



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

RGD.61/05/11/IPW

Gdańsk, dnia 7 listopada 2011 r.

DECYZJA Nr RGD. 21/2011

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy: BEST Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdyni,

- w wyniku którego **uprawdopodobniono**, iż ww. przedsiębiorca **stosuje**:

1. praktykę o jakiej mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez nierzetelne informowanie konsumentów, w kierowanych do nich pismach, o kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez wykorzystywanie sformułowań i wyrażeń, sugerujących, iż w przypadku skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego dłużnik zostanie bezwarunkowo obciążony kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.),
2. praktykę o jakiej mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającą na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, informacji mających na celu wywarcie presji psychicznej poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością samodzielnego wykonywania przysługującego jej prawa przymusowego dochodzenia należności, z wykorzystaniem pracowników windykacji terenowej, co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

w związku ze zobowiązaniem się przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów **poprzez**:

80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30

TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75

E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL

- a) sporządzenie wzorów pism i wezwań kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych prowadzonych przez Spółkę, które nie będą zawierać sformułowań, wyrażań i konstrukcji składniowych sugerujących, że dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego,
— w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- b) sporządzenie wzoru wezwania do zapłaty kierowanego do konsumentów w toku czynności windykacyjnych prowadzonych przez Spółkę, które nie będzie wywierało presji psychicznej poprzez sugerowanie, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności,
— w terminie 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- c) opracowanie i wprowadzenie do stosowania przepisów wewnętrznych określających sposób postępowania przy sporządzaniu wzorów pism i wezwań kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, który zapewni, że przedmiotowe pisma i wezwania nie będą naruszać obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), ani zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.)
- w terminie 2 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- d) zaznajomienie i przeszkolenie pracowników Spółki odpowiedzialnych za sporządzanie wezwań do zapłaty oraz innych pism kierowanych do konsumentów w zakresie obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz z przepisów wewnętrznych Spółki dotyczących udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.)
— w terminie 3 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
- e) przekazanie konsumentom, którzy - w okresie 2009-2010 r. otrzymali od Spółki pisma zawierające nieprawidłową informację o kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego, a których sprawy znajdują się na etapie przedsądowym i nie są w nich dokonywane dobrowolne spłaty zadłużenia — informację zawierającą prawidłowe pouczenie o możliwości obciążenia ich kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego w przypadku skierowania przez wierzyciela sprawy na drogę sądową i egzekucyjną
— w terminie 4 miesięcy od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji;

nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania, w terminach wskazanych w punktach a), b), c), d), e) sentencji niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianą) i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887), działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na BEST Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdyni obowiązek złożenia sprawozdania o wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w terminie sześciu miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, tj.:

- 1) nowych wzorców umowy niezawierających zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wraz ze wskazaniem daty od której zaczęły one obowiązywać w obrocie,

- 2) dokumentów świadczących o przedstawieniu konsumentom, w stosunku do których już prowadzone jest postępowanie windykacyjne, informacji z prawidłowym pouczeniem ewentualnych kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego.

UZASADNIENIE

W dniu 4 listopada 2010 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Gdańsku otrzymał zawiadomienie konsumenta o podejrzeniu stosowania przez BEST Spółkę Akcyjną z siedzibą w Gdyni (zwana dalej BEST/Spółką/Przedsiębiorcą) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Z informacji przekazanych przez konsumenta wynikało, że działania podejmowane przez przedsiębiorcę w związku z windykacją przeterminowanych należności od konsumentów mogą naruszać dobre obyczaje, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. nr 152, poz. 1503 ze zm.) i tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust 1 i ust.2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów.

Celem ustalenia zasadności zarzutów zawartych w skardze konsumenta Prezes Urzędu, Postanowieniem nr 240 z dnia 24 listopada 2010 r., wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez BEST S.A. z siedzibą w Gdyni

W toku postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu po przeanalizowaniu dostarczonych wzorców umowy, a także wyjaśnień złożonych przez Spółkę, stwierdził co następuje:

We wzorach wezwań kierowanych przez BEST do konsumentów znajdują się m.in. zapisy umowne o treści:

1.

a) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania windykacyjnego, a w przypadku dalszego uchylania się od spłaty na drogę sądową, **co powiększy kwotę zaległości o dalsze odsetki i znaczne koszty procesu;*** (podkreślenie Urzędu)

b) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego, **co powiększy kwotę zadłużenia o dodatkowe koszty procesu i egzekucji komorniczej;*** (podkreślenie Urzędu)

c) *Którą drogę wybierasz? Polubowna: **Sądowa: - nakaz i egzekucja komornicza, - wzrost kosztów i odsetek, - brak wpływu na wysokość potrąceń komorniczych, - ryzyko zajęcia majątku;*** (podkreślenie Urzędu)

W pismach tych dłużnicy byli informowani, że brak zapłaty przez dłużnika spowoduje bezwarunkowe powiększenie kwoty zadłużenia o dalsze odsetki, koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych.

2.

a) *Informujemy, iż brak reakcji (wpłata, kontakt telefoniczny) z pani strony może doprowadzić do skierowania sprawy do Windykacji Terenowej prowadzonej przez BEST S.A., która zmierzać będzie do wyegzekwowania całej należnej bankowi kwoty zaległości;*

b) Jednocześnie automatycznie zostanie aktywowany dalszy proces windykacji, który m. in. poprzez Windykację Bezpośrednią zmierzać będzie do wyegzekwowania spłaty całej zaległości wynikającej z ww. umowy kredytu bankowego;

c) Ponadto w przypadku braku kontaktu z Pani strony, sprawa może zostać przekazana do Windykacji Terenowej firmie zewnętrznej, która zmierzać będzie do windykacji zaległej należnej bankowi kwoty;

Wobec wystąpienia przesłanek wskazujących na możliwość naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKIK Postanowieniem Nr 81 z dnia 13 kwietnia 2011 r. wszczął przeciwko: BEST Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdyni, postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. nierzetelnym informowaniu konsumentów, w kierowanych do nich pismach, o wysokości ewentualnych, przyszłych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez wykorzystywanie sformułowań, wyrażeń i konstrukcji składniowych, sugerujących, iż dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co może naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i tym samym stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. na zamieszczaniu, w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, informacji mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku i zagrożenia oraz wywarcie presji psychicznej poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności, co może naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i tym samym stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W trakcie postępowania, pełnomocnik przedsiębiorcy pismem z dnia 16 maja 2011 r. ustosunkował się do postawionych zarzutów podejmując jednocześnie polemikę z Prezesem Urzędu. (K. 12-19).

