.) konsumentka z Poznania poinformowała Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwanego dalej „Prezesem Urzędu” lub „organem antymonopolowym” , iż „pragnie zwrócić uwagę” na kontynuowanie przez KRUK SA z siedzibą we Wrocławiu niezgodnych z prawem działań windykacyjnych. Konsumentka, której sprawę windykacyjną KRUK S.A. prowadził pod nr PLK/4/24127 podniosła, iż jej zdaniem Spółka nie wykonuje decyzji Prezesa Urzędu zakazującej stosowania niezgodnych z prawem czynności windykacyjnych (chodziło o decyzję RWR 15/2005 z dnia 7 kwietnia 2005 r., w której Prezes Urzędu uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, działanie Kruk Sp. z o.o., poprzednika prawnego KRUK S.A., polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych haseł, treści, znaków graficznych oraz kolorystyki, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej - za sprzeczne z dobrymi obyczajami i naruszające interesy konsumentów oraz nakazał zaniechanie jej stosowania).

Konsumentka przytoczyła szereg zarzutów pod adresem działań Spółki, w tym m.in. fakt kierowania pod jej adresem groźby zawiadomienia przez KRUK S.A. Zakładu Ubezpieczeń Społecznych o fakcie zadłużenia. Zdaniem konsumentki groźby te ocenić należy jako bezprawne, gdyż nie znajdują żadnego uzasadnienia w obowiązującym porządku prawnym zaś czynności te wykonywać może wyłącznie komornik.

1.1. Na podstawie powyższych informacji oraz własnej oceny dołączonej do pisma konsumentki korespondencji prowadzonej z KRUK S.A., Prezes Urzędu, wszczął postanowieniem nr 78/07 z dnia 16 kwietnia 2007 r. postępowanie wyjaśniające w ww sprawie (sprawa prowadzona pod sygn. akt RWR 402-11/07/WS). Przedmiotem postępowania było wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przez KRUK SA. zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie, na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS oraz informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych, co w ocenie organu antymonopolowego stanowić mogło naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a obowiązującej w dacie wszczęcia postępowania wyjaśniającego ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tj. Dz. U. z 2005 r., nr 244, poz.2080 ze zm.).

Już po wszczęciu postępowania dołączone zostało do sprawy pismo konsumentki z miejscowości Głusko Duże, przekazane w dniu 30 kwietnia 2007 r. przez Departament Polityki Konsumenckiej (pismo DDK z dnia 24 kwietnia 2007 r. znak : DDK-051-482/06/DG), której sprawę windykacyjną KRUK S.A. prowadził pod nr STP/6/36137.

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu ustalił m.in., iż KRUK SA stosował w zakresie windykacji druki zatytułowane „ZAWIADOMIENIE” w których informował m.in., iż zaplanowane są wizyty we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

W piśmie skierowanym do Urzędu w dniu 7 maja 2007 r. (data otrzymania : 9 maja 2007 r.) KRUK SA potwierdził fakt wysyłania pism o treści jw. oraz potwierdził fakt wysyłania zapytań do właściwych miejscowo oddziałów ZUS. Jednocześnie jednak poinformował Urząd, iż wobec nieefektywności tej drogi pozyskiwania informacji Spółka zaprzestała tej praktyki i „od kilku tygodni działania takie nie są podejmowane.” Ponadto czynności te nie znajdują się obecnie „w katalogu czynności możliwych do podjęcia przez detektywa” jak również zaprzestano informowania dłużników o możliwości ich podjęcia. Spółka oświadczyła ponadto, iż „nie planuje również podejmowania takich działań w przyszłości”. Jednocześnie przekazane Urzędowi stosowane wzory pism nie zawierały już zapisu o planowanej wizycie we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

Ponadto w toku ww postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wstępnie ustalił, iż w szeregu pismach kierowanych do dłużników podawana jest, przy okazji informowania o zagrożeniu wszczęcia procedur odzyskania długu na drodze sądowej i egzekucyjnej zawyżona wysokość kosztów procesu i kosztów egzekucyjnych. Powyższe dotyczy szczególnie kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniach sądowych, ustalanych na podstawie rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.) oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.). Powyższe przepisy ustanawiają jako zasadę zasądzenie wynagrodzenia w wysokości tzw. jednej stawki minimalnej, podczas gdy w przyjętych wzorach KRUK SA stosuje do obliczeń ew. kosztów procesu koszty zastępstwa w wysokości nie mniejszej niż dwie stawki minimalne, co znacząco podwyższa kwotę ew. kosztów procesu i wprowadza konsumentów w błąd.

W konsekwencji Prezes Urzędu w postanowieniu nr 142/07 z dnia 21 czerwca 2007 r. wstępnie ustalił, iż mogło nastąpić naruszenie przez KRUK SA. z siedzibą we Wrocławiu przepisów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, na skutek :

- zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS oraz informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych, co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

1.2. Już po zamknięciu postępowania wyjaśniającego wpłynęła skarga konsumentki z Radomia, której sprawę windykacyjną KRUK S.A. prowadził pod nr PLK/1/469 (pismo Departamentu Polityki Konsumentckiej nr DDK-078-15/07/DG z dnia 10 lipca 2007 r.). W załączonej do skargi korespondencji z KRUK S.A. znalazł się m.in. druk zatytułowany „ZAWIADOMIENIE” w którym informował on m.in., iż zaplanowane są wizyty we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. W kierowanych do konsumentki drukach znalazła się również informacja o kosztach zastępstwa procesowego i

kosztach egzekucyjnych, przewyższających wysokość jednokrotności stawek minimalnych z tytułu zastępstwa prawnego zarówno w postępowaniu sądowym jak i egzekucyjnym.

1.3. W wyniku informacji uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 402-11/07/WS oraz informacji zawartych w skardze konsumentki z Radomia, Prezes Urzędu postanowieniem nr 173/07 z dnia 27 lipca 2007 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na skutek :

zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS oraz informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych,

co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, oraz praktykę stanowiącą naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Jednocześnie Prezes Urzędu na podstawie art. 73 ust. 1 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* zaliczył w poczet dowodów całość informacji zebranych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 402-11/07/WS, zaś postanowieniem nr 199/07 zaliczył również w poczet dowodów informacje zawarte w skardze konsumentki z Radomia, której sprawę windykacyjną KRUK S.A. prowadził pod nr PLK/1/469 (pismo Departamentu Polityki Konsumentckiej nr DDK-078-15/07/DG z dnia 10 lipca 2007 r.).

1.4. W odpowiedzi na stawiane zarzuty, KRUK S.A. pismem z dnia 9 sierpnia 2007 r. poinformował, iż przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest m.in. windykacja należności płatniczych, pozostałe pośrednictwo finansowe, w tym obrót wierzytelnościami, działalność detektywistyczna i ochroniarska. KRUK S.A. wskazał, iż podejmuje w zakresie prowadzonej działalności windykacyjnej czynności faktyczne i prawne, zmierzające do odzyskania niezapłaconych kwot pieniężnych od osób zalegających z ich płatnościami. Zdaniem przedsiębiorcy, wszystkie podejmowane przez niego czynności są zgodne z prawem. Działania podejmowane przez Spółkę mają na celu doprowadzenie do dobrowolnej spłaty zadłużenia na warunkach korzystnych dla obu stron, tj. wierzyciela i osoby zobowiązanej. Spółka wyjaśniła, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu informacje dotyczące wizyt „we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych”, pojawiły się w zakresie postępowania windykacyjnego na etapie przedsądowym w treści pism informujących o działaniach detektywów w przedmiocie poszukiwania majątku dłużnika oraz w pismach detektywistycznych. Działania te nie zmierzały – w ocenie KRUK S.A. – do ujawnienia informacji o osobie dłużnika. Podejmowane przez uczestnika postępowania czynności służą wyłącznie, zdaniem Spółki, do ustalenia, czy dłużniczka osiąga źródła dochodu, z których możliwe będzie skuteczne zaspokojenie wierzyciela w toku postępowania komorniczego, po uprzednim wystąpieniu na drogę postępowania sądowego i uzyskaniu sądowego tytułu wykonawczego. KRUK S.A. ponownie zapewnił, iż odstąpił od stosowania przedmiotowej klauzuli, odwołując się do aktualnie stosowanej procedury windykacji mailingowej. Spółka

odstąpiła od „przedmiotowej klauzuli z uwagi na brak „pozytywnych rezultatów, wynikających z odmów udzielania takich informacji pracownikom Biura przez pracowników ZUS” (pismo uczestnika k. 56). KRUK S.A. poinformował, iż klauzule te nie znajdują się obecnie w katalogu czynności możliwych do podjęcia przez detektywa. Zaprzeszono również informowania dłużników o możliwości ich podjęcia. Spółka zapewniła, że „nie planuje również podejmowania takich działań w przyszłości”.

Odnosnie zarzutu informowania dłużników o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych uczestnik postępowania podał jako podstawę naliczanych opłat ustawę z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zwłaszcza jej art. 28, ustawę z dnia 16 listopada 2006 r. o opłacie skarbowej w przedmiocie kosztów zastępstwa procesowego przez pełnomocnika będącego radcą prawnym, oraz rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, zwłaszcza zaś § 2 ust. 2 w zw. z § 6 rozporządzenia, zgodnie z którym „możliwe jest dochodzenie stawek minimalnych uzależnionych od wartości przedmiotu sprawy w wysokości do ich sześciokrotności”. Spółka wyjaśniła, iż „zgodnie z praktyką stosowaną przez jej pełnomocnika, wskazuje dwukrotność stawki minimalnej.” Ponadto jako podstawę naliczanych opłat uczestnik wskazał ustawę z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji, w szczególności zaś art. 49 w zw. z art. 46 i 44 ust. 2 tej ustawy. Wyjaśniając szczegółowo strukturę powoływanych w swoich pismach kosztów procesu i postępowania egzekucyjnego Spółka podała, iż na te koszty składają się :

- opłata sądowa od pozwu wnoszonego standardowo w tego typu sprawach w postępowaniu uproszczonym,
- opłata od pełnomocnictwa,
- koszty zastępstwa procesowego w wysokości podwójnej stawki minimalnej,
- opłata egzekucyjna pobierana przez komornika sądowego od dłużnika wraz z egzekwowanym roszczeniem, a uzależniona od wysokości przekazanego do egzekucji świadczenia.

Spółka jednocześnie poinformowała, iż w pismach informujących o kosztach postępowania egzekucyjnego nie informuje wogóle o ewentualnych kosztach zastępstwa prawnego w postępowaniu egzekucyjnym (pismo Spółki. K. 185).

Pismem z dnia 25 października 2007 r. Spółka poinformowała o zmianie swojego dotychczasowego stanowiska w przedmiocie informowania dłużników o kosztach postępowania w aspekcie kosztów zastępstwa procesowego. Spółka podniosła, iż z dniem 17 października 2007 r. decyzją jej Zarządu został wprowadzony we wszystkich procesach windykacyjnych w Spółce sposób liczenia hipotetycznych kosztów zastępstwa procesowego, zakładający wysokość pojedynczej (a nie jak dotychczas – podwójnej) stawki minimalnej (pismo Spółki k. 185). Tym samym pismem Spółka poinformowała, że odstąpiła od informowania dłużników o planowanych wizytach we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych – z dniem 1 marca 2007 r. (pismo Spółki k. 181).

2. Przeprowadzone przez organ antymonopolowy postępowanie dowodowe pozwoliło na ustalenie następującego stanu faktycznego:

2.1. KRUK S.A. jest spółką akcyjną powstałą w wyniku przekształcenia spółki Kruk Sp. z o.o. w spółkę akcyjną uchwałą Zgromadzenia Wspólników o przekształceniu z dnia 28 czerwca 2005 r. Spółka wpisana jest do Krajowego Rejestru Sądowego nr 0000240829 przez

Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Spółka posiada oddziały w Poznaniu, Warszawie, Krakowie, Katowicach, Bydgoszczy, Łodzi, Gdyni i w Wałbrzychu.

Dowód – odpis z KRS k.60 – 63, Statut k. 64-87;

Jednym z podstawowych przedmiotów działalności Spółki jest windykacja należności płatniczych oraz obrót wierzytelnościami. Spółka w ramach prowadzonej działalności windykacyjnej zawiera umowy z przedsiębiorcami, którzy zlecają jej dokonywanie czynności faktycznych i prawnych celem uzyskania zwrotu długu przez dłużników. Odbiorcami usług Spółki są m.in. banki, ogólnopolskie firmy pośrednictwa kredytowego, firmy ubezpieczeniowe i leasingowe, operatorzy telefonii komórkowej i stacjonarnej, telewizyjne platformy cyfrowe oraz telewizje kablowe, spółdzielnie mieszkaniowe, zarządy budynków komunalnych, zakłady energetyczne i gazownicze, firmy dystrybucyjne i handlowe – a więc w przeważającej większości przedsiębiorcy.

Dowód – pismo Spółki k. 47-48;

Ponadto Spółka realizuje działalność detektywistyczną i ochroniarską, przy pomocy komórki organizacyjnej „Biuro Detektywistyczne KRUK”. Biuro działa na podstawie zezwolenia Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 22 lipca 2004 r. nr zezwolenia D-052/2004, zatrudniając licencjonowanych detektywów w rozumieniu ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. *o usługach detektywistycznych* (Dz.U.z 2002, Nr 12, poz.110 ze zm.).

Czynności Biura podejmowane są na zlecenie klientów Spółki (tj. podmiotów zewnętrznych) oraz samej Spółki (odnośnie jej dłużników). Detektywi podejmują działania m.in. polegające na ustaleniu aktualnego miejsca pobytu dłużnika, miejsca jego zatrudnienia oraz ustalenia realnych możliwości spłaty przez dłużnika zadłużenia. Szczegółowe zasady funkcjonowania Biura Detektywistycznego określa instrukcja wewnętrzna Spółki, obowiązująca od 1 stycznia 2006 r., oznaczona w dokumentach Spółki symbolem „IR 7.5-09”. Biuro podejmuje czynności w sprawach dotyczących należności trudnych. Według wyjaśnień Spółki sprawy trudne to takie, które były już wielokrotnie poddawane procesowi windykacji polubownej. Sprawy te znajdują się na przedsądowym etapie postępowania lub w trakcie postępowań sądowych lub egzekucyjnych.

