



**PREZES
URZĘDU OCHRONY**

Konkurencji i Konsumentów

Delegatura w Lublinie

**20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26**

E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 01 grudnia 2010r.

**RLU-61-15/09/MW
za p.o.**

DECYZJA RLU 23/2010

I.

Na podstawie art. 26 ust.1 w związku 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.), stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 ww. ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działania BKKW Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:

- a) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów informacji, iż w związku z brakiem zapłaty Spółka zawnioskuje do wierzyciela o przekazanie informacji o zadłużeniu do Biura Informacji Gospodarczej S.A., co ma skutecznie uniemożliwić konsumentom zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratałnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych, co może wprowadzać konsumentów w błąd, poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w rejestrze Biura Informacji Gospodarczej S.A. pozbawi ich możliwości korzystania z usług w/w instytucji;
- b) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów nieprawdziwej informacji, iż „Wezwanie do zapłaty” spełnia kryteria umożliwiające przekazanie informacji gospodarczych o konsumencie do Biura Informacji Gospodarczych

- stanowią praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów, poprzez bezprawne naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.)

obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co narusza art. 24 ust. 1 i 2 w/w ustawy

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II.

Na podstawie art. 27 ust.1 i 2 w związku 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.), stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 ww. ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działania BKKW Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na:

a) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów nierzetelnej informacji, że dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o kwoty wszelkich dalszych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego ;

b) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów, którzy nie uiszcili należności za przejazd bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej, na etapie przed wytoczeniem powództwa cywilnego, niepełnej i nierzetelnej informacji, że działania dłużnika noszą znamiona wykroczenia z art. 121 kodeksu wykroczeń, informacji, że sprawa zostanie skierowana na Policję w celu ścigania oraz informacji, że dodatkowo spowoduje to nałożenie kary grzywny w wysokości do 5000 zł lub areszt do 30 dni;

c) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów przed wytoczeniem powództwa cywilnego informacji o rozpoczęciu egzekucji oraz procedury ustalania majątku przez Spółkę, co może wprowadzać w błąd, poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny jak komornik sądowy może prowadzić egzekucję przeciwko dłużnikowi oraz organ inny jak sąd może zobowiązywać dłużnika do wyjawienia majątku, a nadto powodowanie u konsumentów błędnego wrażenia, że zostało już wszczęte przeciwko dłużnikowi postępowanie egzekucyjne

stanowią praktykę naruszającą zbiorowy interes konsumentów, poprzez bezprawne naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz poprzez bezprawne naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co narusza art. 24 ust. 1 i 2 w/w ustawy

i stwierdza zaniechanie jej stosowania:

-w odniesieniu do działań określonych w pkt. a) i b) z dniem 29 grudnia 2009r.

- w odniesieniu do działań określonych w pkt. c) z dniem 10 maja 2009r.

III.

Na podstawie art. 26 ust.1 w związku 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.), stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 ww. ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w

sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje, że działania BKKW Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, polegające na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia obawy i lęku o swoje dobra oraz wywarcie presji psychicznej, prowadzącej do podejmowania działania zgodnego z wolą Spółki; tj. takich, w których BKKW Sp. z o.o. informuje konsumenta, że:

a) jego zadłużenie z tytułu jazdy bez ważnego biletu może być egzekwowane przez komornika, po uzyskaniu tytułu wykonawczego, poprzez zajęcie domu, mieszkania, samochodu, rachunku bankowego, sprzętu RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę oraz renty lub emerytury;

b) w przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na Policję w celu ścigania z w/w przepisu, co powoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł)”;

c) do dłużnika wysłany będzie pracownik terenowy, który wyegzekwuje dług osobiście, lub też pracownik terenowy podejmie działania, którymi wspomógł egzekucję prowadzoną przez komornika lub że dłużnik zobowiązany jest do składania telefonicznych wyjaśnień, co do przyczyn niespłacenia zadłużenia,

co narusza art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), poprzez stosowanie czynów nieuczciwej konkurencji, a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust.1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.);

-co narusza art.17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.), poprzez stosowanie działań bezprawnych, a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w 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.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

IV.

Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. z 2000 r. Nr 98 poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) **umarza się** jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczęte przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeciwko BKKW Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu, w zakresie zarzutu stosowania w pismach wysyłanych do konsumentów słowa „mandat”, co mogłoby stanowić naruszenie prawa konsumentów do informacji rzetelnej, pełnej i prawdziwej, a zatem praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów .

V.

Na podstawie art.106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 i 5 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko BKKW Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada się na BKKW Sp. z o.o. karę pieniężną:

1. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.), w zakresie praktyk opisanych w pkt. I. i III sentencji decyzji w wysokości 25 727 zł (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy siedemset dwadzieścia siedem złotych), płatną do budżetu państwa,
2. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.), w zakresie praktyk opisanych w pkt. II sentencji decyzji w wysokości 11 226 zł (słownie: jedenaście tysięcy dwieście dwadzieścia sześć złotych), płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie napływały skargi od konsumentów na sposób i metody działania BKK Wierzytelności Sp. z o.o. we Wrocławiu (Spółka ta w toku postępowania zmieniła nazwę na BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu, dalej więc zwana Spółką lub BKKW) w zakresie windykacji wierzytelności.

Najczęściej podnoszone przez konsumentów zarzuty dotyczyły:

- bezprawnych gróźb wszczęcia postępowania sądowego i obciążenia kosztami sądowymi;
- rozpoczęcia procedury ustalania majątku przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego;
- bezpodstawnych i zawyżonych kosztów.

Dowód: skargi konsumenckie w pismach o sygnaturach: DDK-690-438/09, DDK-690-638/09 w aktach postępowania wyjaśniającego RLU-405-15/09 – karty 3 i 12.

W celu ustalenia zasadności zarzutów zawartych w skargach konsumenckich, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) postanowieniem nr 74 z dnia 18 maja 2009r. wszczął postępowanie wyjaśniające RLU-405-15/09. Postępowanie prowadzone było pod kątem ustalenia treści stosowanych przez BKKW wzorów „Przedsądowych Wezwań Do Zapłaty”, „Ostatecznych Przedsądowych Wezwań do Zapłaty” oraz „Informacji o Rozpoczęciu Egzekucji oraz Procedury Ustalania Majątku”, tj. zamieszczenia tam treści, które stanowić mogą naruszenie przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), zwanej dalej ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniających wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W wyjaśnieniach z dnia 26.05.2009r. BKKW podał, że: „w/w wzory są stosowane do dnia 10 września 2008r. Jednocześnie informujemy, że w/w wzory zostały zmienione. Od dnia 11 maja 2009r. obowiązują nowe wzory w/w wezwań”. BKKW dodatkowo wyjaśnił, że dokłada wszelkich starań, by „Wezwania do zapłaty” wysyłane dłużnikom zawierały pełną informację na temat istniejącego zadłużenia (poprzez podanie podstawy, z której wynika zadłużenie) oraz informację o przewidzianych prawem konsekwencjach braku terminowego uregulowania zadłużenia, bez kategoriycznego wskazywania, że wszystkie z możliwych konsekwencji wystąpią. Dodatkowo wezwania do zapłaty wskazują na cel, dla którego powoływane są poszczególne przepisy lub instytucje prawne. Poza tym, aby uczynić zadość obowiązkom informacyjnym wobec dłużnika, wezwania do zapłaty zawierają informację na temat osób prowadzących sprawę z podaniem telefonów i adresów kontaktowych, aby na życzenie dłużników udzielać im wszystkich informacji.

W związku z powyższym, pismem z dnia 09.06.2009r. Prezes UOKIK wezwał BKKW do przedstawienia stosowanych od 11 maja 2009r. wzorców wezwań wysyłanych do konsumentów.

W odpowiedzi na powyższe, pismem z dnia 25.06.2009r. BKKW złożył do akt sprawy wypis z KRS oraz stosowane od 11 maja 2009r. wzorce wezwań oznaczone jako załączniki do pisma od nr 1 do nr 11 zatytułowane: :

- załącznik nr 1 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 2 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 3 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 4 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 5 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 6 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 7 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 8 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 9 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 10 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 11 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 12 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”.

Nadto przedsiębiorca wyjaśnił, że w chwili obecnej jest w toku wdrażania nowych wzorców oznaczonych jako :

- załącznik nr 13 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 14 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 15 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 16 „Przedsądowe wezwanie do zapłaty”;
- załącznik nr 17 „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty”;

Wyjaśnił nadto, że w związku z tym, że niektórzy klienci ingerują w treść wysyłanych wezwań, do dłużników mogą być wysyłane również pisma o innej treści, odbiegające od przesłanych wzorców.

Spółka poinformowała również, że od dnia 11 maja 2009r. nie były wysyłane do konsumentów informacje o rozpoczęciu egzekucji oraz procedury ustalania majątku.

Prezes Urzędu zakończył postępowanie wyjaśniające Postanowieniem Nr 116/09 z dnia 17 lipca 2009r.

Mając na uwadze informacje zebrane w postępowaniu wyjaśniającym, Prezes Urzędu, Postanowieniem nr 173/09 z dnia 25 września 2009r., w oparciu o upoważnienie z dnia 05.08.2009r. wszczął postępowanie administracyjne RLU- 61-15/09 przeciwko BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu, o czym powiadomił stronę pismem z dnia 25.09.2009r. Prezes UOKIK zarzucił BKKW stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z działaniami, polegającymi na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych informacji, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, co może stanowić, jako sprzeczne z dobrymi obyczajami, naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 roku Nr 153, poz. 1503 ze zm.) zwanej dalej ustawą o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.), zwaną dalej ustawą o swobodzie działalności gospodarczej tj. praktykę określoną w art. 24 ust.1 i ust. 2 pkt. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przykładem zapisów, do których odnosi się powyższy zarzut są zapisy o treści:

„Zgodnie z obowiązującymi przepisami KOMORNIK może zająć w postępowaniu egzekucyjnym: dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę, a nawet emeryturę lub rentę”,

„Jednocześnie skierujemy sprawę na Policję w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5000 zł lub aresztem do 30 dni)”;

„Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu”.

Ustosunkowując się do postawionego zarzutu, Spółka pismem z dnia 09.10.2009r. stwierdziła, że w odniesieniu do zakwestionowanego postanowienia o treści:

„Zgodnie z obowiązującymi przepisami KOMORNIK może zająć w postępowaniu egzekucyjnym: dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę, a nawet emeryturę lub rentę”, to treść kierowanych przez nią do dłużników pism nie wprowadza dłużnika w błąd i nie zawiera informacji nieprawdziwych. Sankcja ta jest oparta wyłącznie na przepisach kodeksu postępowania cywilnego. Nie ma na celu także zastraszenia dłużnika, ale poinformowanie go o prawnych skutkach braku spłaty zadłużenia, co jest w istocie działaniem w interesie konsumenta, gdyż w wyniku dostarczenia mu tej wiedzy, może on podjąć stosowne kroki w celu uniknięcia sankcji.

Spółka oświadczyła, że nie znajduje prawnej podstawy, która zakazywałaby powoływania się na powszechnie obowiązujące przepisy k.c. i k.p.c.

W odniesieniu do zakwestionowanego postanowienia o treści:

„Jednocześnie skierujemy sprawę na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5000 zł lub aresztem do 30 dni)”, to zdaniem Spółki, podobnie jak zapis poprzedni o treści

„Jednocześnie zgłosimy sprawę na Policję w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5000 zł lub aresztem do 30 dni)”; stosowany wg złożonych wyjaśnień do dnia 10 maja 2009r.

to również ten zmieniony nie wprowadza konsumentów w błąd, ale zmierza do przygotowania konsumentów na możliwe i zgodne z przepisami prawa konsekwencje braku spłaty zadłużenia. Zapis ten oznaczony był przypisem, że konsekwencja ta będzie realizowana w przypadku spełnienia przesłanek z przepisu art. 121 kw.

Dalej Spółka wyjaśniła, że brak z jej strony informacji dotyczącej konsekwencji braku spłaty zadłużenia mógłby zostać potraktowany jako brak rzetelnej informacji wobec dłużnika.

Wychodząc jednak naprzeciw sugestiom Prezesa UOKIK, Spółka poinformowała, że zmienia treść w/w postanowienia na:

„W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na Policję w celu ścigania z w/w przepisu, co powoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5 000,00 zł)”,

które to postanowienie spełnia, w ocenie Spółki, wymóg udzielanie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

W odniesieniu do zakwestionowanego zapisu o treści:

„Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu”, to - w zmienionych pismach w ogóle nie stosuje takiego zapisu. Ustosunkowując się do treści zarzutu, Spółka nie znajduje w nim znamion, które mogłyby stanowić o naruszeniu prawa.

Spółka zapewniła, że nie jest jej celem wywieranie presji psychicznej na dłużniku, a także naruszanie dobrych obyczajów. Zakaz stosowania i przytaczania sankcji prawnych w znaczny sposób ogranicza możliwość skutecznej windykacji i może pozostawiać dłużników w przekonaniu o braku odpowiedzialności za długi. Istnieje konieczność poszanowania godności dłużnika, ale ochrona praw do poszanowania tej godności nie powinna wkraczać i naruszać praw ochrony wierzycieli – argumentuje Spółka.

W konsekwencji Spółka liczy na to, że powyższe wyjaśnienia pozwolą na odstąpienie przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od postawionych zarzutów.

Pismem dnia 21 października 2009r. Prezes Urzędu wezwał BKKW do przedstawienia przykładowych pism wysyłanych do konsumentów w oparciu o stosowane wzorce.