Ostatecznie jednak pełnomocnik Spółki **złożył deklarację chęci współpracy** z Prezesem Urzędu i **gotowość zaakceptowania stanowiska Prezesa, zobowiązując się tym samym do podjęcia działań zmierzających do wyeliminowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, w sposób, który Prezes Urzędu uzna za słuszny: (k. 20)

Spółka deklaruje wolę współpracy z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ramach niniejszego postępowania, której celem byłoby wypracowanie najbardziej optymalnego sformułowania stosowanego przez BEST S.A. w pismach i wezwaniach do zapłaty:

- 1) *informującego konsumentów będących dłużnikami z tytułu dochodzonych przez Spółkę wierzytelności o powstaniu kosztów procesu i egzekucji w razie skierowania sprawy na drogę sądową i egzekucyjną,*
- 2) *informującego o skierowaniu sprawy na dalszy etap windykacji obejmujący bezpośredni kontakt*

i rozmowę z dłużnikiem, względnie wniesienie sprawy do sądu i komornika, celem wyegzekwowania od konsumenta windykowanych przez Spółkę należności.

*Spółka wnosi o zastosowanie wobec niej art. 28 ustawy. W takim wypadku **BEST S.A. zobowiązuje się, że podejmie określone działania** zmierzające do zapobieżenia tym naruszeniom, a w szczególności:*

- 1) uchwali określone przepisy wewnętrzne, na mocy których wprowadzi do kierowanych do konsumentów wezwań i pism właściwe sformułowania informujące o kosztach procesu i egzekucji na wypadek skierowania sprawy do sądu i komornika,*
- 2) uchwali określone przepisy wewnętrzne, na mocy których wprowadzi do kierowanych do konsumentów wezwań i pism właściwe sformułowania informujące o skierowaniu sprawy na etap windykacji bezpośredniej (terenowej, osobistego kontaktu z dłużnikiem),*
- 3) zapozna i przeszkoli pracowników Spółki odpowiedzialnych za sporządzanie i wysyłanie pism, o których mowa w pkt 1 i 2 o istocie i celu wprowadzonych w tych pismach zmian.*

W takim wypadku wnoszę, aby Prezes Urzędu w wydanej decyzji, na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy nałożył na Spółkę obowiązek wykonania wskazanych wyżej zobowiązań."

Swoje stanowisko pełnomocnik Spółki potwierdził i sprecyzował **składając** w kolejnych pismach **zobowiązanie** do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zarzucanym przez Prezesa Urzędu, tj.:

W piśmie z dnia 17 czerwca 2011 r.: (K. 31-32)

*W imieniu BEST S.A. z siedzibą w Gdyni, w powołaniu na pełnomocnictwo, które znajduje się w aktach sprawy, oświadczam, że w związku ze złożonym przez Spółkę wnioskiem o zastosowanie wobec niej art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16.02.2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z póź. zm.), **BEST S.A. zobowiązuje się podjąć następujące działania zmierzające do zapobieżenia naruszeniom** zarzucanym jej w zawiadomieniu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13.04.2011 r., sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów:*

- 1. sporządzić wzory pism i wezwań kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych prowadzonych przez Spółkę, które nie będą zawierać sformułowań, wyrażeń i konstrukcji składniowych sugerujących, że dłużnik zostanie obciążony wszelkimi kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, a w szczególności zwrotów wymienionych w zawiadomieniu UOKiK z dnia 13.04.2011 r. sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów*
 - w terminie 1 miesiąca od doręczenia Spółce decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy;*
- 2. sporządzić wzór wezwania do zapłaty kierowanego do konsumentów w toku czynności windykacyjnych prowadzonych przez Spółkę, które nie będzie zawierać informacji mogących zastraszyć konsumentów, wywołać w nich uczucie lęku i zagrożenia oraz wywarcie presji psychicznej poprzez sugerowanie, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności,*
 - tj. informacji wymienionych w zawiadomieniu UOKiK z dnia 13.04.2011 r. sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów*
 - w terminie 1 miesiąca od doręczenia Spółce decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy;*
- 3. opracować i wprowadzić do stosowania przepisy wewnętrzne określające sposób postępowania przy sporządzaniu wzorów pism i wezwań kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, który zapewni, że przedmiotowe pisma i wezwania nie będą naruszać obo-*

wiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z póź. zm.) ani zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z póź. zm.)

– w terminie 2 miesięcy od doręczenia Spółce decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy;

4. zaznajomić i przeszkolić pracowników Spółki odpowiedzialnych za sporządzanie wezwań do zapłaty

oraz innych pism kierowanych do konsumentów w zakresie obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz z przepisów wewnętrznych Spółki dotyczących udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23.08.2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206 z póź. zm.)

– w terminie 3 miesięcy od doręczenia Spółce decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy;

5. przekazać konsumentom – którzy w okresie 2009-2010 r. otrzymali od Spółki pisma zawierające nieprawidłową informację o kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego, a których sprawy znajdują się na etapie przedsądowym i nie są w nich dokonywane dobrowolne spłaty zadłużenia – informację zawierającą prawidłowe pouczenie o możliwości obciążenia ich kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego w przypadku skierowania przez wierzyciela sprawy na drogę sądową i egzekucyjną

– w terminie 4 miesięcy od doręczenia Spółce decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy.

W związku z powyższym, wnoszę o wydanie na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z póź. zm.) decyzji nakładającej na BEST S.A. obowiązek wykonania wymienionych wyżej zobowiązań, w terminach określonych jak w pkt 1-5 powyżej.

- następnie w piśmie z dnia 12 lipca 2011 r. pełnomocnik Spółki poinformował, że :

Zarząd BEST S.A. uchwałą z dnia 9.05.2011r r. **podjął działania zmierzające do zaniechania** stosowania w kierowanych do konsumentów pismach sformułowań zarzucanych w zawiadomieniu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13.04.2011 r., sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, które zostaną wykonane i wprowadzone w życie, w oparciu o decyzję Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydaną na podstawie art. 28 ustawy, nakładająca na BEST S.A. obowiązek wykonania tego zobowiązania; (....)