Dowód – pismo Spółki k. 47 – 55;

2.2. W ramach windykacji pozasądowej Spółka podejmuje następujące czynności : wysyłka korespondencji windykacyjnej, kontakt telefoniczny, bezpośrednie wizyty pracowników Spółki miejscu zamieszkania dłużników. Działania windykacyjne Spółki podejmowane są na podstawie pięciu wewnętrznych procedur :

- procedury PJ 7.5-01 „Proces Windykacji”,
- instrukcji IR 7.5-03 „Proces Windykacji Bezpośredniej”,
- instrukcji IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej”,
- instrukcji IR 7.5-02 „Wydruk i Wysyłka Korespondencji Windykacyjnej”,
- instrukcji IR 7.5-07 „Proces Obiegu Korespondencji Przychodzącej i Reklamacji”,

Dowód – pismo Spółki k. 49, procedura i instrukcje k. 88-151;

Dokumenty te są zatwierdzone przez Prezesa Zarządu lub Członka Zarządu Spółki zgodnie z wymogami systemu jakości ISO 9001: 2000. Procedury szczegółowo opisują czynności realizowane w poszczególnych obszarach działalności windykacyjnej Spółki. Poszczególne dokumenty wewnętrzne Spółki opisują szczegółowo przebieg podejmowanych w Spółce czynności począwszy od etapu przyjęcia spraw do windykacji, następnie poszczególne czynności składające się na poszczególne etapy postępowania windykacyjnego, po procedurę zamykania obsługiwanych spraw i usuwania danych z systemu.

Dowód – pismo Spółki k. 49 akt głównych;

W związku z wyodrębnieniem w strukturze Spółki Biura Detektywistycznego KRUK uczestnik oferuje również klientom usługi detektywistyczne, o których mowa w Ustawie z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych. Powyższe usługi oferowane są jako element wsparcia działań windykacyjnych. Na dzień 7 maja 2007 r. uczestnik zatrudnił 18 licencjonowanych detektywów. Zgodnie z przyjętą przez Spółkę zasadą jawności postępowania detektywów, Spółka kieruje do dłużników pisma informujące o możliwości skierowania sprawy do Biura Detektywistycznego KRUK celem wszczęcia procedury detektywistycznej. Już w toku postępowania detektywistycznego Biuro informuje dłużników o przyjęciu zlecenia na działania detektywistyczne oraz o możliwych do podjęcia przez detektywów czynnościach, jak skierowaniu zapytań do właściwych urzędów czy wizycie detektywa. Spółka tego typu pism nie zalicza do kategorii pism windykacyjnych, a zadania detektywów w tym zakresie mają charakter wspierający proces windykacji - zgodnie z przyjętą przez Spółkę instrukcją wewnętrzną nr IR 7.5.-09 „Realizacja usług detektywistycznych”.

Dowód – pismo Spółki k. 49 akt głównych, instrukcja wewnętrzna k.152 – 156 akt głównych, pismo Spółki k. 56 akt postępowania wyjaśniającego sygn. akt RWR 402-11/07/WS;

2.3. Zgodnie z pkt. 7.5.5.2. procedury windykacyjnej PJ 7.5-01, Spółka stosuje następujące formy pisemnego kontaktu z dłużnikiem : pisma windykacyjne, SMS-y, telegramy i pocztówki, których forma i treść uzależnione są m.in. od specyfiki sprawy i wymagań klienta.

Przed dniem 1 marca 2007 r. w zakresie windykacji Spółka stosowała cztery spośród ww procedur, tj.

- procedurę PJ 7.5-01 „Proces Windykacji”,
- instrukcję IR 7.5-03 „Proces Windykacji Bezpośredniej”,
- instrukcję IR 7.5-02 „Wydruk i Wysyłka Korespondencji Windykacyjnej”,
- instrukcję IR 7.5-07 „Proces Obiegu Korespondencji Przychodzącej i Reklamacji”.

Na ich podstawie Spółka stosuje następujące kategorie pism windykacyjnych :

- a) Upomnienia – dotyczące narastającego zadłużenia lub pozostałych do zapłaty niewielkich zaległości,
- b) Wezwania do zapłaty – w tym przedsądowe i przedegzekucyjne wezwania do zapłaty, poprzedzające skierowanie sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego lub egzekucji komorniczej,
- c) Powiadomienia i Informacje – o stanie zadłużenia, o dokonaniu cesji wierzytelności, o skierowaniu sprawy do windykacji bezpośredniej, o wszczęciu procedury ustalania majątku dłużnika, o możliwości sprzedaży długu, o możliwości skierowania sprawy dłużnika do postępowania detektywistycznego, o wystąpieniu przez Spółkę do sądu we właściwym dla

dochodzenia należności trybie, o wniesieniu wniosku o wszczęcie egzekucji do właściwego komornika sądowego,

d) Monity – przypominające o przyjętym przez dłużnika zobowiązaniu się do terminowego realizowania zadeklarowanych wpłat na poczet zadłużenia,

e) Propozycje polubownego rozwiązania problemu zadłużenia – odrębna kategoria pism, w ramach których oferowana jest możliwość zawarcia ugody, rozłożenia zadłużenia na raty lub nawet umorzenia jego części,

Ponadto Spółka stosuje pocztówki, telegramy, sms-y.

Dowód – pismo Spółki k. 47-50 akt głównych, procedura i instrukcje k. 88-151;

Procesem windykacyjnym zajmuje się w KRUK S.A. jednostka wewnętrzna o nazwie Departament Windykacji (poszczególne części Departamentu oznaczone są numerami I, II, III, IV). Pisma kierowane do dłużników w procesie windykacji zawierają logo z napisem „DEPARTAMENT WINDYKACJI” lub logo „KRUK S.A.” z nabitą na piśmie pieczętą z napisem „DEPARTAMENT WINDYKACJI KRUK S.A.”. W wypadku braku efektów w windykacji, prowadzonej przez Departament Windykacji KRUK S.A., dłużnicy informowani są o możliwości poszukiwania majątku przez Biuro Detektywistyczne KRUK. Po uzyskaniu odrębnego zlecenia od klienta (wierzyciela) Biuro podejmuje czynności mające na celu m.in. poszukiwanie majątku dłużników na potrzeby przyszłego postępowania egzekucyjnego. Czynności detektywów mają charakter wspierający wobec czynności windykacyjnych prowadzonych przez Departament Windykacji KRUK S.A.

Dowód – pismo Spółki k. 54-55 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS;

2.4. W toku czynności windykacyjnych, kierowane były do dłużników pisma, w których KRUK S.A. informował m.in., iż zaplanowane są wizyty we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych. Informacje te były stosowane w treści pism wysyłanych przez Biuro Detektywistyczne KRUK na etapie przedsądowym, informujących o działaniach detektywów w przedmiocie poszukiwania majątku dłużnika.

Dowód – pismo Spółki k. 51;

Pisma te zatytułowane były „ZAWIADOMIENIE” oraz opatrzone logo : „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK” pisany czcionką znacznie większą, aniżeli tekst pism. Pisma miały ujednolicony wzór i zawierały informacje, iż:

„Biuro Detektywistyczne KRUK zawiadamia, że rozpoczęło ostatni etap ustaleń **faktycznego** (*pisownia oryginalna*) stanu majątkowego dłużnika. Poczynione ustalenia będą przekazane wierzycielowi (...) na potrzeby przyszłej egzekucji komorniczej.

W ramach dokonywanych ustaleń zaplanowane są następujące działania w trybie art. 9 Ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych (Dz. U. z dnia 15 lutego 2002 r.) :

(...) – wizyta we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.

(...) **Czynności detektywistyczne zlecone przez Departament Windykacji KRUK S.A. wstrzymać może jedynie spłata zadłużenia (...)**”.

U dołu pism znajdowały się odcisnięte czerwonym tuszem dwa stemple. Jeden okrągły, zawierający na obwodzie napis „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK”, zaś w środku napis : „ZEZWOLENIE nr D-052/2004 wydane przez ministra Spraw Wewnętrznych i

Administracji (...)"'. Drugi stempel prostokątny, z napisem (LICENCJONOWANY DETEKTYW Nr LICENCJI (...))"

Dowód – wzory pism : k. 5, 160, 165, 171, akt głównych oraz k. 11, 43 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS;

Artykuł 9 Ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych, na który powoływał się w pismach zat. „ZAWIADOMIENIE” KRUK S.A. stanowi, iż o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej, detektyw, w trakcie wykonywania czynności, o których mowa w art. 2 ust. 1, może uzyskiwać informacje od osób fizycznych, przedsiębiorców, instytucji, a także organów administracji rządowej lub samorządowej. Norma art. 2 ust. 1 ww ustawy, do której odwołuje się art. 9 stanowi, iż *usługami detektywistycznymi są czynności polegające na uzyskiwaniu, przetwarzaniu i przekazywaniu informacji o osobach, przedmiotach i zdarzeniach, realizowane na podstawie umowy zawartej ze zleceniodawcą, w formach i w zakresach niezastrzeżonych dla organów i instytucji państwowych na mocy odrębnych przepisów, a w szczególności:*

- 1) w sprawach wynikających ze stosunków prawnych dotyczących osób fizycznych,
- 2) w sprawach wynikających ze stosunków gospodarczych dotyczących:
 - a) wykonania zobowiązań majątkowych, zdolności płatniczych lub wiarygodności w tych stosunkach,
 - b) bezprawnego wykorzystywania nazw handlowych lub znaków towarowych, nieuczciwej konkurencji lub ujawnienia wiadomości stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub tajemnicę handlową,
- 3) sprawdzanie wiarygodności informacji dotyczących szkód zgłaszanych zakładom ubezpieczeniowym,
- 4) poszukiwanie osób zaginionych lub ukrywających się,
- 5) poszukiwanie mienia,
- 6) zbieranie informacji w sprawie, w której toczy się postępowanie karne, postępowanie w sprawach o przestępstwa skarbowe lub wykroczenia skarbowe albo inne, jeżeli w toku postępowania można zastosować przepisy prawa karnego.

KRUK S.A. w toku postępowania administracyjnego poinformował, iż detektywi zatrudnieni przez Spółkę zwracali się **ustnie do kilku** oddziałów ZUS o informacje dotyczące majątku dłużników, jednakże spotykali się z odmowami ich udzielenia przez ZUS. Przedmiotem wystąpień detektywów było ustalenie źródeł majątku dłużników, od których odprowadzana jest składka na ubezpieczenie społeczne oraz zaliczka z tytułu obciążeń podatkowych.

Jednocześnie Spółka, pomimo wezwania jej do udzielenia stosownych informacji, pismem Prezesa Urzędu z dnia 11 października 2007 r., nie była w stanie podać nazw oddziałów ZUS, do których zwracali się detektywi.

Dowód – pismo Prezesa Urzędu k. 179 akt głównych, pismo Spółki k. 182 akt głównych, pismo Spółki k. 55-56 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS;

Wobec odmowy uzyskania informacji jw. Spółka odstąpiła od stosowania wyżej wymienionych wzorów pism. Z dniem 1 marca 2007 r. Spółka wprowadziła Zarządzeniem Prezesa Zarządu instrukcję IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej”. Instrukcja zawierała załącznik 1 zatyt. „Niedozwolone elementy pism windykacyjnych”. Zgodnie z ww Załącznikiem wymieniał on elementy, których stosowanie zostało zabronione w pismach windykacyjnych. Zgodnie z pkt. h) „W pismach windykacyjnych zabrania się stosowania niżej wymienionych elementów :

(...) h) informowanie o możliwości złożenia zapytania w danej sprawie do urzędu (w tym m.in. ZUS)/podmiotu działającego na podstawie odrębnych przepisów oraz udzielającego informacji wyłącznie instytucjom wskazanych w tych przepisach,”

Dowód – pisma Spółki k. 47-59 i k. 181 – 182 akt głównych, Załącznik nr 1 k. 224 akt głównych, pismo Spółki k. 55 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS, wzory pism k. 106 – 148 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS;

W toku postępowania administracyjnego Prezes Urzędu zadał wrocławskiemu oddziałowi ZUS pytanie, *czy obowiązujące przepisy prawne pozwalają na udostępnianie jakichkolwiek informacji o dłużnikach firmom windykacyjnym, a jeżeli tak – to proszę wskazać te przepisy z oznaczeniem rodzaju informacji, która może być udostępniona na ich podstawie.*

W odpowiedzi ZUS, pismem z dnia 13 listopada 2007 r. poinformował Prezesa Urzędu, iż art. 50 ust. 3 ustawy z dnia 13 października 1998 r. *o systemie ubezpieczeń społecznych* (Dz. U. z 2007 r. Nr 11, poz. 74 ze zm.), z uwzględnieniem przepisów o ochronie danych osobowych, „enumeratywnie wymienia podmioty, którym Zakład może udzielić informacji na pisemny, uzasadniony wniosek. Firmy windykacyjne nie zostały wymienione jako podmiot upoważniony do występowania z wnioskiem o udzielenie informacji z kont. W świetle powyższego tutejszy Oddział informuje, że firma windykacyjna KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu nie uzyskałaby żadnych informacji z kont ubezpieczonych i płatników składek z uwagi na brak podstawy prawnej”. Zgodnie z powołanym art. 50 ust. 3 *Dane zgromadzone na koncie ubezpieczonego, o których mowa w art. 40, i na koncie płatnika składek, o których mowa w art. 45, mogą być udostępniane sądom, prokuratorom, organom kontroli skarbowej, organom podatkowym, komornikom sądowym, ośrodkom pomocy społecznej, powiatowym centrom pomocy rodzinie oraz Komisji Nadzoru Finansowego, z uwzględnieniem [przepisów dotyczących ochrony danych osobowych.](#)*

Dowód – pismo ZUS k. 201 akt głównych;

2.5. Jednym ze stałych elementów pism wysyłanych w toku działań windykacyjnych przez Dział Windykacji oraz Biuro Detektywistyczne KRUK jest informowanie dłużników, iż jeżeli dobrowolnie nie spłacą zadłużenia, to muszą liczyć się dodatkowo z zapłatą podanych szacunkowo w piśmie kosztów procesu i egzekucji. Pisma te mają różną nazwę i szatę graficzną. I tak pisma posiadające logo Departamentu Windykacji, w których pojawia się informacja o kosztach procesu i egzekucji to przykładowo pisma :

- bez nazwy, z grubą, poprzeczną czerwoną kreską,
- „Rezygnacja z dochodzenia części długu”,
- „Decyzja o przekazaniu sprawy do Biura Detektywistycznego”,
- „Odstąpienie od dochodzenia części długu”
- „Wezwanie przedegzekucyjne” z załączonym wypełnionym formularzem pozwu w postępowaniu uproszczonym, zawierającym żądanie zasądzenia kosztów zastępstwa procesowego wg dwóch stawek minimalnych,
- „Informacja o rozpoczęciu procedury ustalania majątku”.