W odpowiedzi BKKW, pismem z dnia 05.11.2009r. Spółka załączając aktualny odpis z KRS poinformowała o zmianie nazwy Spółki z „BKK Wierzytelności” Sp. z o.o. na „BKKW” Sp. z o.o. oraz przedstawiła nowe wzorce umowne oznaczone jako:

- załącznik nr 2 *„Wezwanie do zapłaty”*,
- załącznik nr 3 *„Oświadczenie o wszczęciu postępowania windykacyjnego”*;
- załącznik nr 4 *„Wezwanie do zapłaty i złożenia telefonicznych wyjaśnień”*;
- załącznik nr 5 *„Przedegzekucyjne wezwanie do zapłaty”*;
- załącznik nr 6 *„Skierowanie sprawy do windykacji bezpośredniej”*.

W związku z ponowną analizą wzorców stosowanych przez Spółkę do dnia 10 maja 2009r oraz w związku z przedstawionymi przez Spółkę nowymi wzorcami wezwań wysyłanych do konsumentów od 11 maja 2009r., Prezes Urzędu, Postanowieniem Nr

219 z dnia 8 grudnia 2009r. postanowił zarzut postawiony BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu poszerzyć w sposób następujący :

I.

W odniesieniu do stosowanych do dnia 10.05.2009r. pism przesyłanych do konsumentów:

1. zarzutem postawionym przedsiębiorcy tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez stosowanie działań polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, co może stanowić, jako sprzeczne z dobrymi obyczajami naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007r. Nr 155 poz. 1095 ze zm.), a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust 1 i 2 oraz art. 24 ust. 2 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50 poz. 331 ze zm.) objąć również stosowanie zapisów o treści:

- „*Informujemy, że rozpoczynamy procedurę ustalania majątku dłużnika przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego w celu:*
- *wspomożenia egzekucji prowadzonej przez komornika,*
- *wskazania komornikowi właściwych sposobów egzekucji w postaci składników majątku dłużnika*”
zamieszczonego w treści pisma pt. INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU.

2. Postawić przedsiębiorcy dodatkowy zarzut tj. stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesów konsumentów, poprzez naruszenie treścią pism wysyłanych do konsumentów obowiązku przekazywania konsumentom informacji prawdziwej, pełnej i rzetelnej, co stanowić może naruszenie art. 24 ust.1 i 2 pkt. 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów .

Przykładem zakwestionowanych zapisów są pisma wysyłane do konsumentów pt.:

- „*INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU*” wysyłane konsumentom, na etapie przed wytoczeniem powództwa cywilnego oraz zamieszczenie w treści tych pism informacji o treści:
- „*Informujemy, że rozpoczynamy procedurę ustalania majątku dłużnika przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego w celu:*
- *wspomożenia egzekucji prowadzonej przez komornika*
- *wskazania komornikowi właściwych sposobów egzekucji w postaci składników majątku dłużnika*” ;
- pisma wysyłane do konsumentów w sytuacji istnienia zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu pt. INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU zawierające słowa „*mandat*” - jako informacji nieprawdziwej i nierzetelnej,

- pisma wysyłane do konsumentów zawierające niepełną i nierzetelną informację o treści: *„Dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o kwoty dalszych odsetek, koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych”*
- np. w INFORMACJI O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU,
- *„Jednocześnie sprawę skierujemy na POLICJE w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń***, co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny (w wysokości do 5000,00 zł lub aresztem do 30 dni)”
- ** przy spełnieniu warunków ustawy
np. w OSTATECZNYM PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY, PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY;
- *„Dodatkowo zgłosimy sprawę na policję w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń***, co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny (w wysokości do 5000,00 zł lub aresztem do 30 dni)” ** przy spełnieniu warunków ustawy
np. w INFORMACJI O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU.

II. W odniesieniu do pism wysyłanych do konsumentów od 11 maja 2009r.

1. Postawiony BKKW Sp. z o.o. zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, poprzez stosowanie zapisów, które naruszać mogą dobre obyczaje w rozumieniu art. 3 ust.1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji oraz art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej, poprzez stosowanie zapisów, które mają na celu zastraszenie konsumentów, wywoływanie w nich uczucie lęku oraz wywieranie presji psychicznej, w celu wymuszenia na konsumentach zachowań korzystnych dla BKKW odnieść również do następujących zapisów:
 - *„Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu”* np. we wzorcu PRZEDSĄDOWEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY” załącznik nr 1, 9, 10,11 do pisma z dnia 25.06.2009;
 - *„Jednocześnie sprawę skierujemy na Policję w celu ścigania z art. 121 Kodeksu Wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5 tys. zł lub aresztem do 30 dni);*
** przy spełnieniu warunków ustawy np. załącznik 9,10 do pisma z dnia 25.06.2009r.;
 - *„W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na POLICJĘ w celu ścigania z w/w przepisu, co spowoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł)”* np. Załącznik nr 4, 5 do pisma z dnia 25.06.2009”;
 - *„Oświadczenie o wszczęciu postępowania windykacyjnego”*.
((nazwa wierzyciela)) wykazał się cierpliwością i zrozumieniem dla trudnej sytuacji Dłużnika, jakkolwiek dalsza prolongata nie jest już możliwa. W związku z brakiem

jakichkolwiek – udowodnionych wpłatami- chęci do polubownej spłaty zadłużenia przez Dłużnika, BKK Wierzytelności Sp. z o.o. rozpocznie negocjacje telefoniczne pod numerami podanymi przez dłużnika na umowie ((numer telefonu)), także pod ustalonymi w toku czynności operacyjnych, a jeśli uzna to za konieczne, to podjęta zostanie decyzja o wizytacji dłużnika w miejscu jego zamieszkania” np. Załącznik nr 3 do pisma z dnia 05.11. 2009.

2. Postawić BKKW Sp. z o.o. zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, poprzez naruszenie treścią pism wysyłanych do konsumentów obowiązku przekazywania informacji pełnej i rzetelnej, co stanowić może naruszenie art. 24 ust.1 i 2 pkt. 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do niepełnej i nierzetelnej informacji zawartej w zapisach np:

- *„Jednocześnie sprawę skierujemy na Policję w celu ścigania z art. 121 Kodeksu Wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5 tys. zł i aresztem do 30 dni);
** przy spełnieniu warunków ustawy .- np. załącznik nr 1,6, 7 9,10 do pisma z dnia 25.06.2009r.,*
- *„Niniejsze wezwanie spełnia kryteria ustawowe pozwalające na wszczęcie postępowania sądowego oraz umożliwia przekazanie informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej”,
-załącznik nr 2 do pisma z dnia 25.06.2009r.*
- *„Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie:
Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV”
np. załącznik nr 4 do pisma z dnia 25.06.2009r.;*
- *„Nieuregulowanie powyższej kwoty w wyznaczonym terminie spowoduje przekazanie sprawy do RADCY PRAWNEGO w celu sporządzenia i złożenia stosownego POZWU SĄDOWEGO, który umożliwi dalsze postępowanie sądowe i egzekucyjne, tym samym zadłużenie wzrośnie o ((...)) zł i wyniesie ((...)) zł **
** przy spełnieniu warunków ustawy” - załącznik nr 8 do pisma z dnia 25.06.2009r.;*
- *„Dodatkowo BKK Wierzytelności Sp. z o.o. informuje, że na podstawie ustawy dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 ze zm.) w przypadku braku zapłaty po upływie 30 dni będziemy wnioskować do wierzyciela o przekazanie informacji o Państwa zadłużeniu do Biura Informacji Gospodarczej S.A.**, co skutecznie uniemożliwi Państwu zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratałnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych” np. Załącznik nr 5 do pisma z dnia 05.11.2009r.,*

- posługiwanie się słowem „**mandat**” w pismach kierowanych do konsumentów w odniesieniu do zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu np. Załącznik nr 6 do pisma z dnia 05.11.2009r;
- *„Do dzisiaj nie odnotowaliśmy z tytułu państwa zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu z dnia ((mandat, data),) co potwierdza protokół z kontroli ((mandat, data))” i dalej „ignorowanie przez Państwa prób polubownego rozwiązania tego problemu zmuszania do przekazania sprawy do bezpośredniej ingerencji windykacji terenowej. W przypadku braku zapłaty we wskazanym niżej – ostatecznym terminie, Państwa zadłużenie będzie windykowane w toku windykacji prowadzonej przez windykatorów terenowych”,* np. w załącznik nr 6 do pisma z dnia 05.11.2009r.

W odpowiedzi na zarzuty określone w Postanowieniu nr 219 z dnia 8 grudnia 2009r., o treści których Prezes Urzędu powiadomił BKKW pismem z dnia 8 grudnia 2009r., BKKW pismem z dnia 21.12.2009r. ustosunkował się do nich, stwierdzając, że:

- odnośnie zarzutów z pkt. I. 1 i I. 2 stwierdził, że nie może zgodzić się z ich treścią, w szczególności z tym, że celem zapisów jest wprowadzenie dłużników w błąd lub ich zastraszenie. Celem Spółki jest uzyskiwanie spłaty zobowiązań w drodze polubownej, a tym samym chronienie dłużnika przez konsekwencjami przewidzianymi prawem. Konsekwencje nie spłacania długów, o których mowa w pismach, są faktycznie realizowane, zatem nie ma mowy o wprowadzaniu dłużników w błąd.

Niezależnie od powyższego, twierdzi Spółka, przedmiotowe wezwania zostały wycofane i nie są już wysyłane do klientów.

Odnośnie zarzutów z pkt II. 1 dotyczących postanowień o treści :

„Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu” – jego celem jest wyłącznie informacja o możliwości odbioru jego zadłużenia, a nie wywołanie lęku czy zastraszanie dłużnika.

W odniesieniu do zapisu o treści:

*„Jednocześnie zgłosimy skierujemy na Policję w celu ścigania z art. 121 Kodeksu Wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5 tys. zł lub aresztem do 30 dni)”* to zapis ten został zmieniony i obecnie stosowany będzie w wersji:

„W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na Policję w celu ścigania z w/w przepisu, co powoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł) .”

Zwrot powyższy, w ocenie Spółki, nie ma na celu ani zastraszenia dłużnika ani też wywołania uczucia lęku.

W odniesieniu do zapisu o treści:

„Oświadczenie o wszczęciu postępowania windykacyjnego”: ((nazwa wierzyciela)) wykazał się cierpliwością i zrozumieniem dla trudnej sytuacji Dłużnika, jakkolwiek dalsza prolongata nie jest już możliwa. W związku z brakiem jakichkolwiek – udowodnionych wpłatami- chęci do polubownej spłaty zadłużenia przez Dłużnika,

BKK Wierzytelności Sp. z o.o. rozpocznie negocjacje telefoniczne pod numerami podanymi przez dłużnika na umowie ((numer telefonu)), także pod ustalonymi w toku czynności operacyjnych, a jeśli uzna to za konieczne to podjęta zostanie decyzja o wizytacji dłużnika w miejscu jego zamieszkania” to również, nie jest celem Spółki zastraszanie dłużnika ani wprowadzanie go w błąd. Pismo to faktycznie odbiega w formie od standardowego wzoru korespondencji, co wynika ze specyfiki obsługiwanych przez Spółkę klientów.

Odnosząc zarzutów z pkt. II.2. to Spółka podała iż, zarzuty dotyczące zapisów w sprawie skierowania na Policję omówione zostały w pkt. II.1.

Natomiast zapis o treści:

„Niniejsze wezwanie spełnia kryteria ustawowe pozwalające na wszczęcie postępowania sądowego oraz umożliwia przekazanie informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej” ma charakter wyłącznie informacyjny o realnym zagrożeniu dla dłużników. Spółka jest zobowiązana do zamieszczania takiej informacji w pismach do dłużników, co wynika z treści ustawy o ujawnianiu informacji gospodarczej.

W odniesieniu do kolejnego zapisu, zaczynającego się od słów:

„Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie...”, to intencją Spółki było, aby nie przekazywać dłużnikowi informacji nieprawdziwych, stąd podany jest katalog koniecznych ale prawdziwych i pełnych konsekwencji braku wpłaty.

W kolejnym zapisie zaczynającym się od słów:

„Nieuregulowanie powyższej kwoty w wyznaczonym terminie spowoduje przekazanie sprawy do RADCY PRAWNEGO w celu sporządzenia i złożenia stosownego POZWU SĄDOWEGO...”, to w ocenie Spółki, zawarta jest jedynie informacja o kolejnych krokach podejmowanych w ramach postępowania windykacyjnego. Taka informacja pozwala większości dłużników na rozwiązanie problemu na etapie polubownym.

Natomiast zapis zaczynający się od słów:

„Dodatkowo BKK Wierzytelności Sp. z o.o. informuje, że na podstawie ustawy dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych”, służyć ma poinformowaniu dłużnika o planach wierzyciela co do dalszego postępowania z dłużnikiem, po zakończeniu obsługi przez BKKW.

Jeżeli zaś chodzi o posługiwanie się słowem „mandat”, to Spółka poinformowała, że słowo to nie jest widoczne w pismach wysyłanych do dłużników ani nie posługuje się tym zwrotem w korespondencji. Jest to jedynie nazwa pola w bazie informatycznej, po podstawieniu danych dłużnika w tym polu pojawia się nr i data protokołu kontroli.

W podsumowaniu swojego stanowiska BKKW Sp. z o.o. twierdzi, że celem w/w zapisów jest wszechstronne informowanie dłużnika o istnieniu przeterminowanego zadłużenia, konieczności jego spłaty oraz możliwych konsekwencjach braku spłaty zadłużenia, aby dłużnicy uregulowali swoje długi w drodze polubownej. Z uwagi na powyższe Spółka nie podziela postawionych jej zarzutów.

W załączeniu do w/w pisma Spółka przedstawiła po 3 przykładowe pisma wysyłane do konsumentów na podstawie aktualnie obowiązujących wzorców.