W związku z powyższym, uzasadnione jest wydanie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 z póź. zm.), nakładającej na BEST S.A. obowiązek:

1. usunięcia (wykreślenia lub przededefiniowania) z pism kierowanych do konsumentów sformułowań, wyrażeń i konstrukcji składniowych zarzucanych Spółce w zawiadomieniu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13.04.2011 r., sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów;
2. wprowadzenia do stosowania pism adresowanych do konsumentów nie zawierających sformułowań, wyrażeń i konstrukcji składniowych zarzucanych Spółce w zawiadomieniu Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13.04.2011 r., sygn. RGD. 61/5/11/IPW o wszczęciu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Prezes Urzędu zaliczył w poczet w poczet dowodów w prowadzonym postępowaniu:

- a) postanowieniem Nr 158 - przekazane w toku postępowania wyjaśniającego: sygn.: RGD 405/39/10/11/IPW, informacje zawarte w pismach wchodzących w skład załączników do pisma pełnomocnika BEST S.A. z/s w Gdyni z dnia 13 grudnia 2010 r., o nazwie oraz nr kart:
- „Pełnomocnictwo” (k.29-30),
 - „Odpis Aktualny z Rejestru Przedsiębiorców - NR KRS 0000017158 – stan na dzień 28.09.2010” (k. 31-35),
 - „Informacja o postawieniu wierzytelności w stan natychmiastowej wymagalności wezwanie do zapłaty” (k.56),
 - „Informacja o postawieniu wierzytelności w stan natychmiastowej wymagalności ostateczne wezwanie do zapłaty”, (dot. wierzytelności wynikającej z /Typ umowy/...) (k. 59),
 - „Ostateczne wezwanie do zapłaty” (k.104),
 - „Wezwanie do wykupu weksła” (k. 105),
 - „Informacja o postawieniu wierzytelności w stan natychmiastowej wymagalności ostateczne wezwanie do zapłaty” (dot. wierzytelności wynikającej z umowy kredytu/pożyczki/..., poręczonej przez...) (k. 411),
 - „Ostateczne przedsądowe wezwanie spadkobierców do zapłaty” (k. 420),
 - „Decyzja należy do Ciebie” (k. 432),
 - „Ostateczne przesądowe wezwanie do zapłaty” (k.462),
 - „Ostateczne - polubowne wezwanie do zapłaty” (463),
 - „Ostateczne przesądowe wezwanie do zwrotu sprzętu” (k. 466).
- b) Postanowieniem Nr 208 - przekazane w toku postępowania wyjaśniającego sygn.: RGD 405/39/10/11/IPW, informacje zawarte w pismach wchodzących w skład załączników do pisma pełnomocnika BEST S.A. z/s w Gdyni z dnia 13 grudnia 2010 r., o nazwie oraz nr kart:
- „Informacja o konieczności uregulowania należności” (k.405),
 - „Ostateczne wezwanie do zapłaty” (k.412),
 - „Wezwanie do zapłaty” (k. 414),
 - „Ostateczne przedsądowe wezwanie spadkobierców do zapłaty” (k. 423),
 - „Wezwanie do zapłaty” (k. 456),
 - „Wezwanie do zapłaty” (k. 457),
 - „Ostateczne - polubowne wezwanie do zapłaty” (464),
 - „Ostateczne przesądowe wezwanie do zapłaty i zwrotu sprzętu” (k. 465).

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą pod firmą BEST Spółka Akcyjna z siedzibą w Gdyni. Zarejestrowany jest w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców prowadzonym przez Sąd Rejonowy Gdańsk-Północ w Gdańsku, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr KRS 0000017158.

Przedmiotem działalności Spółki jest głównie windykacja wierzytelności na zlecenie innych podmiotów, a także m. in.:

- finansowa działalność usługowa z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych,
- ubezpieczenia, reasekuracja oraz fundusze emerytalne, z wyłączeniem obowiązkowego ubezpieczenia społecznego,
- działalność wspomagająca usługi finansowe oraz ubezpieczenia i fundusze emerytalne,
- działalność związana z administracyjną obsługą biura i pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej,
- działalność prawnicza,
- działalność rachunkowo – księgową, doradztwo podatkowe,

- pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania.

BEST S.A. z siedzibą w Gdyni zajmuje się obsługą i windykacją wierzytelności przede wszystkim w imieniu i na rzecz:

- 1) funduszy inwestycyjnych – na podstawie umów o zarządzanie wierzytelnościami sekurytyzowanymi lub umów o obsługę wierzytelności zawieranych w oparciu o art. 46 ust. 2a i art. 192 ustawy z dnia 27.05.2004 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz.U. Nr 146, poz. 1546 z póź. zm.),
- 2) banków – na podstawie umów o świadczenie usług windykacyjnych zawieranych w oparciu o art. 6a ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 29.08.1997 r. Prawo bankowe (t.j.: Dz.U. z 2002 r., Nr 72, poz. 665 z póź. zm.) i art. 750 ustawy z dnia 23.04.1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. Nr 16, poz. 93 z póź. zm.).

W obu przypadkach obsługiwane przez Spółkę wierzytelności wynikają w zdecydowanej większości z czynności bankowych, tj. z umów kredytu lub pożyczki zawartych przez banki z konsumentami, przy czym w przypadku funduszy inwestycyjnych wierzytelności te zostały nabyte od banku przez fundusz w drodze cesji wierzytelności. Istnienie wierzytelności stwierdzone jest odpowiednią dokumentacją – umowami kredytu i pożyczki, a często także bankowym tytułem egzekucyjnym wystawionym przez bank przed dokonaniem cesji na rzecz funduszu inwestycyjnego i przed przekazaniem sprawy do windykacji przez BEST S.A.

Etapy postępowania windykacyjnego:

Postępowanie windykacyjne prowadzone przez Spółkę obejmuje etap przedsądowy, sądowy i egzekucję komorniczą.

I. Etap przedsądowy

Windykacja przedsądowa prowadzona jest w imieniu funduszy inwestycyjnych oraz innych wierzycieli i obejmuje wysyłanie do dłużników wezwań do zapłaty oraz nawiązywanie kontaktu telefonicznego.

W przypadku bezskuteczności windykacji pośredniej tj. niemożności nawiązania kontaktu pisemnego lub przy pomocy środków porozumiewania się na odległość, windykacja kierowana jest do etapu bezpośredniego, tj. osobistego kontaktu i spotkania z dłużnikiem wykonywanego przez pracownika BEST S.A. lub pracownika banku (w przypadku obsługi przez Spółkę wierzyciela będącego bankiem), a w dalszej kolejności do sądu i komornika.

II. Etap sądowy

W razie braku dobrowolnego spełnienia świadczenia, pomimo przeprowadzenia windykacji przedsądowej, Spółka kieruje sprawę niespłaconych wierzytelności na drogę sądową. Pozwy wnoszone przez Spółkę w imieniu wierzycieli obejmują żądanie zasądzenia przez sąd należności głównej, odsetek oraz kosztów procesu.

Spośród wniesionych przez Spółkę pozwów, postępowania sądowe w aż 99,95 % przypadków zakończyły się uzyskaniem orzeczenia sądowego (nakazu zapłaty lub wyroku w latach 2009-2010) zasądzonego dochodzone należności wraz z odsetkami i kosztami procesu. Jedynie w incydentalnym zakresie, bo zaledwie w 0,05% spraw sądy odstąpiły od obciążania dłużnika w całości kosztami procesu na podstawie art. 102 k.p.c.

III. Egzekucja komornicza

Po uzyskaniu tytułu wykonawczego, w przypadku dalszego braku zapłaty ze strony dłużnika, Spółka kieruje sprawy do egzekucji komorniczej, żądając wyegzekwowania zasądzonych przez sąd należności oraz kosztów egzekucji poniesionych przez wierzyciela. W ramach postępowania egzeku-

cyjnego, komornik obciąża dłużnika kosztami prowadzonej egzekucji i egzekwuje je na rzecz wierzyciela.