Z kolei pisma posiadające logo Biura Detektywistycznego KRUK, w których pojawia się informacja o kosztach procesu i egzekucji to przykładowo pisma :

- „Zawiadomienie”,

- „Decyzja o wszczęciu postępowania”.

Dowód – wzory pism k. 157-178 akt głównych;

W pismach tych KRUK S.A. wzywał do spłaty zadłużenia informując jednocześnie, że dokonując wpłaty dłużnik uniknie konieczności zapłaty kosztów ew. procesu i egzekucji, których łączną kwotę Spółka podawała. W części pism kierowanych do dłużników Spółka załączała specyfikację kwot kosztów ew. procesu i egzekucji. Wynikało z nich, iż na ww koszty składają się : koszty wynagrodzenia radcy prawnego w postępowaniu sądowym, koszt opłat sądowych, opłata egzekucyjna.

Wymienione wyżej pisma zawierały przykładowo m.in. następujące treści (zachowano grubość czcionki):

- pismo „Decyzja o przekazaniu sprawy do Biura Detektywistycznego” zawierało m.in. stwierdzenie, iż : **Dłużnik (...) może się więc spodziewać w najbliższym czasie działań detektywistycznych wspierających proces windykacji . (...)** Na dzień dzisiejszy, po doliczeniu zaległych odsetek ustawowych dług wynosi (...) zł. (...) Ponadto (...) dług zostanie powiększony o koszty dochodzenia roszczenia przed sądem oraz koszty egzekucji sięgając łącznie kwoty (...) zł. (pismo w sprawie PLK/1/1469 z dnia 20.11.2006 r.),

- pismo „Decyzja o wszczęciu postępowania” zawierało m.in. stwierdzenie, iż **„Spłata zadłużenia w nieprzekraczalnym terminie do (...) spowoduje, że czynności detektywistyczne nie będą konieczne. Uregulowanie należności pozwoli także na uniknięcie kosztów związanych ze wszczęciem przez Wierzyciela postępowania sądowego i egzekucyjnego, które mogą powiększyć dług z obecnej kwoty (...) zł do około (...) zł”** (pismo w sprawie PLK/1/1469 z dnia 7.12.2006 r.); U dołu pism znajdowały się odciski czerwonym tuszem dwa stemple. Jeden okrągły, zawierający na obwodzie napis „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK”, zaś w środku napis : „ZEZWOLENIE nr D-052/2004 wydane przez ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (...)”. Drugi stempel prostokątny, z napisem (LICENCJONOWANY DETEKTYW Nr LICENCJI (...))”

- pismo „Zawiadomienie” zawierało m.in. informację, iż „W ramach dokonywanych ustaleń zaplanowane są następujące działania w trybie art. 9 Ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych (Dz. U. z dnia 15 lutego 2002 r.) :

(...) – wizyta we właściwym miejscowo oddziale Zakładu Ubezpieczeń Społecznych.” a ponadto informacje :

„W wypadku konieczności przeprowadzenia postępowania sądowego oraz egzekucji komorniczej kwota zadłużenia (...) zostanie powiększona o koszty zastępstwa procesowego, opłat sądowych oraz egzekucyjnych i może sięgnąć (...). **Czynności detektywistyczne zlecone przez Departament Windykacji KRUK S.A. wstrzymać może jedynie spłata zadłużenia (...)**” - pismo w sprawie PLK/1/1469 z dnia 18.12.2006 r.; Podobnie jak we wzorcu opisanym wyżej, u dołu pisma znajdowały się odciski czerwonym tuszem dwa stemple. Jeden okrągły, zawierający na obwodzie napis „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK”, zaś w środku napis : „ZEZWOLENIE nr D-052/2004 wydane przez ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (...)”. Drugi stempel prostokątny, z napisem (LICENCJONOWANY DETEKTYW Nr LICENCJI (...))”

- pismo „Rezygnacja z dochodzenia części długu” zawierało m.in. stwierdzenie, iż „Informujemy, że w Pani sprawie toczy się postępowanie windykacyjne, którego wynikiem

będzie skierowanie przez wierzyciela sprawy do właściwego Sądu Rejonowego w celu uzyskania nakazu zapłaty. (...) W Pani najlepszym interesie leży zatem uregulowanie teraz kwoty (...)zł niż konieczność spłaty (...) zł podczas ewentualnej egzekucji komorniczej” (pismo w sprawie PLK/1/1469 z dnia 15.02.2007 r.);

- pismo bez nazwy, z grubą, poprzeczną czerwoną kreską, zawierało m.in. stwierdzenie iż „Dług w kwocie (...) zostanie poddany egzekucji komorniczej niezwłocznie po uzyskaniu przez wierzyciela sądowego tytułu wykonawczego. (...) Chcąc uzmysłwić dłużnikowi konsekwencje finansowe wynikające z dalszego unikania spłaty poniżej przedstawiamy przybliżone koszty procesu i egzekucji, którymi dłużnik (...) ma zostać obciążony : (...). W Pani interesie leży zatem spłata zadłużenia w wysokości (...) w terminie do (...). Uregulowanie zaległości spowoduje natychmiastowe zamknięcie tej sprawy i dalsze działania detektywistyczne nie będą konieczne. Ponadto pozwoli to Pani uniknąć uciążliwych konsekwencji prawnych i finansowych.” (pismo w sprawie PLK/1/1469 z dnia 1.03.2007 r.),

Powyższe pisma są przykładami typowych wzorów pism wysyłanych przez KRUK S.A. w toku prowadzonych czynności windykacyjnych.

Dowód - wzory pism k. 157-178 akt głównych;

Koszty zastępstwa procesowego radców prawnych określone są w rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.). Zgodnie z § 6 Rozporządzenia stawki minimalne wynoszą przy wartości przedmiotu sprawy :

1) do 500 zł	-	60 zł
2) powyżej 500 zł do 1500 zł	-	180 zł
3) powyżej 1500 zł do 5000 zł	-	600 zł
4) powyżej 5000 zł do 10 000 zł	-	1200 zł
5) powyżej 10 000 zł do 50 000 zł	-	2400 zł
6) powyżej 50 000 zł do 200 000 zł	-	3600 zł
7) powyżej 200 000 zł	-	7200 zł.

Oplata egzekucyjna określona jest w Rozdziale 7. ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji (tekst jednolity: Dz. U. 2006 r. Nr 167 poz. 1191). Zgodnie z art. 43 tej ustawy, za prowadzenie egzekucji i inne czynności wymienione w ustawie, komornik pobiera opłaty egzekucyjne. Z kolei art. 44 ust. 1 zd. 1 stanowi, iż w sprawach o egzekucję świadczeń pieniężnych komornik pobiera opłaty stosunkowe, zależne od wartości egzekwowanego świadczenia. Za dokonaną egzekucję świadczeń pieniężnych komornik pobiera od dłużnika opłatę stosunkową (art. 45 ust. 1). Istotne znaczenie posiada w sprawie art. 46 ust. 1 ustawy o komornikach sądowych i egzekucji Do wartości egzekwowanego roszczenia stanowiącej podstawę ustalenia opłaty egzekucyjnej wlicza się odsetki, koszty i inne należności podlegające egzekucji wraz ze świadczeniem głównym w dniu złożenia wniosku lub rozszerzenia egzekucji.

Zgodnie z art. 49 ust. 1 zd. 1 i 2, cała opłata stosunkowa wynosi 15 % wartości egzekwowanego świadczenia, jednak nie może być niższa niż 1/10 i wyższa niż trzydziestokrotna wysokość przeciętnego wynagrodzenia miesięcznego. Opłatę ustala się w wysokości odpowiedniej do poniesionych przez komornika wydatków, nakładu jego pracy oraz wartości wyegzekwowanej części świadczenia zgłoszonego do egzekucji.

W toku czynności windykacyjnych KRUK S.A. informował dłużników do 12 grudnia 2006 r. o konieczności zapłaty przez nich – w razie wytoczenia sprawy o zapłatę przed sądem – kosztów zastępstwa procesowego w wysokości czterokrotności stawki minimalnej. Po dniu 12 grudnia 2006 r. Spółka informowała dłużników o konieczności zapłaty tych kosztów w wysokości podwójnej stawki minimalnej.

Dowód – pismo Spółki k. 54-55 akt głównych, wzory pism k. 157-178 akt głównych;

Szczegółowej analizie Prezes Urzędu poddał informacje o kosztach procesu w przykładowych sprawach windykacyjnych o nr PLK/1/469, nr PLK/4/24127, nr STP/6/36137 (KRUK S.A. oświadczył, iż we wszystkich sprawach windykacyjnych sposób ustalenia wysokości kosztów procesu i egzekucyjnych jest identyczny).

A) Sprawa o nr PLK/1/469

Wysokość egzekwowanego długu – 360,81 zł

Wysokość kosztów procesu wg informacji przekazanej dłużnikowi przez KRUK S.A. :

- koszty wynagrodzenia radcy prawnego – 120 zł
- koszty opłat sądowych – 30 zł

Dowód – pismo Spółki k. 54-55 akt głównych, pisma do dłużnika k. 158 – 162 akt głównych;

Stawka minimalna kosztów zastępstwa procesowego radcy prawnego w sprawie o wartości 360,81 zł wynosi, zgodnie z § 6 pkt 1) powołanego wyżej rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r., 60 zł. Zatem wysokość tych kosztów zawarta w informacji KRUK S.A. skierowanej do dłużnika wyniosła dwukrotność stawki minimalnej.

B) Sprawa nr PLK/4/24127

Wysokość egzekwowanego długu – 702,76 zł

Wysokość kosztów procesu wg informacji przekazanej dłużnikowi przez KRUK S.A. :

- koszty wynagrodzenia radcy prawnego – 360 zł
- koszty opłat sądowych – 30 zł

Dowód – pismo Spółki k. 54-55 akt głównych, pisma do dłużnika k. 163 – 167 akt głównych;

Stawka minimalna kosztów zastępstwa procesowego radcy prawnego w sprawie o wartości 702,76 zł wynosi, zgodnie z § 6 pkt 2) powołanego wyżej rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r., 180 zł. Zatem wysokość tych kosztów zawarta w informacji KRUK S.A. skierowanej do dłużnika wyniosła dwukrotność stawki minimalnej.

C) Sprawa nr STP/6/36137

Wysokość egzekwowanego długu – 7 598,84 zł.

Wysokość długu wraz z naliczonymi kosztami sądowymi i opłatą egzekucyjną wg informacji przekazanej dłużnikowi przez KRUK S.A. wyniosła 14 603,67 zł. Według oświadczenia

Spółki, w kwocie tej mieszczą się koszty wynagrodzenia radcy prawnego w wysokości podwójnej stawki minimalnej, tj. w kwocie 2 400 zł

Dowód – pismo Spółki k. 54-55 akt głównych, pisma do dłużnika k. 168 – 178 akt głównych;

Stawka minimalna kosztów zastępstwa procesowego radcy prawnego w sprawie o wartości 7598,84 zł wynosi, zgodnie z § 6 pkt 4) powołanego wyżej rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r., 1200 zł.

2.6. KRUK S.A. informował ponadto w pismach windykacyjnych kierowanych do dłużników o konieczności – w wypadku skierowania sprawy na drogę postępowania egzekucyjnego – zapłaty przez dłużników kosztów **opłaty egzekucyjnej**. Wysokość tej opłaty ustalana była, na podstawie art. 46 ust. 1 ustawy o komornikach sądowych i egzekucji w ten sposób, iż do wartości egzekwowanego roszczenia, stanowiącej podstawę ustalenia opłaty egzekucyjnej, wliczono m.in. koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym. Zatem, obliczona w ten sposób opłata komornicza w wysokości 15 % od egzekwowanego świadczenia, była wyższa, przy przyjęciu kosztów zastępstwa procesowego w wysokości dwukrotnej wysokości stawki minimalnej, aniżeli przy przyjęciu wysokości tych kosztów w wysokości jednokrotności stawki minimalnej.

Przykładowo, przy wysokości egzekwowanego długu wynoszącej 7 598,84 zł i opłacie sądowej w postępowaniu uproszczonym w wysokości 300 zł (art. 28 pkt 4 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych – Dz. U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.) opłata egzekucyjna w zależności od ilości stawek minimalnych wynagrodzenia radcy prawnego będzie wynosić :

a) przy założeniu wynagrodzenia radcy prawnego w wysokości jednej stawki minimalnej, tj. 1200 zł opłata egzekucyjna wyniesie 1364,83 zł, zaś łączna kwota długu, kosztów procesu i opłaty egzekucyjnej – **10 463,67 zł**,

b) przy założeniu wynagrodzenia radcy prawnego w wysokości dwukrotnej stawki minimalnej, tj. 2400 zł opłata egzekucyjna wyniesie 1544,83 zł, zaś łączna kwota długu, kosztów procesu i opłaty egzekucyjnej – **11 843,67 zł**.