Spółka potwierdziła tym samym, że w dacie 21.12.2009r. nadal stosowała następujące, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy:

- *„Dodatkowo BKK Wierzytelności Sp. z o.o. informuje, że na podstawie ustawy dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. Nr 50 poz. 424 ze zm.) w przypadku braku zapłaty po upływie 30 dni będziemy wnioskować do wierzyciela o przekazanie informacji o Państwa zadłużeniu do Biura Informacji Gospodarczej S.A.**; co skutecznie uniemożliwi Państwu zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratałnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych”* np. w PRZEDEGZEKUCYJNYM WEZWANIU DO ZAPŁATY załącznik do pisma z dnia 21.12.2009r. - karta 60;
- *„Oświadczenie o wszczęciu postępowania windykacyjnego”: ((nazwa wierzyciela)) wykazał się cierpliwością i zrozumieniem dla trudnej sytuacji Dłużnika, jakkolwiek dalsza prolongata nie jest już możliwa. W związku z brakiem jakichkolwiek – udowodnionych wpłatami- chęci do polubownej spłaty zadłużenia przez Dłużnika, BKK Wierzytelności Sp. z o.o. rozpocznie negocjacje telefoniczne pod numerami podanymi przez dłużnika na umowie ((numer telefonu)), także pod ustalonymi w toku czynności operacyjnych, a jeśli uzna to za konieczne, to podjęta zostanie decyzja o wizytacji dłużnika w miejscu jego zamieszkania”* np. OŚWIADCZENIE I WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA WINDYKACYJNEGO załącznik do pisma z dnia 21.12.2009r. karta 63;
- *„W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na POLICJĘ w celu ścigania z w/w przepisu, co spowoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł)”*
*** w przypadku spełnienia warunków ustawy” – w INFORMACJI O WIZYCIE WINDYKATORA BEZPOŚREDNIEGO załącznik do pisma z dnia 21.12.2009r.,- karta 72 oraz PRZEDSĄDWEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY- karta 75;*
- *„Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie:
Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV”*
np. w WEZWANIU DO ZAPŁATY załącznik do pisma z dnia 21.12.2009r karta 69, oraz PRZEDSĄDWEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY- karta 75

Pismem z dnia 21.12.2009r. Spółka poinformowała ponadto o zmianie adresu – jej aktualny adres to ul. Rysia 1 a Wrocław 53-656, zaś pismem z dnia 26.03.2010r. BKKW Sp. z o.o. złożyła informację o wysokości przychodu za rok 2009r. potwierdzając to dokumentem CIT-8 złożonym w dniu 08.04.2010r.

Prezes UOKIK zakończył zbieranie materiału dowodowego w sprawie, informując Spółkę o możliwości zapoznania się z aktami, pismem z dnia 15 lutego 2010 r.. BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Pismem z dnia 28 września 2010r. Prezes Urzędu zawiadomił BKKW o podjęciu na nowo postępowania dowodowego, w związku z tym, iż Postanowieniem Nr 179/2010r. z dnia 28 września 2010r. w odniesieniu do zarzutu postawionego BKKW w Postanowieniu Nr 219 z dnia 8 grudnia 2010r. określonego pkt. II.2, tj. stosowania praktyki naruszającej zbiorowy interes konsumentów, poprzez naruszenie treścią pism wysyłanych do konsumentów obowiązku przekazywania informacji pełnej i rzetelnej, co stanowić może naruszenie art. 24 ust.1 i 2 pkt. 2 w/w ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, rozszerzył jego zakres, zarzucając BKKW, iż działania, które wypełniają treść w/w praktyki stanowią jednocześnie bezprawne naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155 poz. 1095 ze zm.) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, co narusza art. 24 ust.1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na w/w rozszerzenie zarzutu, BKKW pismem z dnia 14.10.2010r. ustosunkował się do nich, stwierdzając, że nie znajduje ani przyczyn ani też podstaw rozszerzenia postawionego jej zarzutu. Spółka podtrzymała swoje stanowisko, iż nie jest jej celem naruszenie dobrych obyczajów i interesów konsumentów. Swoje działania pragnie opierać jedynie na obowiązujących przepisach prawa starając się przedstawić pełną i rzetelną informację dla konsumentów.

Prezes UOKIK poinformował Spółkę ponownie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie oraz o tym, że może zapoznać się z aktami sprawy pismem z dniar.. BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Strona postępowania: BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia - Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod nr 0000268583. Aktualna nazwa przedsiębiorcy „BKKW” Sp. z o.o. we Wrocławiu powstała poprzez zmianę § 2 umowy spółki z nazwy: „BKK Wierzytelności” Sp. z o.o. we Wrocławiu.

Jak wynika z odpisów z KRS, BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu oraz BKK Wierzytelności Sp. z o.o. we Wrocławiu, jest tą samą spółką, w stosunku do której wszczęte zostało postępowanie administracyjne.

Wg informacji zamieszczonej w KRS przedmiotem działalności Spółki jest m.in.:

- działalność centrów telefonicznych (call center);
- pozostałe doradztwo w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej i zarządzania;
- pozostałe pozaszkolne formy edukacji, gdzie indziej niesklasyfikowane;
- pozostała działalność wspomagająca prowadzenie działalności gospodarczej, gdzie indziej niesklasyfikowana.

Dowód: odpis z KRS na dzień 20.02.2009r. karta 38-43 akt. 405-15/09
odpis z KRS na dzień 22.10.2009r. karta 24-29 akt. RLU-61-15/09

Spółka prowadzi działalność gospodarczą, polegającą również m.in. na windykacji wierzytelności na rzecz swoją lub innych podmiotów. Zawiera umowy z przedsiębiorcami, którzy zlecają jej dokonywanie czynności faktycznych i prawnych, zmierzających do uzyskania od dłużników zleceniodawcy należności z tytułu niezapłaconych kwot pieniężnych, wynikających z zawieranych przez niego umów z klientami. Takimi umowami są między innymi: umowy przejazdu w środkach komunikacji zbiorowej oraz umowy pożyczki. Nadto Spółka prowadzi czynności zmierzające do odzyskania długu w związku z brakiem zapłaty dla Zleceniodawcy za fakturę wystawioną z tytułu świadczonych usług na rzecz dłużnika. Kontrahentami Spółki, na rzecz których podejmuje działania są w dużej mierze przedsiębiorcy zawierający masowo umowy z konsumentami. Ponadto Spółka zawiera, na podstawie art. 509 i następnego k.c. umowy cesji wierzytelności i w takich przypadkach w imieniu własnym i na własną rzecz prowadzi czynności mające na celu odzyskanie zadłużenia. Zatem, Spółka dochodzi roszczeń, które mają swoje źródło w kontrakcie cywilnoprawnym, jaki jej mocodawca lub cedent zawarł z konsumentem. Dłużnikami, w stosunku do których Spółka prowadzi działania zmierzające do odzyskania zadłużenia są zarówno osoby fizyczne jak i inne podmioty.

W latach 2007-2009 Spółka otrzymała:

2007 – 48 159 zleceń

2008 – 131 063 zleceń

2009 – 218 215 zleceń

Poza usługami windykacyjnymi, BKKW w chwili obecnej nie oferuje innych usług. Oprócz wysyłanych pisemnych wezwań do zapłaty Spółka prowadzi windykację telefoniczną oraz wykorzystuje system wiadomości sms i wiadomości głosowych wysyłanych do dłużników. W latach 2007-2009 Spółka wysłała do dłużników około 900 windykatorów z windykacją bezpośrednią. W tym czasie skierowała na Policję 849 sprawy związane z przejazdem dłużnika bez biletu w oparciu o art. 121 kw. Spółka nie jest członkiem żadnego zrzeszenia ani stowarzyszenia.

Dowód: pismo BKKW do Prezesa Urzędu-Delegatura w Lublinie z dnia 5.11.2009r. karta 12-13 akt RLU-61-15/09.

Spółka wdrożyła wewnętrzną procedurę postępowania przy usłudze windykacji w oparciu o system zarządzania jakością ISO. Z przedstawionej przez Spółkę procedury postępowania wynika, że pisma wysyłane do dłużników zasadniczo mają standardową treść tj. wg wzorców opracowanych przez BKKW w zależności od etapu windykacji.

Windykacja należności przebiega wg następujących etapów.

1. Wdrożenia klienta

Na tym etapie, w ciągu 5 dni od otrzymania umowy z klientem opracowany jest proces szczegółowej realizacji danej umowy oraz utworzony i ostatecznie zaakceptowany jest szablon procesu dla danej umowy. W szablonie ujęte są

wszystkie niezbędne elementy procesu windykacyjnego tj. wzory pism wysłanych do dłużnika, cykl zaplanowanych interwencji telefonicznych, terminy i rodzaje raportów.

2. Realizacja umowy w dziale zarządzania projektami.

Na tym etapie, w oparciu o przygotowany wcześniej szablon procesu, następuje operacyjne wykonanie usługi w zakresie wysyłania „Wezwań do zapłaty” tj. tzw. korespondencji seryjnej. Na tym etapie wykorzystywane są wzory pism opracowane przez BKKW. W przypadku, gdy umowa z klientem tak stanowi, wzory pism są konsultowane z klientem. Wysyłka pism następuje za pośrednictwem operatorów pocztowych, z którymi Spółka ma podpisane umowy. Pisma wysyłane są za „poświadczeniem odebrania” przez dłużnika. Za realizację usługi uznaje się także zwrot przesyłki.

3. Realizacja umowy w dziale windykacji telefonicznej.

Na tym etapie, na podstawie harmonogramu procesu BKKW wykonuje interwencje telefoniczne do dłużnika wg określonego wcześniej harmonogramu.

W przypadku gdy realizacja określonych harmonogramem zadań okaże się nieskuteczna lub niewystarczająca do harmonogramu nanoszone są stosowne zmiany, uwzględniające wymogi zawartej z klientem umowy.

4. Raportowanie.

Etap ten określa ilość, formę i terminy wysyłek raportów wewnętrznych i zewnętrznych dotyczących realizacji umowy (w tym ilości wykonanych interwencji telefonicznych, osiągnięcia założonych celów, rentowności projektu). W razie potrzeby podejmowane są działania naprawcze i udoskalające w ramach Procesu PZ 2 Działania korygujące i zapobiegawcze.

5. Rozliczenie usługi.

Wykonana usługa rozliczana jest do dnia 6 każdego miesiąca.

6. Reklamacje od klientów oraz od dłużników.

Reklamacje od dłużników klientów są rozpatrywane w oparciu o Instrukcję w sprawie postępowania w zakresie rozpatrywania reklamacji od klientów.

7. Kontrola wewnętrzna usługi, doskonalenie.

Etap ten obejmuje codzienne raportowanie z przebiegu wykonanych czynności, analizowanie tych raportów.

8. Zamknięcie usługi.

Usługa jest zamknięta po upływie terminu obowiązywania umowy lub po dokonaniu wszystkich czynności przewidzianych umową. Klient otrzymuje raport końcowy, zwrot wpłaconego przez klienta wadium, zamknięcie sprawy w systemie informatycznym.

Dowód: pismo BKKW Sp. z o.o. kierowane do Prezesa Urzędu, Delegatura w Lublinie, z dnia 5.11.2009r., karta 14-19 akt RLU-61-15/09.

BKKW stosował następujące postanowienia zawarte w pismach kierowanych do konsumentów (wytluszczenie tak jak w oryginale pism) zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania :

- *– „Otrzymanie sądowego nakazu zapłaty, pozwoli BKK Wierzytelności Sp. z o.o. na **przekazanie sprawy do wybranej kancelarii komorniczej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami KOMORNIK może zająć w postępowaniu egzekucyjnym: dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę, a nawet emeryturę lub rentę**”.*

Zapis ten w w/w brzmieniu wysyłany był w pismach do konsumentów od dnia 10 września 2008r. (karta nr 5, 16 akt RLU akt RLU-405-15/09) we wzorcu pt. PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY.

We wzorcu Spółka informuje konsumenta o nabyciu zadłużenia względem (pełna nazwa wierzyciela) na podstawie umowy cesji z art. 509 i następne kc. (data cesji) w związku ze świadczeniem wynikającym z przejazdu bez ważnego biletu środkami komunikacji publicznej.

Pomimo deklaracji BKKW pismem z dnia 25.06.2009r. oraz z dnia 09.10.2009r o zaniechaniu stosowania ww. zapisu z dniem 11 maja 2009r - do pisma z dnia 09.10.2009r. załączony został wzorzec PRZEDSĄDOWEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY, wysyłanego do konsumenta w związku ze świadczeniem wynikającym z przejazdu bez ważnego biletu środkami komunikacji publicznej, w którym nadal znajdował się w/w zapis (karta 25, 26 akt. RLU-405-15/09). W kolejnych nowych pismach załączonych przez BKKW do pisma z dnia 21.12.2009r. zapis ten pojawia się we wzorcu: WEZWANIA DO ZAPŁATY -karta 69, oraz PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY – karta 75 akt RLU -61-15/09, stosowanych w przypadku należności w związku z jazdą bez biletu:

- *Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie:
Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV”.*

Stąd Prezes Urzędu ustalił, że w/w zapis nie został wycofany ze stosowanych przez BKKW pism wysyłanych do konsumentów.

Dowód : karta nr 5, 16 oraz wyjaśnienia BKKW z dnia 26.05.2009 akt RLU-405/09, z dnia 21.12.2009 RLU-61-15/09.

W tym samym wzorcu tj. PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY Spółka wysyłała do konsumentów informację o treści:

- **-,„Jednocześnie sprawę skierujemy na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 500,00 zł lub aresztem do 30 dni).**
Odnośnik „**” zawiera informację „w przypadku spełnienia warunków ustawy” - karta 16 akt RLU- 405/15/09.