Wierzytelności obsługiwane przez Spółkę wynikają przede wszystkim z czynności bankowych, a więc są to wierzytelności udokumentowane. Ponadto, po przyjęciu wierzytelności do obsługi Spółka przeprowadza weryfikację, w celu ustalenia czy każda wierzytelność jest potwierdzona odpowiednimi dokumentami i czy dokumenty te dają prawną możliwość dochodzenia roszczeń w postępowaniu sądowym. Wszystko to skutkuje zasądzeniem dochodzonych wierzytelności przez sądy powszechne.

W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu wzywające do przekazania stosowanych w obrocie konsumenckim wzorców umownych przedsiębiorca przekazał m. in. procedury wewnętrzne regulujące zasady prowadzenia przez BEST postępowań windykacyjnych oraz wzorce różnego rodzaju wezwań kierowanych do konsumentów w trakcie tych postępowań.

We wzorach wezwań kierowanych do konsumentów stosowanych przez BEST znajdują się m. in. zapisy o treści:

1.

a) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania windykacyjnego, a w przypadku dalszego uchylania się od spłaty na drogę sądową, co powiększy kwotę zaległości o dalsze odsetki i znaczne koszty procesu;*

b) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego, co powiększy kwotę zadłużenia o dodatkowe koszty procesu i egzekucji komorniczej;*

c) *Którą drogę wybierasz? Polubowna: Sądowa: -nakaz i egzekucja komornicza, - wzrost kosztów i odsetek, - brak wpływu na wysokość potrąceń komorniczych, - ryzyko zajęcia majątku;*

2.

a) *Informujemy, iż brak reakcji (wpłata, kontakt telefoniczny) z pani strony może doprowadzić do skierowania sprawy do Windykacji Terenowej prowadzonej przez BEST S.A., która zmierzać będzie do wyegzekwowania całej należnej bankowi kwoty zaległości;*

b) *Jednocześnie automatycznie zostanie aktywowany dalszy proces windykacji, który m. in. poprzez Windykację Bezpośrednią zmierzać będzie do wyegzekwowania spłaty całej zaległości wynikającej z ww. umowy kredytu bankowego;*

c) *Ponadto w przypadku braku kontaktu z Pani strony, sprawa może zostać przekazana do Windykacji Terenowej firmie zewnętrznej, która zmierzać będzie do windykacji zaległej należnej bankowi kwoty.*

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

Interes publicznoprawny:

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie [...] niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zgodnie z utrwalonym już orzecnictwem z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów zagrożenie lub naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, bądź, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska, wymagające ingerencji ze strony organów działających na podstawie ustawy antymonopolowej. Ocena w tym zakresie dokonywana jest z punktu widzenia ogółu, tj. nieokreślonej z góry liczby osób (fizycznych i prawnych), a nie jednostki czy też grupy.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów wobec których firma BEST podejmuje lub potencjalnie może podejmować działania windykacyjne.

Skarżonemu przedsiębiorcy przedstawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi iż, *Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:*

- 1)
- 2) *naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;*
- 3) *nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji.*

Dla stwierdzenia zatem stosowania praktyki z art. 24 ust 1 i ust 2 pkt 2 i 3 konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- a) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- b) działanie przedsiębiorcy jest bezprawne,
- c) działanie przedsiębiorcy godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Ad a)

Zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów można postawić wyłącznie w stosunku do działań (zaniechań) przedsiębiorcy.

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.). Na podstawie art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. 2007 r. Nr 155 poz. 1095, ze zm.) przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

BEST S.A. w Gdyni, prowadzi działalność gospodarczą jako Spółka Akcyjna wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000017158, **jest zatem przedsiębiorcą** w rozumieniu art. 4 pkt 1) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad b)

Analizując kolejną przesłankę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów tj. bezprawność, zauważyć należy, że ustawodawca nie uregulował w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy.

Bezprawność najogólniej należy rozumieć jako niezgodność działania z obowiązującym porządkiem prawnym. W związku z tym, że bezprawność jest kategorią obiektywną, dokonując oceny, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne, w pierwszej kolejności należy właśnie stwierdzić, czy wykazuje ono sprzeczność z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym.

Pod pojęciem porządku prawnego rozumie się nie tylko nakazy i zakazy wynikające z norm prawnych, lecz również te, które wynikają z zasad współzycia społecznego, czyli z norm moralnych i obyczajowych. Praktyki przedsiębiorców mogą bowiem okazać się bezprawne również w sytuacji stwierdzenia naruszenia zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów.

Pod pojęciem dobrych obyczajów należy rozumieć normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Zarówno dobre obyczaje jak i zasady współzycia społecznego nie są normami prawnymi, lecz normami postępowania. Jednak z uwagi na fakt, iż są normami postępowania obowiązującymi w obrocie gospodarczym, powinny być przestrzegane tak jak przepisy prawa. Należy w związku z tym uznać, że zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie również przed godzącymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzeczności z zasadami współzycia społecznego i

dobrymi obyczajami działaniami przedsiębiorców. Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z bezprawnością działań przedsiębiorcy, polegającej na naruszeniu zasad współzycia społecznego i dobrych obyczajów, dokonuje Prezes UOKiK. W każdym zatem przypadku należy indywidualnie wykazać, że w okolicznościach sprawy zachowania przedsiębiorcy wypełniają znamiona czynu bezprawnego.

Przechodząc do uzasadnienia zarzutu bezprawności działań BEST, stwierdzić należy, że w ocenie Prezesa UOKiK, w odniesieniu do działań BEST określonych w pkt. I sentencji decyzji, bezprawność ta polegała na:

1. nierzetelnym informowaniu konsumentów, w kierowanych do nich pismach, o kosztach postępowania sądowego i egzekucyjnego, w szczególności poprzez wykorzystywanie sformułowań i wyrażeń, sugerujących, iż dłużnik zostanie bezwarunkowo obciążony kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego, co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a tym samym obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zamieszczaniu, w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, informacji mających na celu wywarcie presji psychicznej poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością samodzielnego wykonywania przysługującego jej prawa przymusowego dochodzenia należności, co może naruszać obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i tym samym stanowić praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Artykuł 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.) stanowi, że przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

Przepis ten nakłada na każdego przedsiębiorcę obowiązek wykonywania działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji, poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów. Wymienione w art. 17 trzy zasady wykonywania działalności gospodarczej określa się łącznym mianem uczciwości kupieckiej (W.J. Katner, *Prawo działalności gospodarczej. Komentarz. Orzecznictwo. Piśmiennictwo*, Warszawa 2003, s. 62).