Zarządzeniem nr 5/2007 Prezesa Zarządu KRUK S.A. we Wrocławiu z dnia 16 października 2007 r. Prezes Zarządu uczestnika ustalił, iż „z dniem 17 października 2007 r. KRUK S.A. odstępuje od wskazywania w korespondencji windykacyjnej kierowanej do dłużników stawek zastępstwa procesowego przez radcę prawnego/adwokata w wysokości wyższej niż minimalna stawka takiego wynagrodzenia określona we właściwych przepisach”. Jednocześnie w załączniku nr 1 do instrukcji IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej”. zatytułowanym „Niedozwolone elementy pism windykacyjnych” wprowadzony został pkt. i) stanowiący, iż „W pismach windykacyjnych zabrania się stosowania niżej wymienionych elementów :

„(...) i) wskazywanie w korespondencji windykacyjnej kierowanej do dłużników stawek zastępstwa procesowego przez radcę prawnego/adwokata w wysokości wyższej niż minimalna stawka takiego wynagrodzenia określona we właściwych przepisach”.

Wzory pism windykacyjnych wysyłanych do dłużników po dniu 17 października 2007 r. nie zawierają już informacji o kosztach zastępstwa procesowego w wysokości dwukrotności stawki minimalnej. Ponadto pisma te zawierają informację o opłacie egzekucyjnej w wysokości 15% od wartości egzekwowanego świadczenia obliczonego w ten sposób, iż do wartości egzekwowanego roszczenia, stanowiącej podstawę ustalenia opłaty egzekucyjnej,

wliczono m.in. koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym w wysokości jednej stawki minimalnej.

Dowód – pismo Spółki k. 210-211 akt głównych, Zarządzenie nr 5/2007 k. 212, Załącznik nr 1 do instrukcji IR 7.5-01 k. 224 akt głównych, wzory pism k. 213 – 215;

2.7. Zestawienie ilości spraw sądowych, wraz z oznaczeniem zasądzonej ilości stawek minimalnych w ramach wysokości kosztów zastępstwa procesowego, zawiera tabela nr 1.

Zestawienie ilości spraw sądowych, wraz z oznaczeniem zasądzonej ilości stawek minimalnych w ramach wysokości kosztów zastępstwa procesowego

Tabela nr 1

I.p.	Wartość przedmiotu sporu	Ilość wytoczonych spraw sądowych	Ilość spraw z zasądzonymi kosztami zastępstwa procesowego w wysokości jednej stawki minimalnej	Ilość spraw z zasądzonymi kosztami zastępstwa procesowego w wysokości powyżej jednej stawki minimalnej	Udział ilości spraw z zasądzonymi kosztami zastępstwa procesowego w wysokości powyżej jednej stawki minimalnej w ogólnej ilości wytoczonych spraw sądowych (w %)
1	Do 500 zł	164	161	3	1,86 %
2	Powyżej 500 do 1500 zł	5077	4980	97	1,95 %
3	Powyżej 1500 do 5000 zł	2668	2652	16	0,60 %
4	Powyżej 5000 do 10 000 zł	413	409	4	0,98 %
5	Powyżej 10 000 do 50.000 zł	204	203	1	0,49 %
6	Powyżej 50 000 do 2000. 000 zł	15	15	0	0 %
7	Powyżej 200 000 zł	4	4	0	
8	Ogółem	8545	8424	121	1,42 %

(Opracowanie własne na podstawie danych w piśmie Spółki k. 183 – 184 akt głównych)

Z przedstawionego w tabeli nr 1 zestawienia wynika, że na **8545** spraw sądowych o zapłatę, jedynie w **121** sprawach, tj. **1,42 %** ogółu, zasądzone zostały koszty zastępstwa procesowego w wysokości wyższej, aniżeli jedna stawka minimalna. Zatem w **98,58 %** ogółu wytoczonych spraw sądowych o zapłatę zasądzone zostały koszty zastępstwa procesowego w wysokości jednej stawki minimalnej.

2.8. Spółka, wedle własnego oświadczenia złożonego w piśmie z dnia 9 sierpnia 2007 r., w ramach windykacji pozasądowej podejmuje czynności wobec istniejących, wymagalnych oraz

bezsportnych wierzytelności. „Bezsporność” wierzytelności KRUK S.A. przyjmuje na podstawie oświadczeń kontrahentów Spółki zlecających sprawy do windykacji, jak również na podstawie oświadczeń podmiotów, od których Spółka nabywa wierzytelności. Spółka w toku czynności windykacyjnych nie weryfikuje zgodności tych oświadczeń ze stanem rzeczywistym „zarówno co do istnienia zadłużenia, jak i jego wysokości.”

Dowód – pismo Spółki k. 48 akt głównych;

W kierowanych do Spółki skargach osób, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, są również skargi zarzucające prowadzenie działań windykacyjnych pomimo nieistnienia długu, względnie też pomimo przedawnienia roszczeń umożliwiających sądowe ich dochodzenie.

Dowód – skarga k. 2 – 38 akt głównych, skargi k. 1-17, 28-51, 89-105 akt postępowania wyjaśniającego RWR 402-11/07/WS;

2.9. Spółka stosuje „Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. Część V „Zasad (...)” nosi nazwę „Praktyki zakazane i niedozwolone”. W § 96 pkt 6 i 8 ww dokumentu, w ramach praktyk zakazanych w windykacji znajdują się m.in. :

- przedstawienie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu,
- przekazywanie nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu.

Dowód – Zasady Dobrych Praktyk k. 216 – 223 akt głównych.

2.10. W toku postępowania administracyjnego, w piśmie z dnia 4 grudnia 2007 r., Spółka zadeklarowała wolę pełnej współpracy z Prezesem Urzędu, deklarując „pozostawanie do jego dyspozycji”. Jednocześnie Spółka wolą takiej współpracy uzasadniła odstąpienie od kwestionowanych przez organ antymonopolowy praktyk.

Dowód – pismo Spółki k. 210-211 akt głównych;

2.11. W stosunku do poprzednika prawnego Spółki, tj. Kruk Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, Prezes Urzędu decyzją nr RWR 15/2005 uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ww. ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (j.t. Dz. U. z 2003 r. Nr 86 poz. 804 ze zm.), działanie Kruk Sp. z o.o., polegające na naruszeniu art. 3 ust. 1 dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* poprzez zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych wykonywanych przez Kruk Sp. z o.o. haseł, treści, znaków graficznych oraz kolorystyki, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i narusza interesy konsumentów, **i nakazał zaniechanie jej stosowania.**

Dowód – decyzja nr RWR 15/2005;

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

3.1. Określenie zarzutów

Prezes Urzędu wszczął z urzędu, przeciwko Przedsiębiorcy, postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w wyniku :

- zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS oraz informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych, co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, oraz praktykę stanowiącą naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

W ramach tak określonego zarzutu, wyróżnić można następujące, podlegające rozważeniu, jego części składowe :

a) zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS

- co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,

- praktykę stanowiącą naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,

b) zarzut zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych,

- co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*,

- praktykę stanowiącą naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

3.2. Naruszenie interesu publicznoprawnego.

Przede wszystkim rozważenia wymaga, czy w sprawie niniejszej naruszony został interes publicznoprawny. Zgodnie z celem ustawy o ochronie (...) opisanym w art. 1 ust. 1, określa ona m.in. „zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów (...) konsumentów”. Tak określony cel ustawy pozwala przyjąć, iż ma ona charakter publiczny i służy ochronie ogólnospołecznego interesu. Powyższe przesądza o wyłączeniu możliwości podejmowania przez organ antymonopolowy działań w celu ochrony wyłącznie interesów indywidualnych. Należy zatem stwierdzić, że nie każde naruszenie prawa w stosunkach cywilno-prawnych kwalifikuje sprawę do postępowania w trybie ww. ustawy. Odmiennie niż to ma miejsce w postępowaniu cywilnym ukierunkowanym na ochronę praw podmiotowych stron, postępowanie w trybie ustawy o ochronie (...) ma za swój przedmiot ochronę interesu publicznoprawnego, a więc ma to miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji ze strony organów działających w trybie tej ustawy.

W niniejszej sprawie postępowanie dotyczy zarzutów naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a zatem potencjalnie skutkami zarzucanych działań dotknięty jest szeroki krąg osób, przeciwko którym KRUK S.A. prowadzi czynności windykacyjne. Wynika stąd wniosek, iż w sprawie mógł zostać naruszony interes publicznoprawny.

3.3. Status przedsiębiorcy

Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie...). Definicja legalna pojęcia „przedsiębiorca” zawarta jest w art. 4 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z art. 4 pkt. 1 powołanego artykułu, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Jak wynika z odpisu KRS uczestnika, jest on przedsiębiorcą wedle przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. - O swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. Nr 173, poz. 1807 z póź. zm.), a zatem uznać go należy za przedsiębiorcę w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

3.4. Zarzut naruszenia art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych hasel i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS.

3.4.1. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) - wprowadzenie.

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed

działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. w pkt. 3 czyny nieuczciwej konkurencji, godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

3.4.2. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji.

A) Dobre obyczaje- wprowadzenie.

Analizując pierwszą przesłankę, należy odwołać się do aktu prawnego, którego naruszenie zarzuca się Spółce. Jest nim ustawa z dnia 16 kwietnia 1993r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (Dz. U. Nr 47, poz. 211 z późn. zm.), dalej „uznk”. Ustawa ta, w art. 3 ust. 1 wskazuje, że *czynem nieuczciwej konkurencji, jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta*. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu ustawy o ochronie (...) (por. wnioski wynikające z wyroku SOKiK w Warszawie z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07 – rozwinięcie tej tezy znajduje się w ust. 3.4.3. niniejszej Decyzji). Przepis ten stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Pojęcie to nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego”, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych (np. wyrok SA we Wrocławiu z 13.11.1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4) oraz opracowań doktryny, nie tylko prawniczej (zob. np. J. Szwaja w: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5). Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym.

Kolejny przepis art. 3, tj. ust. 2 wymienia szereg czynów nieuczciwej konkurencji, opisanych następnie szczegółowo w rozdziale 2 ustawy. Wyliczenie to nie jest wyczerpujące i ma charakter przykładowy, ponieważ nie jest możliwe ustalenie wyczerpującej i zamkniętej listy czynów nieuczciwej konkurencji (Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod redakcją Janusza Szwajki). Podkreślenia wymaga, iż brak określenia w rozdziale 2. uznk działalności przedsiębiorcy jako czynu nieuczciwej konkurencji nie przesądza jeszcze o charakterze tej działalności. *Jeżeli bowiem określone działanie nie mieści się w katalogu czynów wyraźnie zakazanych przez ustawę należy na podstawie przewidzianej w art. 3 ustawy klauzuli generalnej, jako uniwersalnego zakazu nieuczciwej konkurencji, ocenić charakter tego działania z uwzględnieniem przesłanek przewidzianych w tym przepisie* (Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995 r. sygn. akt I ACr 308/95). A zatem co do zasady czynem nieuczciwej konkurencji może być naruszenie ogólnej normy art. 3 ust. 1 uznk.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka.

Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (Ewa Łętowska. Prawo umów konsumenckich. Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, strona 215-216). W doktrynie, przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „*poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie*”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądaných i akceptowanych w obrocie rynkowym (zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171). Dopuszcza się m.in. dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. **Konsekwentnie za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7).

W realiach niniejszej sprawy wskazać należy, iż jej przedmiotem są ogólnie rzecz ujmując działania windykacyjne KRUK S.A. W powszechnym odczuciu słowo „windykacja” wywołuje raczej negatywne skojarzenia, podobnie zresztą jak „egzekucja”. Z tą jednak różnicą, że egzekucja jest prawnie uregulowana i możliwe jest sprawdzenie w odpowiednich aktach prawnych, na czym polega i jaki jest jej przebieg. Natomiast windykacja nie została dotąd uregulowana, stąd brak znajomości jej zasad rodzi niepewność, stanowiąc pole do domysłów osób poddanych windykacji, a także nadużyć ze strony windykatorów. W ocenie Prezesa Urzędu działalność windykacyjna może i powinna być zatem oceniana również w kontekście możliwości naruszenia dobrych obyczajów.

B) Możliwość uzyskania w ZUS informacji o dłużnikach

Przede wszystkim wyjaśnienia wymaga, czy na gruncie obowiązującego prawa możliwe w ogóle, co do zasady, jest uzyskanie w ZUS jakichkolwiek informacji o osobach, wobec których firma windykacyjna prowadzi czynności zmierzające do windykacji długu. Dla oceny powyższego zagadnienia znaczenie mają przede wszystkim dwie normy, tj. norma art. 9 ustawy o usługach detektywistycznych oraz art. 50 ust. 3 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych.

Odnosnie oceny pierwszej z ew. podstaw do uzyskania informacji z ZUS należy stwierdzić, iż artykuł 9 ustawy *o usługach detektywistycznych* nie tworzy kontratypu, a więc nie daje detektywowi prawa do popełniania czynów zabronionych przez inne ustawy wyłączając ich bezprawność. **Detektywowi nie przysługują żadne szczególne uprawnienia** - jedynym wyjątkiem jest prawo do przetwarzania danych osobowych bez wiedzy osoby, której te dane dotyczą podstaw (Aleksandrowicz Tomasz R., *Komentarz do ustawy o usługach detektywistycznych*. Warszawa 2002. Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis (wydanie I), komentarz do art. 9 ustawy). Wynika stąd jednoznacznie, iż powołana norma nie nadaje detektywom – a w konsekwencji również Biuru Detektywistycznemu KRUK i Spółce KRUK S.A. – jakichkolwiek własnych uprawnień, pozwalających na żądanie od ZUS danych

dotyczących osób, przeciwko którym prowadzone są czynności windykacyjne, ze szczególnym uwzględnieniem czynności detektywistycznych.