Natomiast w piśmie stosowanym również od 10 maja 2008r. pt. **OSTATECZNE PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY** Spółka zamieściła zapis o treści;

- **-,„Jednocześnie zgłosimy sprawę na Policję w celu ścigania z art. 121 Kodeksu Wykroczeń ** co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5 tys. zł lub aresztem do 30 dni”**
Odnośnik „**” zawiera informację: „w przypadku spełnienia warunków ustawy” -karta 17 akt RLU- 405/15/09.

BKKW stosowała w/w zapis również w wersji:

- **-, „Dodatkowo zgłosimy sprawę na POLICJĘ w celu ścigania z art. 121 §1 Kodeksu Wykroczeń, co skutkować będzie karą grzywny (do 5000 zł) lub aresztu (do 30 dni)”**. Odnośnik „**” zawiera informację: „w przypadku spełnienia warunków ustawy” w piśmie zatytułowanym **„INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU** – karta 7 i 18 akt. RLU405-15/09**

W/w zapis, również pomimo deklaracji BKKW o jego zaniechaniu z dniem 11 maja 2009r. (karta 15 akt. RLU- 405/15/09) (i zastąpieniu go zapisem o treści: „W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na POLICJĘ w celu ścigania z w/w przepisu, co spowoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł) pojawia się w pismach wysyłanych do konsumentów stanowiących załącznik do pisma BKKW z dnia 25.06.2009r. - karta 26, 27, 29, 30 akt RLU- 405/15/09. Ponowna deklaracja BKKW o zaniechaniu stosowania w/w zapisu została zamieszczona w piśmie z dnia 21.12.2009r. – karta 56 akt RLU 61-15/09.

Prezes Urzędu ustalił, iż w/w zapis został wycofany z dniem otrzymania oświadczenia Spółki w powyższym zakresie tj. 29.12.2009r. zaś na wycofanie tego zapisu wskazuje również analiza wzorców załączonych do tego pisma.

- **-, „Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu”.**

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach pt. **OSTATECZNE PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY** wysyłanych do konsumentów od dnia 10 września 2008r.- karta 6, 17.

Pomimo deklaracji BKKW pismem z dnia 26.05.2009r. oraz z dnia 25.06.2009r o zaniechaniu stosowania w/w zapisu z dniem 11 maja 2009r - do pisma z dnia 25.06.2009r. załączony został wzorzec PRZEDSĄDOWEGO WEZWANIA DO ZAPŁATY, w którym nadal znajdował się w/w zapis. (karta 21 akt RLU-405-15/09). Jakkolwiek w piśmie z dnia 09.10.2009r. BKKW deklarowało, że już nie stosuje tego zapisu, to jednak dopiero analiza wzorców załączonych do pisma BKKW z dnia 21.12.2009r. wykazała nie stosowanie przez Spółkę tego zapisu.

Prezes Urzędu ustalił, iż w/w zapis został wycofany z dniem otrzymania wzorców stosowanych przez Spółkę tj. 29.12.2009r.

Dowód: karta 6, 17, 21, akt RLU-405-15/09.

BKKW wysyłała ponadto konsumentom od dnia 10 września 2008r pismo pt. **INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU**

Pismo to wysyłane było do dłużnika, po wcześniejszym wysłaniu pism wg w/w treści w przypadku braku zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu.

Pismo zawiera następujące zapisy:

- **-, „Informujemy, iż rozpoczynamy procedurę ustalania majątku dłużnika przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego w celu:**
 - wspomżenia egzekucji prowadzonej przez KOMORNIKA
 - wskazania komornikowi właściwych sposobów egzekucji w imieniu własnym

na podstawie umowy” – karta 7, 18.

Pismo zatytułowane „**INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU**” wraz z w/w zapisem wysyłane było do konsumentów do dnia 10 maja 2009r. – zgodnie z deklaracją Spółki z dnia 26.05.2009r.

Ponadto w w/w piśmie znajdowały się zapisy o treści:

- **„Dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o kwoty dalszych odsetek, koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych”.**

Pomimo wycofania z dniem 10 maja 2009r. pism zatytułowanych „**INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU**” oraz deklaracji BKKW (pismo z dnia 26.05.2009), iż w/w wzorce pism wysyłane do dłużników wraz z w/w zawartymi w nich zapisami zostały wycofane z obiegu z dniem 10 maja 2009r. i zastąpione nowymi wzorcami, to analiza nowych wzorców, przesłanych jako załączniki do pisma BKKW z dnia 25.06.2009r. wskazała, że również wyżej wymieniony zapis – o bardzo nieznacznie zmienionej treści tj.:

- „Uruchomienie procesu sądowego i komorniczego, tj. złożenie pozwu o zapłatę, spowoduje znaczny wzrost kosztów zadłużenia m.in. o koszty sądowe, komornicze, koszty Radcy Prawnego” (karta nr 34 akt RLU-405-15/09);

znajduje się również w nowych wzorcach, co oznacza, że pisma z jego treścią wysyłane były do konsumentów, a zatem nie zostały zaniechane w dacie wskazanej przez BKKW tj.: 10 maja 2009r.

Obydwa zapisy w w/w brzmieniu nie pojawiły się we wzorcach załączonych do pisma BKKW z dnia 21 grudnia 2009r., zatem Prezes Urzędu uznał, że zostały zaniechane z tą datą.

Dowód: załącznik do pisma z dnia 26.05.2009r.- karta 18 i karta 7, 18, załączniki do pisma z dnia 25.06.2009r. – karta 22, 34 akt RLU-405-15/09.

Ponadto BKKW stosował od 11 maja 2009 nowe wzorce pism wysyłanych do konsumentów, w których powtarzały się zapisy wyżej wymienione, a nadto zawarte były nowe, również zakwestionowane przez Prezesa Urzędu w niniejszym postępowaniu:

*„W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na Policję w celu ścigania z w/w przepisu, co powoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł). Zapis ten pojawia się w pismach wysyłanych do konsumentów stanowiących załącznik do pisma BKKW z dnia 25.06.2009r. pt. (karta 26, 27, 29, 30 akt RLU- 405/15/09) potem zaś we wzorcach załączonych do pisma BKKW z dnia 21.12.2009r. np. **INFORMACJA O WIZYCIE WINDYKATORA BEZPOŚREDNEGO** (karta 72, 73 akt RLU-61-15/09/MW).*

Zapis w w/w wersji stosowany był do końca postępowania.

Dowód: pismo BKKW z dnia 21.12.2009r., karta 56-59 oraz 72,73.

W piśmie wysyłanym do konsumentów pt. **PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY** – pisma wysyłanego do dłużników w związku z brakiem zapłaty za przejazd bez ważnego biletu środkami komunikacji publicznej, zamieszczone zostały w formie tabeli, następujące zapisy:

- „Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie:

Postępowanie sądowe procesowe: koszty postępowania sądowego i zastępstwa procesowego spowodują znaczny wzrost zadłużenia, mogący nawet przekroczyć wartość zobowiązania głównego.

Postępowanie komornicze: Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV AGD.

Organy ścigania **: W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na POLICJĘ w celu ścigania z w/w przepisu, co spowoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł)

Odnosnik „**” zawiera informację „w przypadku spełnienia warunków ustawy”.

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania .

Dowód: załącznik nr 4 do pisma z dnia 25.06.2009r. - karta 24, akt RLU-405-15/09.

W piśmie wysyłanym do konsumentów pt. **WEZWANIE DO ZAPŁATY**, w związku z nieuregulowaniem faktury z tytułu świadczonych usług, zamieszczony w formie tabeli jest następujący zapis:

- „Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie :

Postępowanie sądowe: koszty postępowania sądowego i zastępstwa procesowego spowodują znaczny wzrost zadłużenia, przekraczający wartość zobowiązania głównego.

Postępowanie komornicze: Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV AGD.

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania.

Dowód: załącznik nr 2 do pisma BKKW z dnia 05.11.2009r. karta 20 akt. RLU-61-15/09.

W piśmie wysyłanym do konsumentów pt. **OŚWIADCZENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA WINDYKACYJNEGO** zawarte są zapisy:

- „Informujemy, że w związku z podjęciem **przez dłużnika decyzji o zaprzestaniu oddawania pożyczonych pieniędzy** z ((pełna nazwa wierzyciela)) na mocy umowy i pełnomocnictwa z dnia ((data pełnomocnictwa)), ((nazwa wierzyciela)) zlecił **czynności windykacyjne** firmie BKK Wierzytelności Sp. z o.o..

((nazwa wierzyciela)) wykazał się cierpliwością i zrozumieniem dla trudnej sytuacji Dłużnika, jakkolwiek dalsza prolongata nie jest już możliwa. **W związku z brakiem jakichkolwiek – udowodnionych wpłatami- chęci do polubownej spłaty zadłużenia przez Dłużnika**, BKK Wierzytelności Sp. z o.o. rozpocznie negocjacje telefoniczne pod numerami podanymi przez dłużnika na umowie ((numer telefonu)), **także pod ustalonymi w toku czynności operacyjnych, a jeśli uzna to za konieczne to podjęta zostanie decyzja o wizytacji dłużnika w miejscu jego zamieszkania.**

Tylko dobrowolna wpłata całości lub części długu może sprawić, że firma BKK Wierzytelności sp. z o.o. wstrzyma procedury windykacyjne i zaproponuje Dłużnikowi spłatę zaległości w trybie polubownym spełniającym warunki umowy z ((nazwa wierzyciela)). W związku z powyższym wzywam do spłaty zadłużenia na umowie nr ((numer umowy)) **w nieprzekraczalnym terminie do ((data wpłaty)) przelewem bankowym”.**

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania.

Dowód: załącznik nr 3 do pisma BKKW z dnia 05.11.2009r. karta 21 akt. RLU-61-15/09.

W piśmie wysyłanym do konsumentów **pt. WEZWANIE DO ZAPŁATY I ZŁOŻENIA TELEFONICZNYCH WYJAŚNIENÍ** zawarte są zapisy:

- „W związku z dotychczasowym brakiem jakiegokolwiek woli ze strony dłużnika do oddania długu, powstałego na umowie nr, firma BKK Wierzytelności Sp. z o.o. na mocy umowy i pełnomocnictwa z ((data umowy)) **wszczyna przeciwko dłużnikowi postępowanie windykacyjne.** W związku w/w wzywa się dłużnika **do złożenia telefonicznych wyjaśnień przyczyn dla których podjęta została decyzja o zaprzestaniu oddawania pożyczonych z ((nazwa wierzyciela)) pieniędzy.** Brak kontaktu telefonicznego będzie interpretowany jako odmowa dłużnika na niniejszą propozycję BKK Wierzytelności Sp. z o.o. do polubownej obsługi wierzytelności, co będzie podstawą do wszczęcia czynności operacyjnych mających na celu odzyskanie całej wymaganej kwoty na rzecz ((nazwa wierzyciela)) .

Jeżeli dłużnikowi zależy na ratowaniu swojej sytuacji finansowej i zachce skorzystać z niniejszej propozycji BKK Wierzytelności Sp. z o.o. do **zawarcia porozumienia** i obsługi windykacyjnej w trybie polubownym **należy dokonać wpłaty całości lub części zadłużenia**, a następnie prosimy o telefoniczne wyjaśnienie przyczyn zaprzestania spłaty podpisanej umowy”.

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania.

Dowód: załącznik nr 4 do pisma BKKW z dnia 05.11.2009r. karta 22 akt. RLU-61-15/09.

W piśmie pt. **PRZEDEGZEKUCYJNE WEZWANIE DO ZAPŁATY** BKKW wzywa do niezwłocznego spełnienia świadczeń wynikających z nakazu zapłaty, pismo zawiera między innymi następujące postanowienia :

- „**Niniejsze wezwanie spełnia kryteria ustawowe pozwalające na wszczęcie postępowania egzekucyjnego.** Wówczas w celu spełnienia wymogów zawartych w art. 797 i art. 881 § 1 kpc rozpoczęte zostaną działania mające na celu ustalenie składników podlegających zajęciu przez Komornika Sądowego na podstawie art. 845 kpc (zajęcie ruchomości); **art. 924 KPC** (zajęcie nieruchomości) **art. 896 KPC** (zajęcie wierzytelności i praw majątkowych); art. 889 KPC (zajęcie rachunku bankowego).

Dodatkowo BKK Wierzytelności Sp. z o.o. informuje, że:

- „Na podstawie ustawy dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 ze zm.) w przypadku braku zapłaty po upływie 30 dni będziemy wnioskować do wierzyciela o przekazanie informacji o Państwa zadłużeniu do **Biura Informacji Gospodarczej S.A.****, co skutecznie uniemożliwi Państwu zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych”.

Zapisy o takiej treści stosowane były w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania.

Dowód: załącznik nr 5 do pisma BKKW z dnia 05.11.2009r. karta 30 akt. RLU-61-15/09.

W piśmie **SKIEROWANIE SPRAWY DO WINDYKACJI BEZPOŚREDNIEJ** Spółka informuje dłużnika, że:

- „Do dzisiaj nie odnotowaliśmy z tytułu państwa zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu z dnia ((mandat , data)) co potwierdza protokół z kontroli ((mandat, data))” i dalej:
„Ignorowanie przez Państwa prób polubownego rozwiązania tego problemu zmusza nas do przekazania sprawy do bezpośredniej ingerencji windykacji terenowej. W przypadku braku zapłaty we wskazanym niżej – ostatecznym terminie, Państwa zadłużenie będzie windykowane w toku windykacji prowadzonej przez windykatorów terenowych”.