W zakresie sprecyzowania treści normatywnej pojęcia wykonywania działalności gospodarczej „**na zasadach uczciwej konkurencji**” należy w pierwszej kolejności odwołać się do przepisów **ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji**. Ustawa ta zawiera definicję legalną czynu nieuczciwej konkurencji. Zgodnie z art. 3 ust. 1 u.z.n.k. czynem takim jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Przedsiębiorca został zobligowany również do wykonywania działalności z poszanowaniem dobrych obyczajów.

Pojęcie „dobrych obyczajów” jest klauzulą generalną, niezawierającą swej definicji normatywnej. W literaturze pojęcie dobrych obyczajów jest utożsamiane z zespołem norm etyczno-moralnych postępowania w działalności gospodarczej (czyli tradycyjną uczciwością kupiecką). Naruszenie zasad dobrych obyczajów oznacza zatem podejmowanie takich działań przez przedsiębiorcę, które w obrocie handlowym uznawane są za nieetyczne.

Klauzula generalna dobrych obyczajów jest także rozumiana jako pojęcie podobne do zasad współżycia społecznego przewidzianych w Kodeksie cywilnym tj. 64, art. 5 i 353 k.c. lub jako element tych zasad, czyli jako pewne normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej (M. Knypl, K. Trzciniński, *Znaczenie zwyczajów i dobrych obyczajów w prawie cywilnym i handlowym*, Przegląd Prawa Handlowego 1997, nr 8, s. 15).

Wskazuje się, iż każda działalność gospodarcza (każda branża) wykształca swe własne dobre obyczaje; inna będzie zatem treść tych zasad wśród producentów, inna wśród handlowców (M. Knypl, K. Trzciniński, *Znaczenie zwyczajów i dobrych obyczajów w prawie cywilnym i handlowym*, Przegląd Prawa Handlowego 1997, nr 8, s. 15).

Uprawniony wydaje się wniosek, iż naruszeniem dobrego obyczaju w zakresie wykonywania działalności gospodarczej stanowi dopuszczenie się przez przedsiębiorcę czynu nieuczciwej konkurencji.

„Poszanowanie słuszných interesów konsumentów” można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływająca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od Spółki może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony Spółki i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, które Spółka podaje w sposób niepełny i nierzetelny, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub też istnieje lecz w innej wysokości albo nawet świadczenie, którego, ze względu na upływ terminu przedawnienia nie byli zobowiązani świadczyć.

Analizując zatem przesłankę bezprawności działań Spółki, należy skoncentrować się na wskazaniu, w jaki sposób zachowanie Spółki uchybia dobrym obyczajom i poszanowaniu słuszných interesów konsumentów. Należy także wskazać, że przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, będący klauzulą generalną, może stanowić samodzielną przesłankę bezprawności oraz, że istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które nie mogą – w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego – być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy (por. orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.).

Mając na uwadze powyżej poczynione rozważania, Prezes Urzędu, wskazując na przepis art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przepis art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, stwierdza, iż działania (praktyki) Spółki, polegające na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, naruszały tym samym obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej na zasadach poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszných interesów konsumentów. Naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów oraz słuszných interesów konsumentów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki, a po wykazaniu także naruszenia tym działaniem zbiorowego interesu konsumentów, do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi na fakt, że działalność gospodarcza polegająca na windykacji wierzytelności nie została dotychczas prawnie uregulowana (w odróżnieniu od prawnie uregulowanej egzekucji na podstawie określonych przepisami prawa tytułów wykonawczych, co pozwala na weryfikację w odpowiednich przepisach aktów prawnych prawidłowości jej przebiegu i zakresu), brak znajomości zasad rządzących działalnością gospodarczą, polegającą na windykacji wierzytelności rodzi niepewność po stronie osób, wobec których prowadzone są czynności windykacyjne, a także nadużyć ze strony windykatorów.

Prezes Urzędu nie może jednak zaaprobować sytuacji, w której brak szczegółowej regulacji prawnej danego rodzaju działalności gospodarczej będzie wykorzystywany do działań sprzecznych z interesami konsumentów. W takiej sytuacji obowiązek przedsiębiorcy do prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dla dobrych obyczajów i słuszných interesów konsumentów, tym bardziej nabiera istotnego znaczenia.

Zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do wyegzekwowania należności od dłużni-

ka, powinien zwracać szczególną uwagę na zgodność podejmowanych przez niego działań z ww. zasadami.

Punkt I.1. sentencji:

Przechodząc do oceny zakwestionowanych zapisów zamieszczonych przez BEST w pismach wysyłanych do konsumentów, określonych w pkt. I 1. sentencji decyzji pod kątem ich bezprawności, stwierdzić należy iż, w ocenie Prezesa Urzędu naruszają one obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji określony w art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie (...) a nadto naruszają obowiązek prowadzenia działalności na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów tj. art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

Orzecznictwo Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów prezentuje stanowisko, iż czynności podejmowane przez przedsiębiorcę w zakresie działalności windykacyjnej, a w szczególności treść wezwań kierowanych do dłużników o zapłatę zaległych długów, winna być zgodna z zakazem naruszania obowiązku do przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, co wynika z art. 24 ust. 1 i 2 pkt.2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹.

Nie udzielanie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, również w odniesieniu do treści pism wysyłanych przez Spółkę do konsumentów, powoduje po ich stronie dezinformację, zaś taki stan prowadzi do stosunkowo prostej możliwości wprowadzenia ich w błąd.

Naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji tj. art. 24 ust.2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów tj. art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej, przejawiało się w okolicznościach sprawy w zamieszczeniu w treści pism wysyłanych do konsumentów nierzetelnej informacji, że dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o koszty postępowania sądowego i egzekucyjnego;

Przykładem naruszenia są informacje wysyłane do konsumentów m.in. o treści:

- a) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania windykacyjnego, a w przypadku dalszego uchylania się od spłaty na drogę sądową, co powiększy kwotę zaległości o dalsze odsetki i znaczne koszty procesu;*
- b) *...sprawa zostanie niezwłocznie skierowana na drogę postępowania sądowego i egzekucyjnego, co powiększy kwotę zadłużenia o dodatkowe koszty procesu i egzekucji komorniczej;*
- c) *Którą drogę wybierasz? Polubowna: Sądowa: -nakaz i egzekucja komornicza, - wzrost kosztów i odsetek, - brak wpływu na wysokość potrąceń komorniczych, - ryzyko zajęcia majątku;*

W pismach tych dłużnicy są informowani, że brak zapłaty przez dłużnika spowoduje bezwarunkowe powiększenie kwoty zadłużenia o dalsze „znaczne koszty procesu”, „dodatkowe koszty procesu i egzekucji komorniczej”, „wzrost kosztów”.