Uprawnień takich nie nadają także Spółce przepisy art. 50 ust. 3 ustawy o systemie ubezpieczeń społecznych stanowiące, iż dane zgromadzone na koncie ubezpieczonego mogą być udostępniane **sądom, prokuratorom, organom kontroli skarbowej, organom podatkowym, komornikom sądowym, ośrodkom pomocy społecznej, powiatowym centrom pomocy rodzinie oraz Komisji Nadzoru Finansowego**, z uwzględnieniem [przepisów](#) dotyczących ochrony danych osobowych. Powyższe enumeratywne wyliczenie zawiera zamknięty katalog podmiotów, które mogą ubiegać się o udostępnienie im danych o ubezpieczonych, w tym danych osób, przeciwko którym prowadzone są pozasądowe czynności windykacyjne.

W konkluzji tego wątku rozważań stwierdzić należy, iż brak jest podstawy prawnej żądania od ZUS przez firmę windykacyjną w tym KRUK S.A., jakichkolwiek danych dotyczących osób, przeciwko którym prowadzone są czynności windykacyjne.

C) Naruszenie art. 3 ust. 1 uznk.

Jak to już wskazano wyżej czynem nieuczciwej konkurencji, na podstawie art. 3 ust. 1 uznk, jest działanie sprzeczne m.in. z dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza m.in. interes klienta.

W ocenie Prezesa Urzędu dobre obyczaje, o których mowa wyżej, zostały w sprawie niniejszej naruszone na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS.

Przede wszystkim, jak to opisano w pkt. B), brak jest podstawy prawnej żądania od ZUS przez firmę windykacyjną w tym KRUK S.A., jakichkolwiek danych dotyczących osób, przeciwko którym prowadzone są czynności windykacyjne.

Trudno przypuszczać, aby podmiot profesjonalnie trudniący się działalnością windykacyjną nie miał świadomości tego stanu rzeczy. W ocenie Prezesa Urzędu fakt zamieszczania w pismach zat. „ZAWIADOMIENIE” informacji o **planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS** służyć miał zatem nie celom informacyjnym (gdyż KRUK S.A. wiedział, że żadnych danych w ZUS nie może uzyskać), ale wywieraniu presji na osobach, przeciwko którym prowadzone były czynności windykacyjne, ukierunkowanej na zmuszeniu ich do zapłaty. Cel ten zrealizowany został poprzez :

- zastraszenie konsumentów,
- wywołanie w nich uczucia lęku,
- presji psychicznej oraz
- wprowadzenie w błąd .

Powyższe wnioski można wyprowadzić w powiązaniu z następującymi faktami :

a) Posłużenie się w piśmie zat. : „ZAWIADOMIENIE”, informującym o **planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS**, logo „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK” pisanym czcionką znacznie większą, aniżeli tekst pism – a więc w ten sposób wyeksponowanym spośród treści pisma. Przede wszystkim zważyć należy,

iz takie pojęcia jak „detektywi”, „usługi detektywistyczne”, „Biuro Detektywistyczne” jest pojęciem stosunkowo nowym w powojennej historii Polski. Kojarzy się ono ludziom, nie mającym wykształcenia prawniczego, z działaniem uprawnionej władzy i oddziałuje na wyobraźnię osób, w stosunku do których Spółka wykonuje czynności windykacyjne, ze szczególnym uwzględnieniem czynności detektywistycznych. Powyższe ma na celu, w ocenie Prezesa Urzędu, w oczach przeciętnego odbiorcy uwiarygodnić podane w piśmie informacje, w tym zagrożenia ewidentnie niemożliwe do realizacji przez Spółkę, jak w przedmiotowej sprawie informacja o **planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS**; Wobec tego świadczy to o zamiarze zastraszenia konsumentów poprzez odwołanie się do działań instytucji (Biuro Detektywistyczne) o bliżej nieokreślonych kompetencjach, wywołanie w nich uczucia lęku, presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień detektywów wykonujących czynności windykacyjne w imieniu Spółki;

b) Posłużenie się w piśmie zat. : „ZAWIADOMIENIE”, informacją o **planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS**, w kontekście informacji podanej **wcześniej**, że rozpoczął się ostatni etap ustaleń **faktycznego** (*pisownia oryginalna*) stanu majątkowego dłużnika. Przede wszystkim powyższe stwierdzenie („ostatni etap ustaleń stanu faktycznego”) nie odpowiada prawdzie, gdyż jak to stwierdzono w typowej sprawie windykacyjnej PLK/1/1469, pismo zat. : „ZAWIADOMIENIE” (pkt. 2.5. niniejszej Decyzji) nosiło datę dnia 18.12.2006 r., zaś jeszcze w dniu 1.03.2007 r. Spółka prowadziła korespondencję dotyczącą windykacji zadłużenia. Powyższe stwierdzenie, tj. „ostatni etap ustaleń **faktycznego** stanu majątkowego”, nie zawierało zatem prawdziwych informacji . Zagrożenie planowanymi wizytami we właściwych miejscowo oddziałach ZUS w powiązaniu z informacją (nieprawdziwą) o kończeniu czynności ustalenia majątku dłużników zawierało ukrytą sugestię, nie tylko o tym, że pozyskanie jakichkolwiek informacji w ZUS o osobach, przeciwko którym prowadzona jest windykacja, jest w ogóle możliwe – ale również sugestię, że nastąpi to szybko. Powyższe zestawienie – skoro nie niosło ze sobą w istocie żadnej prawdziwej informacji - wprowadzało konsumentów w błąd co do faktycznych kompetencji Biura Detektywistycznego Spółki i mogło mieć jedynie na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz presji psychicznej – ukierunkowanych na wymuszenie zapłaty kwot, stanowiących – w ocenie Spółki – zadłużenie tych konsumentów.

c) Jak już wskazano wcześniej, odwołanie się do art. 9 ustawy o usługach detektywistycznych w kontekście informacji o **planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS**, miało na celu spowodowanie uczucia lęku, presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień detektywów wykonujących czynności windykacyjne w imieniu Spółki;

d) Wreszcie takiemu celowi służyć miało uwiarygodnienie prawdziwości zagrożenia, poprzez zamieszczenie, u dołu pism, odcisniętych czerwonym tuszem dwóch stempli - jednego okrągłego, zawierającego na obwodzie napis „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK”, zaś w środku napis : „ZEWOLENIE nr D-052/2004 wydane przez ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji (...)”, drugiego - stempel prostokątny, z napisem (LICENCJONOWANY DETEKTYW Nr LICENCJI (...)).

Należy stwierdzić, że opisane metody działania Spółki w zakresie posługiwania się informacją o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS wskazują, że pisma zat. „ZAWIADOMIENIE” mają określoną formę i treść nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informować konsumentów o faktycznych,

możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki, wywołać w nich uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. O takim celu świadczy zamieszczenie pisanej grubą czcionką informacji, że „**Czynności detektywistyczne zlecone przez Departament Windykacji KRUK S.A. wstrzymać może jedynie spłata zadłużenia**”. Pisma te w poddanej analizie części mają znikomy walor informacyjny, zaś informacje, które są w nich zawarte są tendencyjne i niepełne oraz w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

Spółka w sposób świadomy wprowadzała w błąd konsumentów, gdyż nie istniała jakakolwiek prawna możliwość uzyskania informacji w ZUS o ich źródłach dochodów. Już użycie samej formuły, iż planowane są **wizyty** (a nie jest np. planowane wysłanie pism z prośbą o informację) świadczy o wyłącznie instrumentalnym charakterze przedmiotowego zapisu. Trudno wszakże poważnie przyjąć, iż profesjonalna firma windykacyjna mogłaby zakładać, po pierwsze – że w ogóle uzyska jakiegokolwiek informacje w ZUS nie mając do tego podstawy prawnej, po drugie zaś – że uzyska je w trybie informacji ustnej.

Ponadto podnieść należy, że wątpliwości budzi sam fakt dokonywania takich wizyt, skoro Spółka, pomimo wezwania organu antymonopolowego, nie była w stanie wskazać oddziałów ZUS, do których faktycznie o stosowne dane występowała.

Postępowanie dowodowe wykazało, że czasem procedury windykacyjne są wszczynane w stosunku do osób, których zobowiązanie nie istniało lub wygasło. Założyć należy, że zdarza się, że klienci Spółki, z założenia wierzyciele, przekazują jej błędne dane o osobach, które dłużnikami już nie są lub nigdy nie były, Spółka natomiast, jak sama przyznała, w toku czynności windykacyjnych nie weryfikuje zgodności oświadczeń „wierzycieli” ze stanem rzeczywistym „zarówno co do istnienia zadłużenia, jak i jego wysokości.”

W ten sposób Spółka wprowadza w błąd również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Wszystkie te osoby - tj. faktyczni dłużnicy, osoby nie będące dłużnikami oraz osoby, w stosunku do których roszczenia uległy przedawnieniu Spółka wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie możliwości pozyskiwania informacji w ZUS, mające wywołać w nich uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. Powyższe narusza dobry obyczaj w postaci wymogu zachowania w działalności przedsiębiorców na rynku szacunki zarówno dla kontrahenta będącego przedsiębiorcą jak również dla drugiego człowieka w ogóle.

Powyższe wywody wskazują, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, których istotą jest wszakże szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu, jak wskazano to wcześniej, odwołując się do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie, sprzeczne z dobrymi obyczajami jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). W sprawie niniejszej Spółka nie tylko posługiwała się niedoinformowaniem, ale wręcz świadomie wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie możliwości pozyskiwania informacji w ZUS, mające wywołać u osób poddanych takiej windykacji (konsumentów) uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Powyższe nie tylko zagraża, ale wręcz narusza interesy klientów (konsumentów), gdyż są oni poddani presji ze strony KRUK S.A. wymuszającej zapłatę nawet nie istniejącego w chwili windykacji długu.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) w postaci bezprawności działań przedsiębiorcy, polegającej na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji, w szczególności czynu z art. 3 ust. 1 uznk.

Nie od rzeczy będzie ponownie przytoczyć doktrynalny pogląd, reprezentowany m.in. przez M. Kępińskiego, a aprobowany również przez Prezesa Urzędu, iż **za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych**. Z tego punktu widzenia należy uznać, iż KRUK S.A. naruszył dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. W szczególności KRUK S.A. naruszył § 96 pkt 8 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na **przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu**.

Nie ulega wątpliwości, iż KRUK S.A. grożąc konsumentom „planowanymi” wizytami we właściwych miejscowo oddziałach ZUS, sugerując następnie możliwość uzyskania tą drogą informacji o majątku konsumentów, o ile wcześniej nie nastąpi zapłata windykowanej kwoty, ewidentnie podawał nieprawdziwe informacje o konsekwencjach niezapłacenia długu. Wobec tego również z tego powodu, tj. z powodu naruszenia reguł prowadzenia windykacji sformułowanych w swoistym kodeksie etycznym, za jaki uznać należy Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych – uznać należy, iż KRUK S.A. naruszył art. 3 ust. 1 uznk.

3.4.3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów (godzenie w zbiorowy interes konsumentów)

Punkt 2 preambuły implementowanej do ustawy o ochronie (...) Dyrektywy 98/27/EC Parlamentu Europejskiego i Rady brzmi: „Zbiorowe interesy oznaczają interesy, które nie stanowią skumulowanych interesów poszczególnych osób poszkodowanych z racji naruszenia”. Nie jest zatem zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów, choćby liczba pokrzywdzonych konsumentów była bardzo duża. Powyższy zapis implementowany został w art. 24 ust.2 i ust. 3. ustawy o ochronie (...) stanowiącym, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...)), przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie (...)).

Zdaniem Prezesa Urzędu oceniając działanie przedsiębiorcy pod kątem tej przesłanki należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy także nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. Zdaniem Sądu Najwyższego „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów” (Wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01.).

Kwestią kluczową do rozstrzygnięcia pozostaje jednak zagadnienie, czy relacje pomiędzy KRUK S.A. a osobami, wobec których spółka ta prowadzi czynności windykacyjne, należą wogóle do relacji konsumenckich.

Zgodnie z art. 22¹ k.c. „*Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową*”. Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również na etapie windykacji długu. Podnieść należy, że Spółka dochodzi roszczeń, które mają swoje źródło w kontraktach cywilnoprawnych, jakie jej mocodawcy lub cedenci zawarli z konsumentami. W związku z tym należy stwierdzić, że Spółka prowadząc działalność gospodarczą dokonuje windykacji długów konsumenckich. W ocenie Prezesa Urzędu nie można odmówić dłużnikom, którzy nie wywiązali się ze swoich zobowiązań określonych w tego rodzaju kontraktach, ochrony, jaką zapewnia konsumentom ustawa o ochronie (...). Tym bardziej nie można odmówić takiej ochrony osobom, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, a których zadłużenie bądź nie istnieje w ogóle, bądź też uległo przedawnieniu. Powyższy pogląd znalazł również aprobatę w dotychczasowym orzecznictwie sądowym. W wyroku z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/05 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził m.in., iż w sytuacji windykacji pozasądowej „*nie dochodzi (...) do powstania nowego stosunku prawnego, a jedynie do egzekucji zobowiązania konsumenta. Skoro roszczenia dochodzone przez powoda mają podstawę w czynności prawnej dokonywanej pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem (art. 22¹ kc), to mają charakter konsumencki. Trzeba mieć na uwadze, że w dotychczasowej praktyce orzeczniczej tutejszego Sądu przyjęto szeroką wykładnię pojęcia konsumenta i dlatego, także z tego względu, nie można dokonać zawężającej wykładni tego pojęcia*”. Wypada również podnieść, iż pogląd, iż relacje pomiędzy firmami windykacyjnymi a osobami, wobec których przedsiębiorcy ci prowadzą czynności windykacyjne, należą do relacji konsumenckich – jest również ukształtowany na gruncie dotychczasowego orzecznictwa Prezesa Urzędu (decyzja nr RWR 15/2005 z dnia 7 kwietnia 2005 r.; decyzja nr 20/2005 z dnia 25 lipca 2005 r.).