Nadto w piśmie tym zawarta jest tabelka zawierająca informacje zamieszczone w tabeli, że w przypadku złożenia pozwu o zapłatę, nastąpi wszczęcie egzekucji komorniczej oraz nastąpi wzrost zadłużenia o koszty: sądowe, procesowe, egzekucyjne.

Zapis o takiej treści stosowany był w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania.

Dowód: załącznik nr 6 do pisma BKKW z dnia 05.11.2009r. karta 23 akt. RLU-61-15/09.

Pisma pt. „Przedsądowe Wezwanie do zapłaty” oraz „Ostateczne przedsądowe wezwanie do zapłaty” oznaczone jako załączniki do pisma BKKW z dnia 26.05.2009r. od nr 12 do 17 nie były analizowane w niniejszym postępowaniu, jako projekty dopiero przygotowywane przez przedsiębiorcę do wdrożenia.

Przychód przedsiębiorcy za rok 2009r. wyniósł xxx zł.

Dowód: pismo BKKW Sp. z o.o. z dnia 26.03.2010 oraz z dnia 08.04.2010r.

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

Przedsiębiorcy tj. BKKW Sp. z o.o. w Warszawie postawiony został zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez:

-stosowanie praktyki określonej w art. 24 ust.1 i 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom informacji prawdziwej, pełnej i rzetelnej w odniesieniu do treści informacji zawartych w pismach wysyłanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, co stanowi jednocześnie bezprawne naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155 poz. 1095 ze zm.) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co narusza art. 24 ust.1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

- praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 roku Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), wskutek zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej.

1. Interes publicznoprawny.

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne 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 art. 1 ust 1 jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu szerszej, bliżej nieokreślonej grupy konsumentów, w stosunku do których BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu, prowadził, prowadzi i nadal będzie prowadzić czynności windykacyjne. W przedmiotowej sprawie ochrona interesu publicznoprawnego dotyczy ochrony praw konsumentów do których BKKW wysyła pisma o treści wg przygotowanych przez siebie wzorców, celem uzyskania spłaty zadłużenia konsumentów wobec przedsiębiorców. Działania takie są zgodne z prawem, o ile treść pism wysyłanych do konsumentów nie narusza ich prawnie chronionego interesu. W przypadku potwierdzenia słuszności zarzutów

postawionych BKKW uzasadnione będzie twierdzenie o naruszeniu tymi działaniami interesu publicznoprawnego, gdyż działania przedsiębiorcy godzą w prawa każdego konsumenta – adresata pism BKKW .

Zatem wykazano naruszenie interesu publicznoprawnego.

2. Zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przesłanki stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Art. 24 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 wyliczenia praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in.

- w pkt 2: naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- w pkt. 3: czyny nieuczciwej konkurencji, godzące w interesy konsumentów.

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

A. działanie przedsiębiorcy,

B. bezprawność działania,

C. godzenie tymi działaniami w zbiorowe interesy 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. 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.

Zgodnie z art. 12. ustawy z dnia 15.09.2000r. Kodeks Spółek handlowych (Dz.U. 2000 Nr 94 poz. 1037 ze zm.) „Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji albo spółka akcyjna w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką z ograniczoną odpowiedzialnością albo spółką akcyjną i uzyskuje osobowość prawną”.

BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu, prowadzi działalność gospodarczą jako spółka z ograniczoną odpowiedzialnością wpisaną do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000268583, 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 współżycia społecznego, czyli z norm moralnych i obyczajowych. Praktyki przedsiębiorców mogą bowiem okazać się bezprawne również w sytuacji stwierdzenia naruszenia zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Pod pojęciem dobrych obyczajów należy rozumieć normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej. Zarówno dobre obyczaje jak i zasady współżycia 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 sprzecznych z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami działaniami przedsiębiorców. Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z bezprawnością działań przedsiębiorcy, polegającej na naruszeniu zasad współżycia 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 BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu, stwierdzić należy, że w ocenie Prezesa UOKiK, w odniesieniu do działań BKKW określonych w:

sentencji pkt. I i II decyzji, bezprawność ta polegała na naruszeniu zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów, poprzez naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), oraz bezprawnym naruszeniu wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej, obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów tj. naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 w/w ustawy.

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 słusznym interesów konsumentów.

Przepis ten nakłada na każdego przedsiębiorcę obowiązek wykonywania działalności gospodarczej na zasadach uczciwej konkurencji, poszanowania dobrych obyczajów oraz słusznym 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).

Art. 17 posługuje się zwrotami niedookreślonymi: „uczciwa konkurencja”, „dobre obyczaje” oraz „słuszne interesy konsumentów”. Ustalenie znaczenia poszczególnych z tych sformułowań powinno nastąpić na podstawie stosownych przepisów innych ustaw, interpretacji doktryny i orzecznictwa oraz ustalonych w obrocie gospodarczym zwyczajów.

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. Trzeciński, *Znaczenie zwyczajów i dobrych obyczajów w prawie cywilnym i handlowym*, Przegląd Prawa Handlowego 1997, nr 8, s. 15). W piśmiennictwie podnosi się, iż terminu dobrych obyczajów nie należy utożsamiać z pojęciem zasad współżycia społecznego, o których mowa we wspomnianych przepisach Kodeksu cywilnego, jako że to pierwsze pojęcie ustawodawca wprowadza obok zasad współżycia społecznego (np. art. 705 k.c., art. 72 § 2 k.c., art. 385(1) k.c.) (M. Anczykowski, *Czy dobry obyczaj będzie w cenie?*, Rzeczpospolita z dnia 28 lipca 2003 r., s. C3; Autor ten stwierdza jednocześnie, iż dobre obyczaje mogą być uznane za element zasad współżycia społecznego).

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. Trzeciński, *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.

W odniesieniu do pojęcia dobrych obyczajów, aktualne są rozważania Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu o zasadach współżycia społecznego w ww. wyroku z 13 listopada 1991 r. Sąd wskazał, że na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Podobnie w odniesieniu do „poszanowania słusznych interesów konsumentów”, które można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i

pozaekonomicznym wymiarze. Oddziaływująca 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. Dodatkowo, konsumenci wzywani są do składania telefonicznych wyjaśnień braku zapłaty we wskazanym przez BKKW terminie, a zatem narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci rozmów telefonicznych, wysyłania listów z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszných interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucaniu na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami m.in. przez udzielanie pełnej i rzetelnej informacji na temat windykowanej należności i konsekwencji związanych z brakiem spełnienia świadczenia.

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. W sposób analogiczny stosuje się art. 3 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, klauzulę zawartą w art. 385¹ kc, stanowiącą samodzielną przesłankę przesądzającą o uznaniu treści postanowienia wzorca umowy za niedozwoloną, czy też art. 5 kc wskazujący na zasady współżycia społecznego. Potwierdzenie ww. stanowiska przynosi orzecznictwo i literatura, wskazując, że klauzule generalne to przepisy prawne, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo (A. Wolter, Prawo cywilne. Zarys części ogólnej, wyd. VIII, Warszawa 1986, str. 83) 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 (tak orzeczenie SN z 29 marca 1979 r., III CRN 59/79, nie publ.).

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu – jako organ stosujący prawo – , 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 słuszych interesów konsumentów, tym bardziej nabiera istotnego znaczenia. Zatem, wobec braku szczególnych przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do wyegzekwowania należności od dłużnika, powinien zwracać szczególną uwagę na zgodność podejmowanych przez niego działań z ww. zasadami.

Ad. I

Przechodząc do oceny zakwestionowanych zapisów zamieszczonych przez BKKW w pismach wysyłanych do konsumentów, określonych w pkt. I 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 słuszych 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. 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, zaś brak takiej informacji uniemożliwia im swobodę oceny i

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.

wyboru najkorzystniejszej oferty, ograniczając tym samym wolność jego decyzji rynkowych”².

Ad a) Naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji przejawiało się w okolicznościach sprawy w zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów informacji, iż w związku z brakiem zapłaty Spółka zawnioskuje do wierzyciela o przekazanie informacji o zadłużeniu do Biura Informacji Gospodarczej S.A, co ma skutecznie uniemożliwić konsumentom zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych a nadto informacji, iż wezwanie spełnia kryteria umożliwiające przekazanie informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczych, co może wprowadzać konsumentów w błąd, poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia danych konsumentów w rejestrze Biura Informacji Gospodarczej S.A. pozbawi ich możliwości korzystania z usług w/w instytucji a nadto nieprawdziwej informacji, iż wysłane wezwanie do zapłaty umożliwia przekazanie informacji gospodarczych o zadłużeniu konsumenta do Biura Informacji Gospodarczej.

Przykładem pisma zawierającego w/w informacje jest stosowane przez BKKW po 11 maja 2009r. pismo zatytułowane :

PRZEDEGZEKUCYJNE WEZWANIE DO ZAPŁATY, w którym Spółka informuje konsumentów, że: „Dodatkowo BKK Wierzytelności Sp. z o.o. informuje, że na podstawie ustawy z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz. U. Nr 50 poz. 424 ze zm.) w przypadku braku zapłaty po upływie 30 dni będziemy wnioskować do wierzyciela o przekazanie informacji o Państwa zadłużeniu do Biura Informacji Gospodarczej S.A.**, co skutecznie uniemożliwi Państwu zawieranie umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych”

** przy spełnieniu warunków ustawy,
oraz:

„PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”, w którym Spółka informuje, że: „Niniejsze wezwanie spełnia kryteria ustawowe pozwalające na wszczęcie postępowania sądowego oraz umożliwia przekazanie informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej ”.

Kwestia przekazywania informacji dotyczących konsumentów do Biura Informacji Gospodarczej uregulowana była do dnia 14 czerwca 2010r. przepisami ustawy z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. 2003 Nr 50 poz. 424) dalej zwaną „ustawą o uig” zaś po tej dacie została zastąpiona ustawą z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz.U. 81 poz. 530).

Zgodnie z art. 3 ustawy o uig udostępnianie informacji gospodarczych osobom trzecim nieoznaczonym w chwili przeznaczania tych informacji do udostępnienia następuje wyłącznie za pośrednictwem biur informacji gospodarczej (dalej BIG) z wyjątkami zastrzeżonymi w tym przepisie. Przepis ten został dosłownie powtórzony w ustawie obowiązującej od 14 czerwca 2010r. i oznaczony jako art. 4.

²

E. Łętowska Prawo umów konsumenckich Wydawnictwo C.H. Beck 2002

Pozyskanie informacji z BIG wymagało, zgodnie z treścią art.14 ustawy o uig, złożenia przez osobę zainteresowaną wniosku w drodze teletransmisji lub złożonego w inny sposób przewidziany w regulaminie. Regulacja ta powtórzona została w nowej ustawie (art. 22 ust. 1 i 2).

Art. 14 ust. 4 pkt 1, 2 i 3 ustawy o uig stanowił, iż w zakresie informacji gospodarczej o zobowiązaniach konsumentów, BIG ujawnia te informacje wyłącznie przedsiębiorcom, którzy:

- zawarli z biurem umowę o udostępnienie tych informacji, innym biurom oraz instytucjom utworzonym na podstawie art.105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. – Prawo Bankowe, w celu realizacji złożonych wniosków o ujawnienie informacji gospodarczych;
- podmiotom, o których mowa w art. 16 ust. 1 ustawy o uig –(Prokurator Generalny, Komendant Główny Policji, Szef Biura Ochrony Rządu, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, dyrektorzy izb skarbowych, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, Prezes NIK, sądy , dyrektorzy izb celnych – na warunkach określonych w tym przepisie).

Regulacja ta w nowej ustawie (art. 22 ust. 3) brzmi następująco:

„Biuro ujawnia informacje gospodarcze o zobowiązaniach dłużników będących konsumentami oraz dotyczące posłużenia się podrobionym lub cudzym dokumentem wyłącznie:

- 1)wierzycielom, którzy zawarli z biurem umowę, o której mowa w art.12 ust.1,
- 2) innym biurom lub instytucjom, o których mowa w art. 9 lub w art.13 , w celu realizacji złożonych wniosków o ujawnienie informacji (art.9 – instytucje dysponujące danymi o wiarygodności płatniczej mające siedzibę państwach członkowskich UE, Konfederacji Szwajcarskiej, lub państw członkowskich Europejskiego Porozumienia o Wolnym handlu- stronach porozumienia o Europejskim Obszarze Gospodarczym, art.13 –instytucje utworzone na podstawie art.105 ust.4 ustawy Prawo Bankowe);
- 3) podmiotom, o których mowa w art. 26 –(Prokurator Generalny, Szef Agencji Bezpieczeństwa Wewnętrznego, Komendant Główny Policji, Generalny Inspektor Kontroli Skarbowej, Generalny Inspektor Informacji Finansowej, naczelnicy urzędów skarbowych i dyrektorzy izb skarbowych, dyrektorzy urzędów kontroli skarbowej, Przewodniczący Komisji Nadzoru Finansowego, Prezes NIK, szef Centralnego Biura Antykorupcyjnego, Komendant Główny Straży Granicznej sądy, komornicy – na warunkach określonych w tym przepisie).