BEST przekazuje więc informację o najbardziej niekorzystnych dla konsumentów skutkach braku zapłaty w zakresie kosztów postępowania sądowego. tj. na podstawie art. 98 kpc. Pominięto całkowicie możliwość innego rozliczenia kosztów w postępowaniu sądowym tj. na podstawie art. 102 kpc. statuującego zasadę słuszości. Stosownie do tego przepisu w szczególnie uzasadnionych wypadkach koszty postępowania mogą być zasądzone od dłużnika w części lub dłużnik może nie być obciążony w ogóle kosztami. Również w przypadku zawarcia ugody sądowej koszty procesu znosi się wzajemnie, jeżeli strony nie postanowiły inaczej.

¹ Wyroki Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 stycznia 2009r. Sygn. akt. XVII Ama 26/08 Dz. Urz. UOKIK 2009/2/13, z dnia 20 lutego 2007 sygn. akt. XVII Ama 95/2005 nie publ.

Jednocześnie założono z góry, iż w każdym przypadku dłużnik będzie stroną przegrywającą proces, co nie jest z góry przesądzone w momencie wnoszenia pozwu do sądu.

Ponadto, zgodnie z treścią art.100, 101, 102 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167 poz.1398) sąd może zwolnić stronę, na jej wniosek, od kosztów sądowych w całości lub części, jeżeli strona nie jest w stanie ponieść tych kosztów. W takim przypadku dłużnik nie ma obowiązku ponoszenia w całości lub w części opłat sądowych ani też nie ponosi wydatków, które tymczasowo obciążają Skarb Państwa.

Zatem, za wyjątkiem odsetek, o ile wierzyciel ich zażąda, dłużnik może nie być obciążony żadnymi kosztami postępowania, o których mowa w treści zakwestionowanej informacji.

Z powyższego wynika, że działające w imieniu wierzyciela BEST, nie może informować konsumenta o tym, że jego dług bezwarunkowo zostanie powiększony o koszty procesu i egzekucji komorniczej, gdyż w momencie wysyłania pism do konsumenta przed złożeniem pozwu w sądzie, BEST nie ma wiedzy o tym, w jaki sposób sąd rozstrzygnie o kosztach postępowania. Przekazana konsumentom informacja o tym, że brak zapłaty spowoduje bezwarunkowy wzrost zadłużenia o koszty procesu i egzekucji komorniczej jest informacją nieprawdziwą i niepełną.

Skonstruowana w ten sposób informacja, przekazana konsumentowi na tym etapie, może wywołać w dłużniku mylne przekonanie, że jego dług bezwzględnie musi wzrosnąć o koszty sądowe, w tym koszty zastępstwa procesowego oraz opłaty komornicze. Skoro Spółka zdecydowała się przekazać konsumentom informację o kosztach postępowania sądowego zmierzającego do uzyskania tytułu egzekucyjnego oraz o kosztach postępowania egzekucyjnego, to informacja taka powinna być pełna i rzetelna.

W niniejszej sprawie, zamieszczona w treści wezwań do dłużnika, na tym etapie postępowania, stwierżeń tak jednoznacznych, a jednocześnie w wersji najbardziej niekorzystnej dla konsumenta, w ocenie Prezesa UOKiK, pozwala uznać za uzasadniony zarzut naruszenia przez BEST obowiązku przekazywania konsumentom informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej.

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje dopuszczalności zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów ostrzeżenia o możliwości poniesienia przez konsumenta kosztów postępowania sądowego. Prezes Urzędu zwraca jednak uwagę na tendencyjność podawanych informacji, które ponadto stwarzają wrażenie nieuchronności poniesienia kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego przez dłużnika, w przypadku nie spłacenia długu w określonym terminie.

Prezes Urzędu podkreśla, iż Spółka nie ma określonego prawem obowiązku informowania konsumentów o możliwości poniesienia kosztów sądowych lub egzekucyjnych, a jednak to czyni. Jeżeli więc decyduje się ona na przekazywanie takich informacji, powinna to czynić w sposób rzetelny i pełny, a zatem informować o niekorzystnych, jak i korzystnych okolicznościach dla konsumenta.

Powyższa praktyka Spółki, w ocenie Prezesa Urzędu, stanowi zatem naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej.

Punkt I.2 sentencji:

Prezes Urzędu w sentencji decyzji stwierdził ponadto stosowanie przez BEST praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, poprzez stosowanie działań polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu wywarcie presji psychicznej, m. in., w których BEST informuje konsumenta, że:

- a) *Informujemy, iż brak reakcji (wpłata, kontakt telefoniczny) z pani strony może doprowadzić do skierowania sprawy do Windykacji Terenowej prowadzonej przez BEST S.A., która zmierzać będzie do wyegzekwowania całej należnej bankowi kwoty zaległości;* (K. 456, 457 post. adm.)

- b) *Jednocześnie automatycznie zostanie aktywowany dalszy proces windykacji, który m. in. poprzez Windykację Bezpośrednią zmierzać będzie do wyegzekwowania spłaty całej zaległości wynikającej z ww. umowy kredytu gotówkowego (K. 463 post. adm.)*
- c) *Ponadto w przypadku braku kontaktu z Pani strony, sprawa może zostać przekazana do Windykacji Terenowej firmie zewnętrznej, która zmierzać będzie do windykacji zaległej należnej bankowi kwoty". (K. 460 post. adm.);*
- d) *W przypadku braku spłaty zadłużenia w wyżej określonym terminie, w dniu /30 dni od daty generowania pisma/ obsługa przedmiotowej wierzytelności zostanie powierzona pracownikowi terenowemu BEST S.A., który będzie się z Panem/ią osobiście kontaktował w celu ustalenia formy spłaty niniejszego zobowiązania. (K. 414 post. adm.),*

co narusza obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a także stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) – zwanej dalej *ustawą o przeciwdziałaniu npr* i tym samym stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

Poddając analizie wyżej opisane działania Spółki pod kątem spełnienia przesłanki bezprawności, należy wykazać w jaki sposób działania BEST naruszają w/w art. art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206)., oraz art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

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

Zgodnie z art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu npr, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta.

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

Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu npr stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przez zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji.

Jednocześnie ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe. Wskazane praktyki nie stanowią praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7 ustawy o przeciwdziałaniu

npr). Oznacza to, iż by wykazać że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu npr) oraz do agresywnej praktyki rynkowej (art. 8 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu npr), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu npr.

Ocena praktyki rynkowej następuje także w odniesieniu do przeciętnego konsumenta. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji. Nie jest naiwny, ale z drugiej strony nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo oczekiwać od Spółki rzetelnej informacji, a także działania, które nie będzie wprowadzać w błąd i nie będzie miało na celu wywołania stanu zastraszenia i obawy o swoje dobra oraz skłonienia w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Odnosząc rozważania o modelu konsumenta przeciętnego na grunt przedmiotowej sprawy, należy podkreślić, iż konsument przeciętny powinien znać podstawowe zasady odnoszące się do zawierania i wykonywania umów, tj. zasadę, iż umów należy dochowywać, a długi należy spłacać, powinien być świadomy możliwości cesji wierzytelności na osobę trzecią oraz potencjalnych negatywnych konsekwencji w postaci obowiązku zapłaty odsetek za zwłokę.