W sprawie niniejszej zarzucane przedsiębiorcy działanie w postaci **zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS** – dotyczy zatem szerokiego kręgu osób, wobec których Spółka prowadzi czynności windykacyjne, tj. konsumentów.

Ustawa nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 4 pkt 12, że pod pojęciem „konsument” rozumie się konsumenta w rozumieniu przepisów ustawy Kodeks cywilny .

W niniejszej sprawie doszło do naruszenia praw nieograniczonej liczby konsumentów. Należy zauważyć, że treść pism jest standardowa. Potencjalny klient firmy pośrednictwa kredytowego, firmy ubezpieczeniowej i leasingowej, operatora telefonii komórkowej i stacjonarnej, telewizyjnej platformy cyfrowej oraz telewizji kablowej, zakładu energetycznego i gazowniczego, firmy dystrybucyjnej i handlowej a nawet członek spółdzielni mieszkaniowej, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki, zawierających nieprawdziwe zagrożenie możliwością uzyskania informacji o źródłach ich dochodów w ZUS. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku

do nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów, który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez Spółkę.

Naruszenie interesów konsumentów może mieć zarówno wymiar ekonomiczny jak również wymiar pozaekonomiczny. Wg E. Łętowskiej „*Należy tu też uwzględnić niewygodę organizacyjną, mitręgę, stratę czasu, nierzetelność traktowania, wprowadzenie w błąd, a także naruszenie prywatności*” (*Prawo Umów Konsumenckich*, wydanie 2, C.H. Beck 2002 r., str. 341).

Praktyka Spółki wskazana w ust. I pkt 1 decyzji narusza interes **ekonomiczny** konsumentów. Wskazać należy, że oddziaływująca na wyobraźnię konsumentów zarówno forma pism informujących o zamiarze poszukiwania informacji o źródłach dochodów konsumentów w ZUS (logo „Biuro Detektywistyczne KRUK”, posługiwanie się wyeksponowanymi pieczęciami detektywów,) jak i nieprawdziwa treść tej informacji mogą prowadzić do tego, iż konsumenci, pod presją Spółki i w obawie przed tym zagrożeniem, mogą spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć lub które według ich oceny nie istnieje.

Naruszenie interesów **pozaekonomicznych** konsumentów polega w niniejszej sprawie na nierzetelności ich traktowania i wprowadzaniu w błąd przez Spółkę odnośnie faktycznych możliwości ustalenia w ZUS źródeł ich majątku, od których odprowadzana jest składka na ubezpieczenie społeczne oraz zaliczka z tytułu obciążeń podatkowych.

Konsumenci mają bowiem prawo do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych (z punktu widzenia konsumentów) informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu. Temu uprawnieniu konsumentów odpowiada obowiązek przedsiębiorcy (w niniejszej sprawie KRUK S.A.) czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny i w jakim sensie wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie ww informacji w sposób nierzetelny, może rodzić po stronie konsumentów potrzebę ich wyjaśnienia w drodze korespondencyjnej, telefonicznej lub osobistego kontaktu z pracownikami Spółki. Przerzucenie w ten sposób na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu. Tym samym, Spółka zmusza konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, podczas gdy działając w warunkach swobodnego powzięcia decyzji, postąpiliby racjonalnie, np. zakwestionowaliby zasadność lub wysokość roszczenia, złożyli reklamację. Taka sytuacja powoduje nie tylko naruszenie interesów ekonomicznych, ale również naruszenie dóbr osobistych konsumentów. Godzi w ich godność i prywatność.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka w postaci godzenia zakwestionowanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W konsekwencji Prezes Urzędu w ust. I pkt 1 niniejszej Decyzji uznał za **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS, co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2

pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660.

Jednocześnie organ antymonopolowy stwierdził jej zaniechanie z dniem 1 marca 2007 r., albowiem zebrany w sprawie materiał dowodowy w postaci głównie wprowadzonego z dniem 1 marca 2007 r. załącznika do instrukcji IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej”, zatyt. „Niedozwolone elementy pism windykacyjnych”, wskazuje jako niedozwolone „informowanie o możliwości złożenia zapytania w danej sprawie do urzędu (w tym m.in. ZUS) podmiotu działającego na podstawie odrębnych przepisów oraz udzielającego informacji wyłącznie instytucjom wskazanych w tych przepisach”. We wzorach pism wysyłanych po tej dacie brak jest kwestionowanej przez Prezesa Urzędu klauzuli.

3.5. Zarzut naruszenia art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej a tym samym art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie (...) na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS.*

Jak już wskazano w ust. 3.4.1. niniejszej Decyzji, art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przy czym „*przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie **bezprawne** działanie przedsiębiorcy*”. Odnośnie omawianego zarzutu Prezes Urzędu pojęcie bezprawności wiąże z faktem naruszenia przez Przedsiębiorcę art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...), w realiach niniejszej sprawy, konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, rozumiana jako naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

3.5.1. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Bezprawność działania przedsiębiorcy oznacza sprzeczność z obowiązującym prawem. Prezes Urzędu uznaje, iż kwestionowane działanie KRUK S.A. narusza art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z powołanym przepisem przedsiębiorca *wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.*

Nie ulega wątpliwości, iż zarówno dobre obyczaje jak również słusze interesy konsumentów zostały naruszone w wyniku zawiadamiania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS. Prezes Urzędu odwołuje się w zakresie uzasadnienia powyższej tezy do rozważań poczynionych w ust. 3.4.2. niniejszej Decyzji. Prezes Urzędu podtrzymuje pogląd, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, rozumiane jako szacunek dla drugiego człowieka. KRUK S.A. nie tylko posługiwała się niedoinformowaniem, ale wręcz świadomie wprowadzała w błąd co do faktycznych jej uprawnień w zakresie

możliwości pozyskiwania informacji w ZUS, mające wywołać u osób poddanych takiej windykacji (konsumentów) uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Powyższe nie tylko zagraża, ale wręcz narusza interesy klientów (konsumentów), gdyż są oni poddani presji ze strony KRUK S.A. wymuszającej zapłatę nawet nie istniejącego w chwili windykacji długu. Spółka wchodzi tutaj w kompetencje komornika oraz sądu.

Informowanie dłużników (konsumentów), iż Spółka podejmie ww. czynności ma na celu wyłącznie wzbudzenie u konsumentów poczucia lęku o naruszenie ich prywatności i uzyskanie poufnych informacji o źródłach majątkowych odprowadzania składek z tytułu ubezpieczenia społecznego. Niewątpliwie w przypadku przynajmniej części konsumentów znaczenie może mieć również obawa przed możliwością zepsucia im opinii w takiej instytucji, jak ZUS (na skutek podania, że są dłużnikami). Spółka wykorzystuje przewagę nad konsumentem oraz jego brak wiedzy co do sytuacji prawnej w jakiej się znajduje.

Organ antymonopolowy podtrzymuje również pogląd, że dobre obyczaje mogą zostać naruszone w wyniku **przekroczenia postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych**. Wypada w tym zakresie odwołać się również do poglądów doktryny sformułowanych na tle zapisów ustawy o swobodzie gospodarczej. Jako reprezentatywny należy przytoczyć pogląd, zgodnie z którym *sprzecznosc z dobrymi obyczajami obejmuje zachowania, które godzą w **normy zwyczajowe** obowiązujące moralnie w środowisku przedsiębiorców lub **wynikające z kodeksów etyki przedsiębiorcy** bądź z **norm przyjętych w aktach samorządu gospodarczego lub zawodowego*** (**Kosikowski Cezary. Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej. Komentarz.** Warszawa 2007 Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, wydanie II, komentarz do art. 17). Nie ulega wątpliwości, iż KRUK S.A. grożąc konsumentom „planowanymi” wizytami we właściwych miejscowo oddziałach ZUS, sugerując następnie możliwość uzyskania tą drogą informacji o majątku konsumentów, o ile wcześniej nie nastąpi zapłata windykowanej kwoty, ewidentnie podawał nieprawdziwe informacje o konsekwencjach niezapłacenia długu. Wobec tego naruszył reguły prowadzenia windykacji, sformułowane w kodeksie etycznym, za jaki uznać należy Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych, a w szczególności regułę zakazującą **przekazywania nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu**.

Powyższe, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania Spółki, naruszają również **slusne interesy konsumentów** – zarówno w wymiarze ekonomicznym (oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów zarówno forma pism jak i nieprawdziwa treść tej informacji mogą prowadzić do tego, iż konsumenci, pod presją Spółki i w obawie przed tym zagrożeniem, mogą spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć lub które według ich oceny nie istnieje) jak i pozaekonomicznym (prawo do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych - z punktu widzenia konsumentów - informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu).

Zatem w sprawie nastąpiła **bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej**.

3.5.2. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów (godzenie w zbiorowy interes konsumentów).

W sprawie niniejszej Przedsiębiorca naruszył zbiorowy interes konsumentów. Prezes Urzędu podtrzymuje w zakresie uzasadnienia swojego stanowiska w całości wywody poczynione w ust. 3.4.3. niniejszej Decyzji. Konkludując należy wskazać, iż doszło do naruszenia praw nieograniczonej liczby konsumentów. Należy zauważyć, że treść pism jest standardowa, a adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki, zawierających nieprawdziwe zagrożenie możliwością uzyskania informacji o źródłach ich dochodów w ZUS może zostać praktycznie każdy klient wchodzący w relacje rynkowe z przedsiębiorcą. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów (tysiące), który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez Spółkę.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka w postaci godzenia zakwestionowanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W konsekwencji Prezes Urzędu w ust. 1 pkt 2 niniejszej Decyzji uznał **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS, co stanowić może naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej a tym samym art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*.

Organ antymonopolowy stwierdził zaniechanie tej praktyki z dniem 1 marca 2007 r., albowiem zebrany w sprawie materiał dowodowy w postaci głównie wprowadzonego z dniem 1 marca 2007 r. załącznika do instrukcji IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej”, zatyt. „Niedozwolone elementy pism windykacyjnych”, wskazuje, jako niedozwolone, „informowanie o możliwości złożenia zapytania w danej sprawie do urzędu (w tym m.in. ZUS) podmiotu działającego na podstawie odrębnych przepisów oraz udzielającego informacji wyłącznie instytucjom wskazanych w tych przepisach”. We wzorach pism wysyłanych po tej dacie brak jest również kwestionowanej przez Prezesa Urzędu klauzuli. Organ antymonopolowy ustalił zatem, iż Spółka z dniem 1 marca 2007 r. zaprzestała stosowania przedmiotowej praktyki.

3.6. Zarzut naruszenia art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych.

3.6.1. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) - odesłanie.

Jak to już wskazano w ust. 3.4.1. niniejszej Decyzji, zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem,

tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. w pkt. 3 czyny nieuczciwej konkurencji, godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

3.6.2. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji.

A) Dobre obyczaje- odesłanie.

Analizując pierwszą przesłankę, należy w całości odwołać się do rozważań Prezesa Urzędu poczynionych w ust. 3.4.2. niniejszej Decyzji. Uznk w art. 3 ust. 1 wskazuje, że *czynem nieuczciwej konkurencji, jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta*. Przepis ten stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Ponownie wypada podnieść, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym. Jak to już podniesiono w ust. 3.4.2. niniejszej Decyzji, pomimo, że dane działanie nie spełnia przesłanek czynów nieuczciwej konkurencji, opisanych szczegółowo w rozdziale 2 ustawy, możliwe jest uznanie go za czyn nieuczciwej konkurencji, jeżeli spełnia przesłanki klauzuli generalnej opisanej w art. 3 ust. 1 uznk (por. powołany już wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995 r. sygn. akt I ACr 308/95).

Ponownie należy podnieść, że w zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka, zaś przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). W zakresie omawianego zarzutu szczególne znaczenie posiada powoływany już pogląd Ewy Łętowskiej, iż obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (Ewa Łętowska. Prawo umów konsumenckich.).

Ponownie należy też podnieść, że zgodnie z doktryną, **za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (M. Kępiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*).

W realiach niniejszej sprawy wskazać należy, iż KRUK S.A. swoimi działaniami w zakresie informowania konsumentów o **zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych** naruszył art. 3 ust. 1 uznk.

B) Naruszenie art. 3 ust. 1 uznk.

Jak to już wskazano wyżej czynem nieuczciwej konkurencji, na podstawie art. 3 ust. 1 uznk, jest działanie sprzeczne m.in. z dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza m.in. interes klienta.

W ocenie Prezesa Urzędu dobre obyczaje, o których mowa wyżej, zostały w sprawie niniejszej naruszone na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania konsumentów o **zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych**.

Przedewszystkim, jak wykazało to przeprowadzone postępowanie, Prezes Urzędu zasadnie zakwestionował informacje o kosztach procesu w zakresie kosztów zastępstwa procesowego oraz kosztach egzekucyjnych w zakresie opłaty komorniczej – uznając te koszty za zawyżone.

Koszty procesu – koszty zastępstwa prawnego

Obowiązek zapłaty kosztów procesu przez stronę przegrywającą sprawę wynika z normy art. 98 § 1 k.p.c. Zgodnie z tym przepisem strona przegrywająca sprawę obowiązana jest zwrócić przeciwnikowi na jego żądanie koszty niezbędne do celowego dochodzenia praw i celowej obrony (koszty procesu). Do niezbędnych kosztów procesu strony reprezentowanej przez adwokata zalicza się m.in. wynagrodzenie, jednak nie wyższe niż stawki opłat określone w odrębnych przepisach (art. 98 § 1 k.p.c.). Należy mieć na uwadze, iż zgodnie z art. 99 k.p.c. stronom reprezentowanym przez m.in. radcę prawnego zwraca się koszty w wysokości należnej według przepisów o wynagrodzeniu adwokata.