Warunkiem przekazania przez przedsiębiorcę informacji gospodarczej o konsumentach do BIG jest dopełnienie łącznie przez przedsiębiorcę następujących przesłanek określonych w treści art. 7 ust. 2 ustawy o uig :

- 1) zobowiązanie konsumenta wobec tego przedsiębiorcy powstało z tytułu umowy o kredyt konsumencki lub umowy o przewóz osoby w regularnej komunikacji publicznej,
- 2) łączna kwota zobowiązań konsumenta wobec przedsiębiorcy wynosi co najmniej 200zł,
- 3) świadczenia są wymagalne od co najmniej 60 dni,
- 4) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez przedsiębiorcę listem poleconym, na adres konsumenta, a jeżeli konsument nie wskazał takiego adresu – na adres miejsca zameldowania konsumenta na pobyt stały lub czasowy, wezwania do

zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

W nowej ustawie (art. 14 ust.1) krąg podmiotów upoważnionych do przekazywania do biura informacji gospodarczych został w pkt.1) poszerzony w ten sposób, że :

- zobowiązanie konsumenta powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, w szczególności z tytułu umowy o kredyt konsumencki oraz umów o których mowa w art. 187¹ kpc Wymieniony przepis dotyczy zaś umów wynikających z :

- 1/ świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych,
- 2/ przewozu osób i bagażu w komunikacji masowej,
- 3/ dostarczania energii elektrycznej, gazu i oleju opałowego,
- 4/ dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,
- 5/ wywozu nieczystości ,
- 6/ dostarczania energii cieplnej.

Pozostałe warunki w nowej ustawie tj. dotyczące pkt. 2), 3) i 4) nie zmieniły się, to znaczy :

pkt.2) łączna wymagalnych kwota zobowiązań konsumenta wobec przedsiębiorcy wynosi co najmniej 200zł oraz są one wymagalne od co najmniej 60 dni,

pkt.3) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez przedsiębiorcę listem poleconym, na adres konsumenta, a jeżeli konsument nie wskazał takiego adresu – na adres miejsca zameldowania konsumenta na pobyt stały lub czasowy, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

Ponadto, zgodnie z treścią art.15 ustawy o uig, przedsiębiorca, który zawarł z biurem umowę, o której mowa wyżej, może wystąpić do BIG o ujawnienie informacji gospodarczych o zobowiązaniach konsumenta, tylko wtedy, jeżeli posiada upoważnienie tego konsumenta, zaś takie wystąpienie dodatkowo ograniczone jest terminem 30 dni od daty udzielenia tego upoważnienia.

Zapis ten został w tej samej formie powtórzony w art. 24 nowej ustawy.

Art. 15 ust. 1 i 2 ustawy o uig stanowi, iż skutkiem nie udzielenia upoważnienia przez konsumenta, lub też pozyskania przez przedsiębiorcę (w nowej ustawie określenie „przedsiębiorca” zostało zastąpione przez „podmiot”) informacji gospodarczych otrzymanych od biura, w terminie 3 dni roboczych od ich otrzymania, jest możliwość odmowy zawarcia umowy o kredyt konsumencki lub udzielenie takiego kredytu na warunkach mniej korzystnych dla konsumenta, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wierzytelności wynikającej z umowy (art.15 ust.2 ustawy o uig). W nowej ustawie (art. 24 ust. 1 i 2) skutek powyższy dotyczy nie tylko odmowy zawarcia umowy o kredyt konsumencki ale również wszystkich umów wynikających z w/w art. 187¹ kpc.

W ustawie obowiązującej od dnia 14 czerwca 2010r. przepis ten został zmieniony o tyle, że art. 24 ust 2 pkt 2) dotyczący przesłanek odmowy przez przedsiębiorcę zawarcia z konsumentem umowy o kredyt konsumencki został określony w sposób następujący:

„na podstawie informacji gospodarczych otrzymanych od biura lub danych udostępnionych przez instytucje utworzone na podstawie art. 105 ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. Prawo bankowe lub przez instytucje, o których mowa w art. 7, w terminie 3 dni roboczych od ich otrzymania”.

W świetle wyżej przytoczonych przepisów zarówno ustawy z dnia 14 lutego 2003r. o udostępnianiu informacji gospodarczych jak i ustawy z dnia 9 kwietnia 2010r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych, katalog podmiotów, którym BIG udostępnia informacje o konsumencie jest zamknięty i ograniczony treścią tego przepisu. Dodatkowe ograniczenia wynikają z art.15 ustawy o uig, zaś art. 24 ustawy nowej stanowiąc, że ujawnienie dla przedsiębiorcy (podmiotu), który zawarł z BIG umowę, o której mowa w art. 6 tej ustawy, informacji gospodarczych o konsumencie wymaga ważnego upoważnienia tego konsumenta. W obydwu ustawach ważność upoważnienia ograniczona jest do 30 dni od dnia jego udzielenia przez konsumenta. Ponadto co do zasady, ustawa o uig nie wiąże skutku dokonania wpisu, tak jak twierdzi w swoich pismach wysyłanych do konsumentów BKKW, z uniemożliwieniem konsumentowi zawierania umów kredytowych, zaciągania długów bankowych, dokonywania zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisania umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych. Zgodnie z regulacją ustawy o uig jedynie w przypadku przedsiębiorców udzielających kredytów konsumenckich, przedsiębiorca może odmówić konsumentowi zawarcia umowy o taki kredyt lub zawrzeć umowę na warunkach mniej korzystnych dla konsumenta, w szczególności poprzez żądanie zabezpieczenia wiarygodności wynikającej z umowy w sytuacji, gdy konsument odmówi udzielenia przedsiębiorcy upoważnienia do dokonania wpisu lub na podstawie informacji gospodarczej otrzymanej z BIG, w terminie 3 dni roboczych od dnia ich otrzymania. W przypadku regulacji obowiązującej od 14 czerwca 2010r.- odmowa zawarcia umowy z konsumentem lub też możliwość zawarcia jej na warunkach mniej korzystnych przysługuje, poza podmiotem udzielającym kredytu konsumenckiego, również podmiotom zawierającym z konsumentem umowy w zakresie określonym w art. 187¹ kpc tj.

- 1/ świadczenia usług pocztowych i telekomunikacyjnych,
- 2/ przewozu osób i bagaż w komunikacji masowej,
- 3/ dostarczania energii elektrycznej, gazu i oleju opałowego,
- 4/ dostarczanie wody i odprowadzanie ścieków,
- 5/ wywozu nieczystości ,
- 6/ dostarczania energii cieplnej.

Z powyższego wynika, że do dnia 14 czerwca 2010r., nawet pomimo zamieszczenia w BIG informacji gospodarczej o konsumencie, zawieranie przez konsumenta umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych nie jest dla konsumenta wykluczone, po pierwsze dlatego, iż dostęp do bazy danych BIG jest ograniczony, gdyż wymaga spełnienia określonych warunków, po drugie zaś dlatego, że nawet jeżeli już przedsiębiorca wszedł w posiadanie informacji gospodarczej o konsumencie, to tylko do niego należy decyzja, czy ma zawrzeć, a jeżeli tak, to na jakich warunkach, umowę z konsumentem.

Po dniu 14 czerwca 2010r. tj od wejścia życie nowych regulacji prawnych, pomimo zamieszczenia w BIG informacji gospodarczej o konsumencie, zawieranie przez konsumenta umów kredytowych, zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych nie jest dla konsumenta wykluczone, po pierwsze dlatego, iż dostęp do bazy danych BIG jest ograniczony, gdyż wymaga spełnienia opisanych wyżej warunków, po drugie zaś dlatego, że

nawet jeżeli już przedsiębiorca wszedł w posiadanie informacji gospodarczej o konsumentach, to tylko do niego należy decyzja, czy ma zawrzeć, a jeżeli tak, to na jakich warunkach, umowę z konsumentem.

Wskazać również należy, że w świetle w/w przepisów poinformowanie w wezwaniu do zapłaty konsumenta o tym, że: „Niniejsze wezwanie spełnia kryteria ustawowe pozwalające na wszczęcie postępowania sądowego oraz umożliwia przekazanie informacji gospodarczych do Biura Informacji Gospodarczej, nie spełnia warunku określonego w art. 7 ust. 2 pkt.4 ustawy o uig tj. nie zawiera ostrzeżenia o zamiarze przekazania informacji gospodarczej o konsumentach do biura, oraz nie podaje firmy i adresu siedziby tego biura. Kwestia powyższa identycznie uregulowana została w ustawie obowiązującej od 14 czerwca 2010r.

Zatem, zdaniem Prezesa UOKiK, informacje o w/w treści wprowadzają konsumentów w błąd, poprzez jednoznaczne stwierdzenie, iż sam fakt umieszczenia informacji gospodarczej o konsumentach w rejestrze Biura Informacji Gospodarczej S.A. pozbawi ich możliwości korzystania z usług instytucji zawierających z konsumentami umowy kredytowe, uniemożliwi konsumentom zaciąganie długów bankowych, dokonywanie zakupów ratalnych, zakupu telefonu komórkowego czy podpisanie umowy na dostarczanie usług telekomunikacyjnych lub internetowych. Pismo przekazuje bowiem bezpodstawną informację, że fakt zadłużenia konsumenta jest informacją powszechnie dostępną dla wszystkich przedsiębiorców oraz, że zamieszczenie ich danych w BIG uniemożliwia im zaciągnięcie zobowiązania wobec każdego innego przedsiębiorcy. Tymczasem, nawet udostępnienie określonemu podmiotowi informacji gospodarczej o konsumentach nie musi skutkować kategorię odmową zawarcia umowy, skoro możliwe jest również, że konsument otrzyma np. kredyt konsumencki lub zawrze umowy, o których mowa w art. 187¹ kpc, ale na warunkach mniej korzystnych dla niego. Nie spełnienie warunku do udzielenia konsumentowi informacji prawdziwej, w świetle obydwu w/w ustaw, dotyczy również informacji, że wezwanie wysłane do konsumenta wg wyżej opisanej treści umożliwia przekazanie informacji gospodarczych o konsumentach do Biura Informacji Gospodarczej.

Dlatego w ocenie Prezesa, wyżej opisane działania Spółki zakwalifikować należy jako naruszające obowiązek Spółki do udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

Opisane wyżej działania Spółki stanowią nadto działania bezprawne, naruszają bowiem dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. Takie działania Spółki mogą wywierać dla konsumentów negatywne konsekwencje, bowiem wprowadzenie ich w błąd, co do możliwości umieszczenia ich danych w BIG w terminie 30 dni od doręczenia pisma oraz co do skutków

umieszczenia ich danych w BIG, skutkować może odstąpieniem przez konsumenta od wyjaśnienia sprawy dotyczącej być może roszczenia nienależnego a podjęciem przez nich działań pod wpływem tego błędu, a zatem pochopnych, nieracjonalnych i niekorzystnych dla konsumenta. W ocenie Prezesa Urzędu, podejmowanie takich działań przez Spółkę nie jest również uzasadnione jako jedyna droga do realizacji celu tj. odzyskania zadłużenia.

Zatem uzasadnione jest odwołanie się w tej sytuacji do zasad „dobrych obyczajów” i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad II sentencji decyzji.

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 słuszych interesów konsumentów tj. art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej, przejawiało się w okolicznościach sprawy nadto w:

a) zamieszczeniu w treści pism wysyłanych do konsumentów nierzetelnej informacji, że dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o kwoty wszelkich dalszych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego;

b) zamieszczeniu w treści pism wysyłanych do konsumentów, którzy nie uiścili należności za przejazd bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej, na etapie przed wytoczeniem powództwa cywilnego, niepełnej i nierzetelnej informacji, że działania dłużnika noszą znamiona wykroczenia z art. 121 kodeksu wykroczeń, informacji, że sprawa zostanie skierowana na Policję w celu ścigania oraz informacji, że dodatkowo spowoduje to nałożenie kary grzywny w wysokości do 5000 zł lub areszt do 30 dni;

c) zamieszczaniu w treści pism wysyłanych do konsumentów przed wytoczeniem powództwa cywilnego, informacji o rozpoczęciu egzekucji oraz procedury ustalania majątku przez Spółkę, co może wprowadzać konsumentów w błąd, poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny jak komornik sądowy może prowadzić egzekucję przeciwko dłużnikowi oraz organ inny jak sąd może zobowiązywać dłużnika do wyjawienia majątku, a nadto powodowanie u konsumentów błędnego wrażenia, że zostało już wszczęte przeciwko dłużnikowi postępowanie egzekucyjne.

Ad a) Przykładem naruszenia są informacje wysyłane do konsumentów w pismach pt:

- - „INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU” zawierająca informację, że **„Dług egzekwowany przez komornika będzie powiększony o kwoty dalszych odsetek, koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych”;**

- „OSTATECZNE PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY” zawierające informację, że „**Uruchomienie procesu sądowego i komorniczego, tj. złożenie pozwu o zapłatę, spowoduje znaczny wzrost kosztów zadłużenia m.in. o koszty sądowe, komornicze, koszty Radcy Prawnego.**”

Obydwa zapisy w taki sam sposób naruszają interes konsumenta. Stąd, pomimo tego, że pierwszy z w/w zapisów został wycofany z dniem 10 maja 2009r., zaś drugi z nich z dniem 29.12.2009r. Prezes UOKIK ustalił, że naruszenie ustało z dniem 29.12.2009r.

Dłużnicy zostają poinformowani w w/w pismach, że brak zapłaty przez dłużnika spowoduje bezwarunkowe powiększenie kwoty zadłużenia o dalsze odsetki, koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych.

BKKW w pismach wysyłanych do konsumentów przekazuje 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 słuszności. Stosownie do tego przepisu w szczególności 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.

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 BKKW, nie może informować konsumenta o tym, że jego dług bezwarunkowo zostanie powiększony o koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych, gdyż w momencie wysyłania pism do konsumenta przed złożeniem pozwu w sądzie nie ma wiedzy o tym, w jaki sposób sąd rozstrzygnie o kosztach postępowania. Zatem przekazana konsumentom informacja o tym, że brak zapłaty spowoduje bezwarunkowy wzrost zadłużenia o koszty sądowe, opłaty komornicze, koszty adwokackie lub radców prawnych jest informacją nieprawdziwą i niepełną.