Biorąc jednak pod uwagę brak regulacji prawnych w badanym zakresie należy stwierdzić, że przeciętny konsument, mający ogólną wiedzę o zadaniach i kompetencjach komorników sądowych, nie jest w stanie określić, jaki zakres uprawnień przysługuje „przedsiębiorcy windykacyjnemu” występującemu w roli wierzyciela albo działającego na jego zlecenie, a w szczególności, czy pracownicy przedsiębiorstwa windykacyjnego mogą stosować, tak jak komornicy sądowi, środki przymusu wobec dłużnika.

Przeciętny konsument, do którego Spółka kieruje pisma z informacją o wszczęciu windykacji bezpośredniej lub terenowej w celu wyegzekwowania obowiązku zapłaty, nie jest jednak prawnikiem. W nawiązaniu do modelu przeciętnego konsumenta, należy wskazać, iż fakt dobrego poinformowania konsumenta oraz uwaga i ostrożność z jaką przeciętny konsument postępuje, nie uchyla ciężącego na Spółce, a wynikającego z dobrych obyczajów, obowiązku udzielania konsumentom pełnej, rzetelnej i prawdziwej informacji oraz obowiązku powstrzymywania się od działań mogących wywoływać u konsumentów poczucie „bycia pod presją”.

Działanie Spółki będące przedmiotem analizy Prezesa Urzędu mogło wprowadzać konsumentów w błąd poprzez sugerowanie, iż Spółka dysponuje możliwością samodzielnego wykonywania prawa do przymusowego dochodzenia należności. Gdy tymczasem Spółce, jak każdemu wierzycielowi dysponującemu tytułem wykonawczym przysługuje prawo egzekwowania należności, jednakże do wykonania – wyegzekwowania tego prawa uprawnione są jedynie organy egzekucyjne, a nie sam wierzyciel.

Spółka, poprzez umieszczenie w kierowanych do konsumentów pismach takich zwrotów jak m.in. : *Jednocześnie automatycznie zostanie aktywowany dalszy proces windykacji, który m. in. poprzez Windykację Bezpośrednią zmierzać będzie do wyegzekwowania spłaty całej zaległości wynikającej z ww. umowy kredytu bankowego, Informujemy, iż brak reakcji (wpłata, kontakt telefoniczny) z pani strony może doprowadzić do skierowania sprawy do Windykacji Terenowej prowadzonej przez BEST S.A., która zmierzać będzie **do wyegzekwowania** (podkreślenie Urzędu) całej należnej bankowi kwoty zaległości, Ponadto w przypadku braku kontaktu z Pani strony, sprawa może zostać przekazana do Windykacji Terenowej firmie zewnętrznej, która zmierzać będzie do windykacji zaległej należnej bankowi kwoty.* mogła wywoływać u konsumentów stan niepokoju i prowadzić w warunkach presji do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Termin *egzekwować* w języku polskim oznacza: *wymagać wykonania, spełnienia czegoś; wykonywać, realizować*, w ujęciu prawnym: *stosować środki przymusu w celu wykonania orzeczeń władz,*

w szczególności sądowych: egzekwować należności, podatki, wyrok sądowy², i w ten też sposób mógł być rozumiany przez dłużników otrzymujących zawiadomienia o wizycie inspektora terenowego Spółki.

Jednocześnie, wywoływane pismami Spółki błędne przekonanie konsumentów co do zakresu uprawnień przysługujących pracownikom terenowym Spółki, mogło rodzić po stronie konsumentów stan niepewności co do skutków i przebiegu wizyty pracownika terenowego w miejscu zamieszkania konsumenta. Nakierowana na wywołanie takiego efektu praktyka Spółki, zdaniem Prezesa Urzędu, narusza dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów, co przesądziło o bezprawnym charakterze działań Spółki.

Przedmiotowa praktyka stanowiła również nieuczciwą praktykę rynkową rozumieniu art. 8 ust. 1 i 2 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu npr, tj. agresywną praktykę rynkową, która przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, gdzie za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta.

Uwzględniając powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe działanie Spółki ograniczało zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej i swobodnej decyzji dotyczącej zapłaty dochodzonej należności i tym samym powodowały lub mogły powodować podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której w innych okolicznościach by nie podjął.

Dodatkowo przedmiotowa praktyka narusza klauzulę generalną z art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu npr, zawierającą definicję nieuczciwej praktyki rynkowej, zgodnie z którą praktyka rynkowa będzie uznana za nieuczciwą, jeśli pozostaje sprzeczna z dobrymi obyczajami i w sposób istotny zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu.

Zarzucając Spółce działanie, poprzez możliwość wprowadzenia konsumentów w błąd, iż Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia należności, przez co mogła wywoływać u konsumentów stan niepokoju i prowadzić do rozporządzenia mieniem zgodnie z wolą Spółki, naruszało, w opinii Prezesa Urzędu, dobre obyczaje. Działanie Spółki zniekształcało bowiem lub mogło zniekształcać zachowanie przeciętnego konsumenta po zawarciu przez niego umowy, tj. na etapie dochodzenia przez przedsiębiorcę wierzytelności wynikających z zawartej przez konsumenta umowy.

Działania Spółki nosiły znamiona niedopuszczalnego nacisku, wynikającego z przewagi jaką ma Spółka wobec dłużnika-konsumenta, nie będącego profesjonalistą i nie posiadającego specjalistycznej wiedzy o zakresie uprawnień przysługujących windykatorom. Niedopuszczalny nacisk realizowany był poprzez wysyłanie konsumentom pism, które z uwagi na powyższą przewagę Spółki, mogły wywoływać u konsumentów uczucie dezorientacji z uwagi na niejasny i niezrozumiały dla przeciętnego konsumenta cel wizyty pracownika terenowego oraz zakres przysługujących mu uprawnień. Tym samym działanie Spółki opisane powyżej w ocenie Prezesa Urzędu spełniało przesłanki, o których mowa w art. 8 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu npr, niezbędne do uznania jej za agresywną praktykę rynkową

Natomiast art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.) stanowi, że przedsiębiorca wykonuje działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów.

² *Słownik języka polskiego PWN*, Tom 1; red. Prof. Mieczysław Szymczak, Wydawnictwo Naukowe PWN, Warszawa 2002 r., str. 486.

Obydwa przepisy, jak wspomniano wyżej, stanowią tzw. klauzule generalne odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”, do „zasad uczciwej konkurencji” oraz „słusznym interesów konsumentów”.