Przepisy, do których odsyła art.98 § 3 k.p.c. to :

- w odniesieniu do adwokatów : rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.),

- w odniesieniu do radców prawnych : rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu (Dz. U. Nr 163, poz. 1348 ze zm.).

Oba akty prawne zawierają identyczne zasady przyznawania kosztów zastępstwa prawnego. Również oba powołane akty prawne ustanawiają w §2 ust. 2 zd. 1. zasadę, iż podstawę zasądzenia opłaty za czynności radcy prawnego lub adwokata z tytułu zastępstwa prawnego, stanowią **stawki minimalne** określone w odpowiednich rozdziałach obu Rozporządzeń, uzależnione od rodzaju sprawy lub też wartości przedmiotu sporu. Zgodnie z § 2 ust. 2 zd. 2. Rozporządzeń, opłata ta nie może być wyższa niż sześciokrotna stawka minimalna ani przekraczać wartości przedmiotu sprawy.

Nie budzi wątpliwości zarówno w orzecznictwie jak i doktrynie, iż Rozporządzenia wprowadzają zasadę, zgodnie z którą wynagrodzenie radcy prawnego i adwokata, przyznawane jest przez sądy w wysokości jednej stawki minimalnej. Jako przykład z orzecznictwa można powołać pogląd, iż *Opłaty stanowiące podstawę zasądzenia przez sąd kosztów zastępstwa prawnego jedynie wyjątkowo mogą być wyższe niż stawki minimalne* (§ 2

pkt 2 rozporządzenia)- postanowienie Naczelnego Sądu Administracyjnego w Warszawie z dnia 2005.04.15 sygn. akt **I GZ 46/05**.

Koszty egzekucyjne – opłata egzekucyjna.

W sprawie niniejszej, ze względu na oświadczenie Spółki, iż informując dłużników o kosztach egzekucji uwzględniała wyłącznie opłatę egzekucyjną, Prezes Urzędu dokonał analizy sposobu ustalania jej wysokości w pismach Spółki wysyłanych do konsumentów. Jak to podano w pkt. 2.5. niniejszej Decyzji, opłata egzekucyjna określona jest w Rozdziale 7. ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o komornikach sądowych i egzekucji (tekst jednolity: Dz. U. 2006 r. Nr 167 poz. 1191). Zgodnie z art. 43- 49 tej ustawy, za prowadzenie egzekucji i inne czynności wymienione w ustawie, komornik pobiera opłaty egzekucyjne, przy czym w sprawach o egzekucję świadczeń pieniężnych komornik pobiera opłaty stosunkowe, zależne od wartości egzekwowanego świadczenia. Za dokonaną egzekucję świadczeń pieniężnych komornik pobiera od dłużnika opłatę stosunkową, której wysokość wynosi 15 % wartości egzekwowanego świadczenia. Do wartości egzekwowanego roszczenia stanowiącej podstawę ustalenia opłaty egzekucyjnej wlicza się m.in. **koszty** i inne należności podlegające egzekucji wraz ze świadczeniem głównym w dniu złożenia wniosku lub rozszerzenia egzekucji.

Jak wykazało przeprowadzone postępowanie, w toku czynności windykacyjnych KRUK S.A. informował dłużników - do 12 grudnia 2006 r. - o konieczności zapłaty przez nich, w razie wytoczenia sprawy o zapłatę przed sądem, kosztów zastępstwa procesowego w wysokości **czterokrotności** stawki minimalnej. Po dniu 12 grudnia 2006 r. Spółka informowała dłużników o konieczności zapłaty tych kosztów w wysokości **dwukrotności** stawki minimalnej. Mając na uwadze wywody poczynione wyżej należy stwierdzić, iż przekazywana dłużnikom informacja była co do zasady nieprawdziwa. Jak wskazano wyżej, zasadą jest zasądzenie przez sądy wynagrodzenia z tytułu zastępstwa prawnego, w wysokości **jednej** stawki minimalnej. Zasada ta znalazła pełne potwierdzenie w toku sądowych czynności windykacyjnych Spółki. Z przedstawionych przez Spółkę danych, zanalizowanych w tabeli nr 1 (zestawienia w ust. 2.7. niniejszej Decyzji) wynika, że na **8545** spraw sądowych o zapłatę, zaledwie w **121** sprawach, co stanowi **1,42 %** ogółu spraw poddanych windykacji sądowej, zasądzone zostały koszty zastępstwa procesowego w wysokości wyższej, aniżeli jedna stawka minimalna. Jak zatem wynika z tych danych, w **98,58 %** ogółu wytoczonych spraw sądowych o zapłatę zasądzone zostały koszty zastępstwa procesowego w wysokości jednej stawki minimalnej.

Wskazać należy, iż przyjęcie przez Spółkę **czterokrotności** a następnie **dwukrotności** stawki minimalnej jako przypuszczalnej wysokości kosztów zastępstwa prawnego skutkowało następnie nieprawidłowym, zawyżonym ustaleniem kosztów egzekucyjnych. Podstawowy element tych kosztów stanowi bowiem opłata egzekucyjna, naliczana procentowo (15%) od wartości egzekwowanego roszczenia, do której wlicza się m.in. **koszty** wraz ze świadczeniem głównym. Skoro zatem do wartości egzekwowanego świadczenia wliczano zawyżone koszty zastępstwa prawnego w postępowaniu sądowym, przeto również w efekcie uzyskiwano zawyżoną, nieprawidłową wysokość opłaty egzekucyjnej, a w sumie kosztów egzekucyjnych.

Nie ulega wątpliwości, iż Spółka informowała osoby, wobec których prowadziła czynności windykacyjne, w sposób nierzetelny o ewentualnych kosztach sądowych i egzekucyjnych. Pisma Spółki, zawierające te informacje, sugerowały przyjęcie najbardziej niekorzystnych dla konsumentów stawek kosztów zastępstwa procesowego, a w konsekwencji również opłaty egzekucyjnej (kosztów egzekucyjnych). *Tego rodzaju informacja jest jednostronna, jej celem jest wywarcie dodatkowego nacisku psychicznego na dłużnika, a zatem stanowi zagrożenie*

dla interesów konsumentów poprzez pozbawienie ich prawa do rzetelnej, pełnej i obiektywnej informacji (powoływany już wyżej wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/05).

W ocenie Prezesa Urzędu fakt zamieszczania w pismach wysyłanych do dłużników (konsumentów) informacji o zawyżonych kosztach sądowych i egzekucyjnych służyć miał zatem nie celom informacyjnym (gdyż KRUK S.A. wiedział, że faktyczna, hipotetyczna wysokość tych kosztów jest znacznie niższa), ale wywieraniu presji na osobach, przeciwko którym prowadzone były czynności windykacyjne, ukierunkowanej na zmuszeniu ich do zapłaty. Cel ten zrealizowany został poprzez :

- zastraszenie konsumentów,
- wywołanie w nich uczucia lęku,
- presji psychicznej oraz
- wprowadzenie w błąd .

Wskazuje na to nie tylko nierzetelna, wprowadzająca w błąd treść informacji, ale również forma zawierających ją pism, w tym m.in. :

a) posłużenie się, na części pism, logo „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK” pisanym czcionką znacznie większą, aniżeli tekst pism – a więc w ten sposób wyeksponowanym spośród treści pisma. Ponownie należy zauważyć, iż takie pojęcia jak „detektywi”, „usługi detektywistyczne”, „Biuro Detektywistyczne” jest pojęciem stosunkowo nowym w powojennej historii Polski. Kojarzy się ono ludziom, nie mającym wykształcenia prawniczego, z działaniem uprawnionej władzy i oddziałuje na wyobraźnię osób, w stosunku do których Spółka wykonuje czynności windykacyjne, ze szczególnym uwzględnieniem czynności detektywistycznych. Powyższe ma na celu, w ocenie Prezesa Urzędu, w oczach przeciętnego odbiorcy uwiarygodnić podane w piśmie informacje, w tym informacje o zawyżonych kosztach sądowych i egzekucyjnych;

b) uwiarygodnieniu prawdziwości informacji i jednocześnie zastraszaniu dłużników (konsumentów) służyć miało także zamieszczenie, u dołu pism, odcisniętych czerwonym tuszem dwóch stempli z napisem „BIURO DETEKTYWISTYCZNE KRUK”, oraz z napisem (LICENCJONOWANY DETEKTYW Nr LICENCJI (...))”,

c) podawanie informacji o kosztach sądowych i egzekucyjnych zawsze w kontekście aktualnej wysokości zadłużenia i jednoczesnej informacji o wstrzymaniu działań windykacji sądowej i egzekucyjnej - w razie natychmiastowej spłaty zadłużenia.

Kierowane do dłużników (konsumentów) pisma mają określoną formę i treść nie po to, aby były zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy i aby rzetelnie informować konsumentów o faktycznych, możliwych skutkach uchylania się m.in. od zapłaty istniejącego zadłużenia, ale przeciwnie - wykorzystują ich nieświadomość po to, aby konsumentów zastraszyć, wprowadzić w błąd co do faktycznych skutków finansowych nie uiszczenia przez nich zapłaty, wywołać w nich uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia. Pisma te mają znikomy walor informacyjny, zaś informacje, które są w nich zawarte są tendencyjne i niepełne oraz w żaden sposób nie wyjaśniają w rzetelny i prawdziwy sposób faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu.

W konkluzji należy wskazać, że Spółka w zakresie informacji o kosztach sądowych i egzekucyjnych, które mogą powstać w razie wszczęcia windykacji sądowej i następnie

egzekucji komorniczej - świadomie stosowała informacje nieprawdziwe, wprowadzając konsumentów w błąd, mające wywołać w nich uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Ponownie należy podnieść, że czasem procedury windykacyjne są wszczynane w stosunku do osób, których zobowiązanie nie istniało lub wygasło. Założyć należy, że zdarza się, że klienci Spółki, z założenia wierzyciele, przekazują jej błędne dane o osobach, które dłużnikami już nie są lub nigdy nie były, Spółka natomiast, jak sama przyznała, w toku czynności windykacyjnych nie weryfikuje zgodności oświadczeń „wierzycieli” ze stanem rzeczywistym „zarówno co do istnienia zadłużenia, jak i jego wysokości.”

W ten sposób Spółka wprowadza w błąd również osoby, nie będące faktycznie dłużnikami, lub też osoby, w stosunku do których wygasła możliwość skutecznej windykacji sądowej na skutek przedawnienia dochodzenia roszczeń. Wszystkie te osoby - tj. faktyczni dłużnicy, osoby nie będące dłużnikami oraz osoby, w stosunku do których roszczenia uległy przedawnieniu Spółka wprowadzała w błąd co do faktycznych kosztów sądowych i egzekucyjnych, mające wywołać w nich uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Powyższe wywody wskazują, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, których istotą jest wszakże szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. Jak to już wskazano wcześniej, odwołując się do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004, sprzeczne z dobrymi obyczajami jest m.in. niedoinformowanie konsumenta. W sprawie niniejszej Spółka świadomie wprowadzała w błąd konsumentów co do faktycznych kosztów sądowych i egzekucyjnych, mające wywołać u osób poddanych takiej windykacji (konsumentów) uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Powyższe nie tylko zagraża, ale wręcz narusza interesy klientów (konsumentów), gdyż są oni poddani presji ze strony KRUK S.A. wymuszającej zapłatę nawet nie istniejącego w chwili windykacji długu.

W tym stanie rzeczy Prezes Urzędu przyjmuje, iż spełniona jest pierwsza przesłanka art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...) w postaci bezprawności działań przedsiębiorcy, polegającej na stosowaniu czynów nieuczciwej konkurencji, w szczególności czynu z art. 3 ust. 1 uznk.

Prezes Urzędu ponownie odwołuje się również do poglądu, iż **za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych.** Z tego punktu widzenia należy uznać, iż KRUK S.A. naruszył dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. W szczególności KRUK S.A. naruszył § 96 pkt 8 Części V. „Zasad (...)” tj. „Praktyki zakazane i niedozwolone” stanowiącej, iż zakazane w windykacji są praktyki, polegające na - **przedstawienie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających charakter, wielkość i status prawny długu oraz przekazywaniu nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu.**

Nie ulega wątpliwości, iż KRUK S.A. grożąc konsumentom koniecznością zapłaty znacząco zawyżonych kosztów sądowych i egzekucyjnych o ile wcześniej nie nastąpi zapłata windykowanej kwoty, ewidentnie podawał nieprawdziwe informacje, w szczególności określające wielkość długu, jak również nieprawdziwe informacje o konsekwencjach niezapłacenia długu. Wobec tego również z tego powodu, tj. z powodu naruszenia reguł

prowadzenia windykacji sformułowanych w swoistym kodeksie etycznym, za jaki uznać należy Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych – uznać należy, iż KRUK S.A. naruszył art. 3 ust. 1 uznk.

3.6.3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów (godzenie w zbiorowy interes konsumentów)

W zakresie określenia istoty pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów” Prezes Urzędu w pełni odwołuje się do rozważań poczynionych w ust. 3.4.3. niniejszej Decyzji. Podnieść ponownie należy, że Spółka dochodzi roszczeń, które mają swoje źródło w kontraktach cywilnoprawnych, jakie jej mocodawcy lub cedenci zawarli z konsumentami. W sprawie niniejszej zarzucane przedsiębiorcy działanie w postaci informowania dłużników o zawyżonych kosztach procesu w zakresie kosztów zastępstwa procesowego oraz kosztach egzekucyjnych w zakresie opłaty komorniczej, dotyka szerokiego kręgu osób, wobec których Spółka prowadzi czynności windykacyjne, tj. konsumentów. W niniejszej sprawie doszło do naruszenia praw licznej liczby konsumentów (tysiące osób). Ponownie należy zauważyć, że treść pism jest standardowa, a zatem potencjalny klient firmy pośrednictwa kredytowego, firmy ubezpieczeniowej i leasingowej, operatora telefonii komórkowej i stacjonarnej, telewizyjnej platformy cyfrowej oraz telewizji kablowej, zakładu energetycznego i gazowniczego, firmy dystrybucyjnej i handlowej a nawet członek spółdzielni mieszkaniowej, itp. może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki, zawierających nierzetelne informacje. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów, który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez KRUK S.A.