Powyższa 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, stwierdzeń tak radykalnych i jednoznacznych, a jednocześnie w wersji najbardziej niekorzystnej dla konsumenta, w ocenie Prezesa UOKIK,

pozwala uznać za uzasadniony zarzut naruszenia przez BKKW obowiązku przekazywania konsumentom informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej.

Należy podkreślić, iż Prezes Urzędu nie kwestionuje 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 na przekazywanie takich informacji, powinna to czynić w sposób rzetelny i pełny, a zatem informować o niekorzystnych, jak i korzystnych okolicznościach dla konsumenta. Działania Spółki polegają jednak na wskazywaniu możliwych do poniesienia przez dłużnika maksymalnych kosztów sądowych i egzekucyjnych. Opisane działanie stanowi zagrożenie dla interesów konsumentów rozumianych jako prawo do rzetelnej i pełnej informacji, tym bardziej biorąc pod uwagę możliwość wystąpienia korzystnych dla konsumenta okoliczności przy orzekaniu o kosztach postępowania sądowego lub egzekucyjnego.

Powyższa praktyka Spółki stanowi 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 słuszne interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik) wpływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad b)

Przykładem naruszenia są wysyłane do konsumentów w okresie od 10 września 2008r pisma pt:

- - „OSTATECZNE PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY, PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY zawierające informację, że:
„Jednocześnie sprawę skierujemy na POLICJE w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny (w wysokości do 5000,00 zł lub aresztem do 30 dni”**
**** przy spełnieniu warunków ustawy;**
- - „INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJĄTKU” zawierające informację o treści: **„Dodatkowo zgłosimy sprawę na Policję w celu w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń** co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny (w**

wysokości do 5000,00 zł lub aresztem do 30 dni” ** przy spełnieniu warunków ustawy”;

„PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY” zawierające informację o treści „Jednocześnie zgłosimy sprawę na POLICJĘ w celu ścigania z art.121 kodeksu wykroczeń** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny (w wysokości do 5000,00 zł lub aresztem do 30 dni)**”**

**** przy spełnieniu warunków ustawy.**

Pisma o w/w treści wysyłane do konsumentów, którzy nie uiścili należności za przejazd bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej, na etapie przed wytoczeniem powództwa cywilnego, o tym, że działania dłużnika noszą znamiona wykroczenia z art. 121 kodeksu wykroczeń, informacji, że sprawa zostanie skierowana na Policję w celu ścigania oraz informacji, że dodatkowo spowoduje to nałożenie kary grzywny w wysokości do 5000 zł lub areszt do 30 dni; – wysyłane do konsumentów do dnia 29.12.2009r. Powyższe zapisy w taki sam sposób naruszają interes konsumenta. Stąd, pomimo tego, że dwa pierwsze z w/w zapisów zostały wycofane z dniem 10 maja 2009r., zaś trzeci z nich z dniem 29.12.2009r. Prezes UOKiK ustalił, że naruszenie ustało z dniem 29.12.2009r.

Jak wynika z treści w/w pism, są one standardowo wysyłane do wszystkich dłużników, którzy nie uiścili należności z tytułu przejazdu bez ważnego biletu środkami komunikacji miejskiej, niezależnie od tego, czy zdarzenie to ma miejsce po raz pierwszy, czy też po raz kolejny. Informują one konsumenta – dłużnika, że sprawa zostanie skierowana na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń, co dodatkowo spowoduje nałożenie kary grzywny w wysokości do 5000 zł lub areszt do 30 dni. Jedynie odnośnik „** przy spełnieniu warunków ustawy” ma na celu wskazać, że powyższa informacja jest aktualna w warunkach określonych ustawą, nie mniej w żaden sposób tej ustawy nie identyfikuje.

Konsument, który dostanie pismo od BKKW o w/ w treści, zwykle nie posiada wiedzy prawniczej, która pozwoli mu właściwie zrozumieć treść tego pisma, w tym ustalić treści art.121 kodeksu wykroczeń.

Tymczasem art. 121 kodeksu wykroczeń stanowi, że: „Kto, pomimo nieuiszczenia dwukrotnie nałożonej na niego kary pieniężnej określonej w taryfie, po raz trzeci w ciągu roku bez zamiaru uiszczenia należności wyłudza przejazd koleją lub innym środkiem lokomocji, podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny” (§ 1) .

Z powyższego wynika, że osoba dopiero w sytuacji wcześniejszego dwukrotnego nieuiszczenia w ciągu 1 roku kary pieniężnej określonej w taryfie, po raz trzeci w ciągu roku, bez zamiaru uiszczenia należności, wyłudza przejazd koleją lub innym środkiem lokomocji, podlega karze aresztu, ograniczenia wolności albo grzywny. W każdym zatem innym przypadku nie pokrywającym się z hipotezą art.121 § 1 k.w., tj. gdy zdarzenie określone jako wyłudzenie przejazdu bez ważnego biletu miało miejsce po raz pierwszy lub drugi w ciągu jednego roku, informacja, że skutkiem skierowania sprawy na Policję będzie zastosowanie sankcji określonych przepisami prawa jest bezpodstawna, a zatem stanowi informację nieprawdziwą i nierzetelną, a zatem wprowadza konsumenta w błąd.

Odnośnie natomiast informacji w zakresie sankcji grożącej za takie wykroczenie, to konsument – dłużnik w piśmie otrzymuje jedynie informację o zagrożeniu wykroczenia z art. 121 kw. - w odniesieniu do kary grzywny sankcją maksymalną w

wysokości do 5000 zł. Tymczasem art. 24 §1kw. stanowi, że grzywnę wymierza się w wysokości od 20 do 5.000 złotych, chyba że ustawa stanowi inaczej. Zatem również w tym przypadku przeciętny dłużnik - konsument, który po raz pierwszy znalazł się w takiej sytuacji otrzyma informację niepełną i nierzetelną. Skoro bowiem Spółka zdecydowała się przekazać konsumentom informację o zagrożeniu sankcją za naruszenie art. 121 kw., to informacja ta powinna być pełna i rzetelna. Natomiast w przypadku informacji przekazanej konsumentom, jedynie o wysokości maksymalnego zagrożenia nie spełnia kryterium informacji rzetelnej i pełnej.

Wykazano zatem naruszenie przez BKKW obowiązku przekazywania konsumentom informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej.

W kontekście powyższych rozważań, o tym, że w/w zapisy naruszają prawa konsumenta do informacji pełnej, prawdziwej i rzetelnej, w ocenie Prezesa Urzędu, powyższego zarzutu nie można postawić zapisowi, który pojawił się w stosowanych przez BKKW pismach (np. załącznik do pisma BKKW z dnia 25.06.2009r. -karta 26, 27, 29, 30 akt RLU- 405/15/09) o treści „*W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może być skierowana na POLICJĘ w celu ścigania z w/w przepisu, co spowoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalnie do 5000,00 zł)*”. Decyduje o tym treść tego pisma: Spółka informuje, że w przypadku spełnienia przesłanek art. 121 kodeksu wykroczeń, sprawa może być skierowana na Policję. Ponadto zagrożenie sankcją przedstawione zostało w sposób jasny i rzetelny tj. informuje o minimalnym i maksymalnym jego zakresie w odniesieniu do kary aresztu, zaś o maksymalnym zakresie w odniesieniu do kary grzywny. W ocenie Prezesa, pozbawienie w/w zapisu informacji o bezwzględności następstw przejazdu bez ważnego biletu a ponadto pełniejsza informacja o sankcji za naruszenie art. 121 kodeksu wykroczeń nie pozwala przyjąć, że zapis ten w taki sam sposób, jak zapisy stosowane do dnia 29.12. 2009r. narusza interes konsumenta.

Powyższa praktyka rażąco narusza dobre obyczaje, poprzez założenie, że na pewnym etapie postępowania windykacyjnego wszystkich konsumentów traktuje się jako potencjalnych przestępców, natomiast brak zapłaty, co nie jest wykluczone, może wynikać np. z bezzasadności roszczenia stanowi przesłankę dostatecznie uzasadniającą złożenie do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia. Wyżej opisane działanie Spółki jak wskazano wyżej, narusza uprawnienie konsumenta – słabszej strony obrotu gospodarczego do otrzymywania informacji rzetelnej i prawdziwej, co narusza dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Ad c) Przykładem takiego naruszenia są informacje zawarte w pismach wysyłanych do konsumentów - dłużników od dnia 10 września 2008r. do dnia 10 maja 2009r. zatytułowanych:

- „INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU”, które zawierały między innymi następujące zapisy :
„Informujemy, iż rozpoczynamy procedurę ustalania majątku dłużnika przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego w celu:
 - wspomżenia egzekucji prowadzonej przez KOMORNIKA,
 - wskazania komornikowi właściwych sposobów egzekucji w imieniu własnym na podstawie umowy”.

Z treści pisma pt. „INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU” wynika, że jest ono kierowane do konsumenta – dłużnika na etapie prowadzenia negocjacji przez Spółkę dotyczącej dobrowolnego zapłacenia długu, a zatem przed przeprowadzeniem postępowania sądowego, tym bardziej więc, przed wdrożeniem procedury egzekucyjnej.

Tymczasem Spółka, przekazuje konsumentowi informację o rozpoczęciu egzekucji oraz procedury ustalania majątku przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego przedsiębiorcy.

Postępowanie egzekucyjne uregulowane jest w części III Kodeksu postępowania cywilnego. Jakkolwiek nie ma tam definicji egzekucji to, przytoczyć można za piśmiennictwem prawnym:

„Postępowanie egzekucyjne to prawnie zorganizowane działanie organów egzekucyjnych z udziałem zainteresowanych podmiotów, mające na celu skuteczne urzeczywistnienie konkretnej normy prawnej, ustalonej w tytule egzekucyjnym, poprzez doprowadzenie za pomocą środków przymusu do odzyskania przez wierzyciela świadczenia należnego mu od dłużnika”³ To przepisy części trzeciej kodeksu postępowania cywilnego szczegółowo regulują, jaki organ może prowadzić egzekucję oraz na jakiej podstawie. Z treści art. 758 kpc wynika, że sprawy egzekucyjne należą do właściwości sądów rejonowych i działających przy tych sądach komornikach. Art. 759 §1 kpc stanowi, że czynności egzekucyjne są wykonywane przez komorników z wyjątkiem czynności zastrzeżonych dla sądów. Zgodnie z art. 776 kpc. podstawą egzekucji jest tytuł wykonawczy, jeżeli ustawa nie stanowi inaczej. Tytułem wykonawczym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzonej w klauzulę wykonalności.

Zatem wierzyciel, lub podmiot działający na jego zlecenie nie może prowadzić „egzekucji”. W żadnym też razie nie może dojść do egzekucji z majątku dłużnika przed uzyskaniem przez wierzyciela tytułu wykonawczego.

W związku z powyższym, tytułowanie pisma „INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI”, której istotą jest przymusowe dochodzenie od dłużnika zapłaty, wprowadzało konsumentów w błąd, poprzez wywołanie w nich przeświadczenia, że Spółka dysponuje możliwością przymusowego dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku Sądu. Zapis taki może wywołać u konsumenta mylne wrażenie, że w stosunku do niego wszczęta została procedura egzekucyjna prowadzona przez komornika oraz procedura ustalania majątku określona w przepisach kpc.

Również informacja dotycząca rozpoczęcia przez Spółkę „Procedury ustalania majątku” jest informacją nieprawdziwą, bowiem wierzyciel lub przedsiębiorca działający na jego zlecenie nie może wszczynać takiej procedury z naruszeniem przepisów kodeksu postępowania cywilnego tj. art. 913 - 920 (1) kpc. Wyjawienie

³ Praca zbiorowa pod red. Z. Szczyrka i inni Kodeks Postępowania Cywilnego. Postępowanie zabezpieczające i egzekucyjne. Komentarz, Sopot 2005

majątku może nakazać dłużnikowi jedynie Sąd. Art. 913 kc wskazuje przesłanki, które muszą zostać spełnione, by wdrożona została procedura wyjawienia majątku przez dłużnika. Wierzyciel może żądać wyjawienia majątku dłużnika, dopiero na etapie postępowania egzekucyjnego, w przypadku, gdy zajęty w egzekucji majątek dłużnika nie rokuje zaspokojenia egzekwowanej należności. Wierzyciel może żądać wyjawienia majątku dłużnika przed wszczęciem egzekucji jeżeli uprawdopodobni, że nie uzyska w pełni zaspokojenia swojej należności ze znanego mu majątku albo z przysługujących dłużnikowi bieżących świadczeń periodycznych za okres 6 miesięcy. W każdym przypadku warunkiem koniecznym przeprowadzenia takiej procedury jest posiadanie przez wierzyciela tytułu wykonawczego.

Zatem na etapie prowadzenia z dłużnikiem negocjacji o dobrowolną zapłatę zadłużenia, BKKW nie jest uprawnione do podejmowania działań skierowanych na ujawnienie majątku dłużnika.

Stąd, w ocenie Prezesa UOKIK, informacje przekazywane konsumentom w powyższym zakresie, nie spełniają wymogów informacji prawdziwej i rzetelnej.

Ponadto działania spółki naruszają dobre obyczaje i słusze interesy konsumentów, a zatem przepis art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Prezesa Urzędu, ww. praktyka stanowi naruszenie dobrych obyczajów, co przesadziło o bezprawnym charakterze działań Spółki. Nie sposób bowiem zaprzeczyć, iż obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji (choć skonkretyzowany literalnie m.in. w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) wypływa przede wszystkim z funkcjonujących w obrocie i nie pozbawionych znaczenia prawnego dobrych obyczajów i zasad współżycia społecznego. W niektórych sytuacjach – wobec braku szczegółowych przepisów prawa stanowionego – konieczne staje się odwołanie jedynie do tych zasad i „otwarcie” systemu prawa stanowionego. W związku z powyższym naruszenie przez Spółkę dobrych obyczajów stało się przyczyną do stwierdzenia przesłanki bezprawności postępowania Spółki w przedmiotowym zakresie.