Pojęcie „dobrych obyczajów” nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego” jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.³ Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznym – moralnym.

Analizując okoliczności faktyczne sprawy uznać należy, iż jej przedmiotem są - ogólnie rzecz ujmując - działania windykacyjne BEST.

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. Taki stan rzeczy wykorzystuje, w ocenie Prezesa UOKiK, Spółka posługując się w treści swych pism takimi sformułowaniami, które oddziałują na wyobraźnię osób, w stosunku do których wykonuje czynności zleczone przez swoich klientów.

Prezes Urzędu nie może jednak zaaprobować sytuacji, w której brak regulacji prawnej danego rodzaju działalności gospodarczej będzie wykorzystywany do działań sprzecznych z interesami konsumentów. Umieszczenie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o wizycie wyspecjalizowanego pracownika terenowego mogło sugerować, że Spółka dysponuje możliwością dochodzenia wiarygodności bez prawomocnego wyroku sądowego. Takie działanie należałoby zakwalifikować jako bezprawne.

Jak już wspomniano wyżej czynności egzekucyjne zgodnie z art. 759 §1 kpc wykonywane są przez komorników, z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów. Zgodnie z art. 776 kpc. przymusowa egzekucja wiarygodności możliwa jest jedynie w oparciu o tytuł wykonawczy, którym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzone w klauzulę wykonalności. Stosowana przez Spółkę praktyka mogła również sugerować, że Spółka dysponuje możliwością używania środków przymusu w celu dochodzenia wiarygodności, co nie znajduje uzasadnienia prawnego.

Powyższe wywody wskazują, że działania Spółki naruszają dobre obyczaje i słusne interesy konsumentów w rozumieniu ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co według Prezesa Urzędu świadczy o bezprawnym charakterze działań Spółki.

Ad.c)

Aby zdefiniowane wyżej, bezprawne działania przedsiębiorcy wypełniały przesłanki z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów winny być one skierowane przeciwko zbiorowym interesom konsumentów.

Konsumentem zaś jest, zgodnie z art. 4 pkt. 12) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, związku z art. 22¹ kc osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

Musi zatem wystąpić związek między czynem sprzecznym z prawem, a interesami konsumentów pojmowanymi nie tylko jako ich interesy ekonomiczne, ale również jako ich szeroko rozumiane prawo do informacji. Co więcej bezprawnym czynem, a więc działaniem lub zaniechaniem, naruszone muszą zostać zbiorowe interesy konsumentów, a więc nie konkretnego dokonującego trans-

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991r. sygn. akt. I Acr 411/91 Wokanda 1992/4

akcji z przedsiębiorcą kontrahenta, a szerszej, bliżej nieokreślonej grupy potencjalnych kontrahentów traktowanych *in abstracto*.

Rozstrzygając powyższą kwestię, stwierdzić należy, że skoro Spółka zajmuje się windykacją długów powstałych w związku z zawartą umową pożyczki lub kredyt bankowego na rzecz przedsiębiorców zawierających masowo umowy z konsumentami, to przynajmniej część wezwań wysyłanych przez Spółkę w toku podejmowanych czynności windykacyjnych wysyłana była do konsumentów. Zatem kwestionowane działania Spółki wymierzone były przeciwko interesom konsumentów. Spełniona została zatem kolejna przesłanka warunkująca postawienia Spółce zarzutu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”. Jednakże punkt 2. preambuły implementowanej do ustawy *o uokik* 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. Powyższa regulacja implementowana została w art. 24 ust. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, iż „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, przy czym nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”.

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. Wydawanie orzeczeń ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12 września 2003r., I CKN 504/01).

W niniejszej sprawie, zarzucane Spółce działania w postaci zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych treści, które mają na celu wywarcie presji psychicznej, a nadto naruszających uprawnienie konsumentów do otrzymywania ze strony przedsiębiorcy informacji rzetelnej, prawdziwej i pełnej dotyka szerokiego kręgu osób, wobec których Spółka prowadzi bądź też potencjalnie może prowadzić w przyszłości czynności windykacyjne, tj. konsumentów.

Potencjalny klient np. banku lub innej instytucji pożyczkowej może zostać adresatem zakwestionowanych w przedmiotowej decyzji pism Spółki. Czynności Spółki są podejmowane w stosunku do nieoznaczonego z góry i bardzo liczego kręgu podmiotów, który jest poddawany czynnościom windykacyjnym podejmowanym przez Spółkę.

Nadto podkreślić należy, iż w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób fizycznych, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz szerszej grupy konsumentów stosunku do których BEST podejmuje lub potencjalnie może podjąć zlecone czynności windykacyjne.

Jak już wspomniano naruszenie interesów konsumentów może mieć zarówno wymiar ekonomiczny, jak również wymiar pozaekonomiczny. Naruszenie interesów pozaekonomicznych konsumentów w niniejszej sprawie polega na zmuszaniu ich 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 również naruszenie dóbr osobistych konsumentów, a ponadto może godzić w ich godność i prywatność.

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

W trakcie prowadzonego przed Prezesem Urzędu postępowania zostało uprawdopodobnione spełnienie przesłanek stosowania przez BEST praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji, oraz spełnienie przesłanki bezprawności działań BEST poprzez naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art.17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.), a następnie również przesłanki godzenia zakwestionowanymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów, to stwierdzić należy, że **uprawdopodobniono**, że działania BEST wyczerpują przesłanki praktyki z art 24 ust. 2 pkt. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś w odniesieniu do działań BEST polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu wywarcie presji psychicznej, jako czyn nieuczciwej konkurencji wypełniają przesłanki praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 oraz jako działanie bezprawne w związku z naruszeniem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej wypełniają przesłanki art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

W tym stanie rzeczy uznać należy, że ustawowe przesłanki art. 24 ust. 2 pkt.2 i 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) zostały uprawdopodobnione.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Równocześnie, w decyzji o której mowa wyżej, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań (art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie [...]).

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że BEST S.A. z siedzibą w Gdyni, stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy antymonopolowej. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się w trybie art. 28 ustawy o ochronie [...] do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom w sposób wskazany w pkt I sentencji decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Dlatego, biorąc pod uwagę wymienione okoliczności, orzeczono jak w pkt I sentencji.

Ponadto, Prezes UOKiK, w oparciu o zapis art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) wyznaczył sześciomiesięczny termin na przekazanie informacji o wykonaniu zobowiązania, liczony od daty uprawomocnienia się decyzji.

Mając to na uwadze orzeczono, jak w pkt II sentencji.

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 stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

*z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

*Roman Jarząbek
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku*

Otrzymuje:
BEST S.A. z/s w Gdyni
Ul. Morska 59
81-323 Gdynia

*Reprezentowany przez:
Radcę prawnego Urszulę Rybszleger*