Jak już powołano to w ust. 3.4.3. niniejszej Decyzji, naruszenie interesów konsumentów może mieć zarówno wymiar ekonomiczny jak również wymiar pozaekonomiczny. Praktyka Spółki wskazana w ust. II pkt 1 Decyzji narusza interes **ekonomiczny** konsumentów. Wskazać należy, że oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów zarówno forma pism informujących o zawyżonej wysokości kosztów sądowych i egzekucyjnych jak i nieprawdziwa treść tej informacji mogą prowadzić do tego, iż konsumenci, pod presją Spółki i w obawie przed tym zagrożeniem, mogą spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć lub które według ich oceny nie istnieje.

Z kolei naruszenie interesów **pozaekonomicznych** konsumentów polega w niniejszej sprawie na nierzetelności ich traktowania i wprowadzaniu w błąd przez Spółkę odnośnie faktycznych konsekwencji finansowych nie uregulowania zapłaty. Konsumenci mają bowiem prawo do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych (z punktu widzenia konsumentów) informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu. Temu uprawnieniu konsumentów odpowiada obowiązek przedsiębiorcy (w niniejszej sprawie KRUK S.A.) czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny i w jakim sensie wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania. Podanie ww informacji w sposób nierzetelny, może rodzić po stronie konsumentów potrzebę ich wyjaśnienia w drodze korespondencyjnej, telefonicznej lub osobistego kontaktu z pracownikami Spółki. Przerzucenie w ten sposób na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy może być dla nich uciążliwe, naraża ich na niewygodę i stratę czasu. Tym samym, Spółka zmusza konsumentów do zapłaty należności w warunkach presji, podczas gdy działając w warunkach swobodnego powzięcia decyzji, postąpiliby racjonalnie, np. zakwestionowaliby zasadność lub wysokość roszczenia, złożyli

reklamację. Taka sytuacja powoduje nie tylko naruszenie interesów ekonomicznych, ale również naruszenie dóbr osobistych konsumentów. Godzi w ich godność i prywatność.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka w postaci godzenia zakwestionowanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W konsekwencji Prezes Urzędu w ust. II pkt 1 niniejszej Decyzji uznał **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych., co stanowić może naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. *o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji* (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* w brzmieniu ustalonym Dz. U. Nr 50, poz. 331 i Dz. U. Nr 99, poz. 660.

3.7. Zarzut naruszenia art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej a tym samym art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...) na skutek zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś zawiadamiania dłużników o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych.

Jak już wskazano w ust. 3.4.1. niniejszej Decyzji, art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przy czym „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie **bezprawne** działanie przedsiębiorcy”. Odnośnie omawianego zarzutu Prezes Urzędu pojęcie bezprawności wiąże z faktem naruszenia przez Przedsiębiorcę art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie (...), w realiach niniejszej sprawy, konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, rozumiana jako naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej,
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

3.7.1. Bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na naruszeniu art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Bezprawność działania przedsiębiorcy oznacza sprzeczność z obowiązującym prawem. Prezes Urzędu uznaje, iż kwestionowane działanie KRUK S.A. narusza art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z powołanym przepisem przedsiębiorca *wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.*

W ocenie Prezesa Urzędu, zarówno dobre obyczaje jak również słuszne interesy konsumentów zostały naruszone w wyniku zawiadamiania dłużników o zawyżonych kosztach procesu oraz kosztach egzekucyjnych. Prezes Urzędu odwołuje się w zakresie uzasadnienia powyższej tezy do rozważań poczynionych w ust. 3.6.2. niniejszej Decyzji. Organ antymonopolowy podtrzymuje pogląd, że działanie Spółki narusza dobre obyczaje, rozumiane jako szacunek dla drugiego człowieka. KRUK S.A. świadomie wprowadzała w błąd konsumentów co do faktycznej wysokości kosztów procesu i egzekucji (poprzez ich zawyżanie), mogących powstać w wypadku wszczęcia windykacji sądowej i następnie egzekucji, mające wywołać u osób poddanych takiej windykacji (konsumentów) uczucia lęku i presji psychicznej ukierunkowanej na spłatę zadłużenia.

Konsumenci są zatem poddani presji ze strony KRUK S.A. wymuszającej zapłatę nawet nie istniejącego w chwili windykacji długu. Spółka wchodzi tutaj w kompetencje komornika oraz sądu. Spółka wykorzystuje przewagę nad konsumentem oraz jego brak wiedzy co do sytuacji prawnej w jakiej się znajduje.

Organ antymonopolowy podtrzymuje również pogląd, że dobre obyczaje mogą zostać naruszone w wyniku **przekroczenia postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (pogląd m.in. M. Kępińskiego – ust. 3.4.2. niniejszej Decyzji i C Kosikowskiego ust. 3.5.1. niniejszej Decyzji). Nie ulega wątpliwości, iż KRUK S.A. grożąc konsumentom wszczęciem procesów sądowych o zapłatę i następnie egzekucji, oraz podając przy tym zawyżone koszty sądowe i egzekucyjne - o ile wcześniej nie nastąpi zapłata windykowanej kwoty - ewidentnie podawał nieprawdziwe informacje o konsekwencjach niezapłacenia długu. Wobec tego naruszył reguły prowadzenia windykacji, sformułowane w swoistym kodeksie etycznym, za jaki uznać należy Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych, a w szczególności reguły zakazujące **przedstawienie nieprawdziwych danych dotyczących długu, w szczególności określających wielkość długu oraz przekazywania nieprawdziwych informacji o konsekwencjach niezapłacenia długu.**

Powyższe, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działania Spółki, naruszają również *słuszne interesy konsumentów* – zarówno w wymiarze ekonomicznym (oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów zarówno forma pism jak i nieprawdziwa treść tej informacji mogą prowadzić do tego, iż konsumenci, pod presją Spółki i w obawie przed tym zagrożeniem, mogą spełnić świadczenie, którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć lub które według ich oceny nie istnieje) jak i pozaekonomicznym (prawo do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, którego elementem jest niewątpliwie uzyskanie istotnych - z punktu widzenia konsumentów - informacji o okolicznościach dotyczących m.in. potencjalnych konsekwencji niezapłacenia długu).

Zatem w sprawie nastąpiła **bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.**

3.7.2. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów (godzenie w zbiorowy interes konsumentów).

W sprawie niniejszej Przedsiębiorca naruszył zbiorowy interes konsumentów. Prezes Urzędu podtrzymuje w zakresie uzasadnienia swojego stanowiska w całości wywody poczynione w ust. 3.6.3. niniejszej Decyzji konkludując, że doszło do naruszenia praw nieograniczonej liczby konsumentów. Należy zauważyć, że treść pism jest standardowa. A adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki, zawierających nieprawdziwe dane

o faktycznych kosztach sądowych i egzekucyjnych, może zostać praktycznie każdy klient wchodzący w relacje rynkowe z przedsiębiorcą. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry i bardzo licznego kręgu podmiotów, który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez Spółkę.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka w postaci godzenia zakwestionowanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

W konsekwencji Prezes Urzędu w ust. II pkt 2 niniejszej Decyzji uznał **za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie KRUK S.A. polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o zawyżonych kosztach sądowych i egzekucyjnych, co stanowi naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej a tym samym art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*.

Organ antymonopolowy stwierdził zaniechanie tej praktyki z dniem 17 października 2007 r. Powyższe wnioski organ antymonopolowy wyprowadził z faktu, iż Zarządzeniem nr 5/2007 Prezesa Zarządu KRUK S.A.. Spółka z dniem 17 października 2007 r. odstąpiła od przedmiotowej praktyki. Jednocześnie w załączniku nr 1 do instrukcji IR 7.5-01 „Proces Windykacji Mailingowej” wprowadzając zakaz „wskazywania w korespondencji windykacyjnej kierowanej do dłużników stawek zastępstwa procesowego przez radcę prawnego/adwokata w wysokości wyższej niż minimalna stawka takiego wynagrodzenia określona we właściwych przepisach”.

Oceniając wzory pism windykacyjnych wysyłanych do dłużników po dniu 17 października 2007 r. Prezes Urzędu stwierdził, że nie zawierają już one informacji o kosztach zastępstwa procesowego w wysokości dwukrotności stawki minimalnej. Ponadto pisma te zawierają informację o opłacie egzekucyjnej w wysokości 15% od wartości egzekwowanego świadczenia obliczonego w ten sposób, iż do wartości egzekwowanego roszczenia, stanowiącej podstawę ustalenia opłaty egzekucyjnej, wliczono m.in. koszty zastępstwa procesowego w postępowaniu sądowym w wysokości jednej stawki minimalnej.

3.8. Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie: dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Pod pojęciem przychodu - rozumie się przychód uzyskany w roku podatkowym poprzedzającym dzień wszczęcia postępowania na podstawie ustawy, w rozumieniu obowiązujących przedsiębiorcę przepisów o podatku dochodowym (art. 4 pkt 15 ustawy o ochronie...)

Powyższe uprawnienie Prezesa Urzędu jest uprawnieniem nowym, nie występującym w poprzednio obowiązującej ustawie z dnia 15 grudnia 2000 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080 oraz z 2006 r. Nr 157, poz. 1119, Nr 170, poz. 1217 i Nr 249, poz. 1834). Zatem powyższe uprawnienie występuje od dnia 21 kwietnia 2007 r., tj. od dnia wejścia w życie obowiązującej obecnie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.).

Nakładanie kar w trybie art. 106 ustawy o ochronie (...) odbywa się w trybie uznania administracyjnego (fakultatywnie), co oznacza, że zarówno o fakcie jej nałożenia jak i o jej wysokości decyduje w konkretnej sprawie Prezes Urzędu. Kara pieniężna przewidziana w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest zatem sankcją nakładaną na przedsiębiorcę za stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ma ona na celu zniechęcenie przedsiębiorców do naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Kara ta ma charakter fakultatywny, jednakże zważywszy na prewencyjną, represyjną i dyscyplinującą funkcję tej kary, jej nałożenie w niniejszej sprawie jest zdaniem Prezesa Urzędu w pełni uzasadnione ze względu na ogólnopolski zasięg stosowanych praktyk i znaczną dolegliwość dla konsumentów.

Należy jednak podkreślić, iż kara w niniejszej sprawie nałożona została przede wszystkim z tytułu stosowania praktyk opisanych w ust. II sentencji Decyzji, tj. z tytułu praktyk polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o zawyżonych kosztach procesu w zakresie kosztów zastępstwa procesowego oraz kosztach egzekucyjnych w zakresie opłaty komorniczej.

Powyższe uzasadnione jest faktem, iż w dacie zaprzestania stosowania praktyk opisanych w ust. I sentencji Decyzji, nie istniała jeszcze w obrocie prawnym obecnie obowiązująca ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Zatem nie istniała również - w dacie stosowania praktyk, polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych haseł i treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd, w szczególności zaś informowania dłużników o planowanych wizytach we właściwych miejscowo oddziałach ZUS – sankcja w postaci kary pieniężnej z tytułu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Nie uwzględnienie tego faktu mogłoby narazić Prezesa Urzędu na zarzut naruszenia art. 2 Konstytucji, tj. zasady demokratycznego państwa prawa, którego jednym z fundamentów jest przecież niedziałanie prawa wstecz (*lex retro non agit*). Powyższy pogląd, w ocenie Prezesa Urzędu, znajduje potwierdzenie również w dotychczasowym orzecznictwie sądowym w sprawach z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów (np. wyrok Sądu Najwyższego - Izba Cywilna z dnia 9 października 2003 r. sygn. akt I CK 134/2002; wyrok Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 października 2004 r. sygn. akt XVII Ama 66/2004).

Odnosnie wysokości kary Prezes Urzędu nałożył ją w dolnej granicy przewidzianej art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...). Nałożona kara w wysokości 90 691,39 zł stanowi 0,3 % przychodu Spółki, a tym samym 3% podstawy jej ustalenia, opisanej w art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Jako okoliczność łagodzącą przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu w niniejszej sprawie uznał fakt, iż Przedsiębiorca zaprzestał stosowania przedmiotowych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaś w toku postępowania współpracował z Prezesem udzielając wyczerpujących informacji i danych na każdorazowe jego żądanie. Powyższą okoliczność Prezes wziął pod uwagę ze względu na treść art. 111 ustawy o ochronie (...), zgodnie z którym przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy.

Zdaniem Prezesa Urzędu wymierzona kara pieniężna jest adekwatna do stopnia zawinienia przez Przedsiębiorcę, zaś jej wysokość na tyle dolegliwa dla niego, iż skutecznie zapobiegnie

naruszeniom ustawy przez ten podmiot w przyszłości. Spełnia ona również rolę prewencyjną, zniechęcającą do naruszania prawa przez Przedsiębiorcę jak również innych przedsiębiorców. Art. 112 ust. 2 ustawy o ochronie (...) określa, iż środki finansowe pochodzące z kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 ww. ustawy, stanowią dochód budżetu państwa.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie prowadzone w **NBP O/O Warszawa o numerze 51-10101010-0078782231000000**.

Z powyższych względów, Prezes Urzędu orzekł, jak w ust. III sentencji niniejszej Decyzji.

Mając powyższe na uwadze orzeczono jak w petitum.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje :

KRUK S.A.
ul. Ostrowskiego 7
53-238 Wrocław