Zatem, Prezes UOKIK orzekł jak w pkt. II sentencji decyzji.

Ad III. sentencji decyzji.

Prezes Urzędu w sentencji decyzji stwierdził ponadto stosowanie przez BKKW praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, poprzez stosowanie działań polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, w szczególności, w których BKKW Sp. z o.o. informuje konsumenta, że:

a) jego zadłużenie z tytułu jazdy bez ważnego biletu może być egzekwowane przez komornika, po uzyskaniu tytułu wykonawczego, poprzez zajęcie domu, mieszkania, samochodu, rachunku bankowego, sprzętu RTV i AGD, wynagrodzenie za prace oraz renty lub emerytury;

b) brak zapłaty zadłużenia z tytułu przejazdu bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej nosi znamiona wykroczenia określonego w art. 121 kw oraz o możliwości złożenia zawiadomienia na Policję w celu ścigania sprawcy tego czynu;

c) do dłużnika wysłany będzie pracownik terenowy, który wyegzekwuje dług osobiście, lub też pracownik terenowy podejmie działania, którymi wspomogę egzekucję prowadzoną przez komornika lub, że dłużnik zobowiązany jest do składania telefonicznych wyjaśnień, co do przyczyn niespłacenia zadłużenia,

co narusza art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), poprzez stosowanie czynów nieuczciwej konkurencji, a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.)

-co narusza art.17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.), poprzez stosowanie działań bezprawnych, a tym samym praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust.1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu ustalonym (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.).

Poddając analizie wyżej opisane działania Spółki pod kątem spełnienia przesłanki bezprawności, należy wykazać w jaki sposób działania BKKW naruszają w/w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.) zwanej dalej ustawą o znk, oraz art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

Należy zatem ponownie odwołać się do treści art. 3 ust. 1 ustawy o znk, który stanowi, 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 konkurencji i konsumentów. .

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.

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

Pojęcie „dobrych obyczajów” nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego” jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.⁴ Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznym – moralnym. W odniesieniu do pojęcia dobrych obyczajów, aktualne są rozważania Sądu Apelacyjnego podjęte w cyt. wyżej wyroku, o zasadach współżycia społecznego. Sąd wskazał, że na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

Kolejny przepis art. 3, tj. ust. 2 ustawy o znk 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.

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

Podkreślenia wymaga, iż brak określenia w rozdziale 2. *ustawy o znk* 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”⁵. A zatem, co do zasady, czynem nieuczciwej konkurencji może być naruszenie ogólnej normy art. 3 ust. 1 *ustawy o znk*.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się do m.in. istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku do drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. kierowanie do konsumentów w toku czynności windykacyjnych wezwań zawierających treści mające na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, ponieważ narusza to ich godność oraz cześć, zaś w odniesieniu do informacji o „wizycie pracownika terenowego, który wyegzekwuje dług osobiście” – wprost zawiera informację z silnym ładunkiem zagrożenia możliwością podjęcia działań bezpośrednich nie mówiąc o groźbie naruszenia „miru domowego”.

Z kolei pojęcie „poszanowanie słuszych interesów konsumentów” można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze. Oddziałująca na wyobraźnię konsumentów treść pism otrzymywanych od BKKW może prowadzić do sytuacji, gdy pod presją ze strony przedsiębiorcy i w obawie przed poniesieniem konsekwencji niezapłacenia długu, konsumenci spełnią świadczenie, które według ich oceny nie istnieje lub istnieje lecz w innej wysokości lub którego ze względu na upływ terminu przedawnienia nie muszą spełnić. Dodatkowo, zgodnie z treścią w/w pism, konsumenci narażeni są na ponoszenie dodatkowych kosztów w postaci rozmów telefonicznych, wysyłania listów z prośbą o wyjaśnienie sprawy. Pozaekonomiczny wymiar poszanowania słuszych interesów konsumentów przejawia się w narażeniu konsumentów na niewygodę, stratę czasu, naruszenie prywatności, przerzucenia na konsumentów obowiązku wyjaśnienia sprawy, naruszenie prawa do uczciwego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami. Przepis art. 17 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej* zawierający klauzulę generalną, podobnie jak przepis art. 3 ust.1 *ustawy o znk*, może stanowić samodzielną przesłankę bezprawności. Potwierdzenie tego stanowiska przynosi orzecznictwo i literatura, wskazując, że: *„klauzule generalne to przepisy prawa, w których nie są dokładnie sprecyzowane wszystkie elementy składające się na hipotezę czy dyspozycję normy prawnej, a ocena konkretnego stanu faktycznego zostaje przerzucona na organ stosujący prawo”*⁶. oraz, że *istotą i funkcją klauzul generalnych w prawie cywilnym jest możliwość uwzględnienia w ocenie różnego rodzaju okoliczności faktycznych, które mogą w oderwaniu od konkretnego stanu faktycznego być według jakiegoś schematu mającego walor bezwzględny oceniane raz na zawsze i w sposób jednakowy”*⁷.

Mając na uwadze powyższe rozważania, Prezes Urzędu – jako organ stosujący prawo – wykazuje, wskazując na przepis art. 24 ust.1 i 2 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku art. 3 ust.1 *ustawy o znk* oraz art. 17 *ustawy o swobodzie działalności gospodarczej*, iż wymienione w sentencji decyzji działania

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995r. sygn. akt. I Acr 308/95

⁶ A. Wolter, *Prawo cywilne. Zarys części ogólnej*, wyd. VIII, Warszawa 1986 str.83).

⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 29 marca 1979r. III CRN 59/79, nie publ.).

BKKW stanowiły działania bezprawne, bowiem naruszyły obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej zgodnie z dobrymi obyczajami oraz z poszanowaniem słusznym interesów konsumentów. Naruszenie zatem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów stało się przyczyną do stwierdzenia bezprawności postępowania BKKW, a po wykazaniu także naruszenia tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów, do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W realiach niniejszej sprawy wskazać należy, iż jej przedmiotem są ogólnie rzecz ujmując działania windykacyjne BKKW Sp. z o.o. 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 zlecone 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. W sytuacji, gdy brak przepisów prawa normujących postępowanie windykacyjne, przedsiębiorca, który podejmuje czynności zmierzające do wyegzekwowania należności od dłużnika, powinien działać z poszanowaniem dobrych obyczajów. W odniesieniu do pojęcia dobrych obyczajów, to podobnie jak przy zasadach współżycia społecznego, na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Dlatego zdaniem Prezesa Urzędu Spółka, naruszając dobre obyczaje w relacjach z konsumentami, postępuje bezprawnie.

Ad.a) W powyższym kontekście, w szczególności, powyższy skutek wywołują kierowane w toku czynności podejmowanych przez Spółkę pisma kierowane do konsumentów o zapłatę należności w związku z przejazdem bez ważnego biletu w komunikacji publicznej, informujące konsumentów, iż wskutek prowadzonej egzekucji komorniczej, komornik może zająć dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTF i AGD, wynagrodzenie za pracę a nawet rentę lub emeryturę.

W ocenie Prezesa UOKIK zapis, który ma na celu wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej to zapis, w którym Spółka występując jako wierzyciel na podstawie umowy cesji informuje konsumenta, że jego zadłużenie z tytułu jazdy bez ważnego biletu może być egzekwowane poprzez zajęcie domu, mieszkania, samochodu.

Przykładem takiego zapisu jest zamieszczony w wezwaniu pt: **„PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY”** o treści:

- *„Otrzymanie sądowego nakazu zapłaty, pozwoli BKK Wierzytelności Sp. z o.o. na przekazanie sprawy do wybranej kancelarii komorniczej. Zgodnie z obowiązującymi przepisami KOMORNIK może zająć w postępowaniu egzekucyjnym: dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt*

RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę, a nawet emeryturę lub rentę, stosowany we wzorcach od dnia 10 września 2008r. do dnia 10 maja 2009r, a nadto zamieszczony również w pismach wysyłanych do konsumentów do końca postępowania pt. „**PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY**” –zapis o treści:

- „Poniżej przedstawimy przykładowe konsekwencje braku płatności w wyżej oznaczonym terminie:

Postępowanie sądowe procesowe: koszty postępowania sądowego i zastępstwa procesowego spowodują znaczny wzrost zadłużenia, mogący nawet przekroczyć wartość zobowiązania głównego.

Postępowanie komornicze: Koszty sądowe i procesowe, zadłużenie główne i odsetki zostaną powiększone o koszty postępowania egzekucyjnego. Koszty te zostaną wyegzekwowane przez komornika w toku postępowania egzekucyjnego z dowolnego majątku m.in. wynagrodzenie za pracę, dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV AGD”.

Wzorzec ten stosowany był przez Spółkę od 11 maja 2009r do końca postępowania.

Obydwa zakwestionowane zapisy zamieszczone są w wezwaniach do zapłaty wysyłanych przez Spółkę występującą jako nabywca wierzytelności na podstawie umowy cesji do konsumentów w związku z zadłużeniem wynikającym z przejazdu bez ważnego biletu środkami komunikacji publicznej przed skierowaniem sprawy na drogę sądową. i przed uzyskaniem tytułu wykonawczego przeciwko konsumentowi. Żądanie zapłaty wynika więc tylko z ustaleń BKKW i nie jest potwierdzone tytułem wykonawczym. Żądanie Spółki jest więc, na etapie przedsądowym jedynie roszczeniem, którego zasadność może nie być potwierdzona w procesie sądowym.

Wielkość ewentualnego zadłużenia konsumenta w związku z przejazdem bez ważnego biletu środkami komunikacji publicznej wynosi np. 111,96 zł, w której mieści się opłata dodatkowa, w tym cena biletu. Łączna podawana przez Spółkę wartość zadłużenia, razem z kosztami postępowania sądowego i egzekucyjnego może wynosić, wg informacji podanych przez Spółkę 506,99 zł.

W ocenie Prezesa Urzędu, informowanie konsumentów, wobec których BKKW posiada roszczenie oparte na zarzucie przejazdu bez ważnego biletu, a więc nie potwierdzone tytułem wykonawczym oraz w stosunkowo niewielkiej wysokości, że po uzyskaniu sądowego nakazu zapłaty, komornik w postępowaniu egzekucyjnym może zająć dom, mieszkanie, samochód, rachunek bankowy, sprzęt RTV i AGD, wynagrodzenie za pracę a nawet rentę lub emeryturę jest nastawiona na wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, w celu wymuszenia zachowania korzystnego dla BKKW. Spółka żądając zapłaty należności w wysokości maksymalnie 506,99zł przedstawia konsumentowi wszystkie przewidziane w kodeksie postępowania cywilnego sposoby egzekucji, w tym zajęcie domu, mieszkania, samochodu, itp. co jest niewspółmiernym sposobem wyegzekwowania zadłużenia w stosunku do jego wartości. Wierzyciel, zgodnie z treścią art. 799 kpc spośród kilku sposobów egzekucji powinien zastosować najmniej uciążliwy dla dłużnika. Ogólna zasada proporcjonalności zastosowanego środka egzekucyjnego do wartości zadłużenia została przyjęta na potrzeby prowadzonego postępowania egzekucyjnego, a zatem i kryteria tej zasady mają zastosowanie dla oceny w/w zapisów pod kątem naruszenia dobrych obyczajów, przez które rozumieć należy również poszanowanie godności ludzkiej, zakaz szykanowania dłużnika, zakaz nadużywania egzekucji wobec dłużnika.

Jakkolwiek zakwestionowany zapis zawiera informację prawdziwą, co do wskazania możliwych źródeł egzekucji, to jednak na tak wczesnym etapie windykacji kumulowanie źródeł z jakich egzekucja może być prowadzona w odniesieniu do niewielkiej wartości dochodzonego zadłużenia, tak jak czyni to BKKW, nie czyni racjonalnie uzasadnionym przekazywanie dłużnikom informacji o możliwości prowadzenia egzekucji ze wszystkich możliwych źródeł majątku dłużnika.

Skoro brak jest racjonalnego uzasadnienia dla takich działań spółki, to celem ich, w ocenie Prezesa Urzędu, jest wywołanie w konsumentach uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, co narusza dobre obyczaje w rozumieniu art. 3 ust.1 ustawy o znk, oraz nakaz prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem słusznym interesów konsumentów tj. art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Ad b) Kolejnym zakwestionowanym zapisem, jest zapis, w którym Spółka informuje konsumenta, że brak zapłaty zadłużenia z tytułu przejazdu bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej nosi znamiona wykroczenia określonego w art. 121 kw oraz o możliwości złożenia do organów ścigania zawiadomienia w celu „ścigania” sprawcy tego czynu. Zdaniem Prezesa Urzędu, zapis taki może wzbudzać u konsumentów poczucie lęku o ich dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie określonego rozporządzenia swoim majątkiem. W ocenie Prezesa Urzędu, nie tylko poinformowanie dłużnika – konsumenta o „skierowaniu sprawy na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń”, ale już nawet poinformowanie konsumenta „o możliwości” złożenia do organów ścigania zawiadomienia w celu „ścigania” sprawcy czynu wywołuje u konsumenta uczucie lęku i zagrożenia. Taki jest również cel zastosowania przez BKKW w pismach wysyłanych do konsumentów powyższych zapisów – wywołanie uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, by konsument – dłużnik – pod wpływem lęku i presji psychicznej zapłacił żadaną przez Spółkę kwotę bez wdawania się w spór sądowy i przed uzyskaniem przez wierzyciela tytułu wykonawczego, który mógłby zweryfikować zasadność żądania Spółki.

Przykładem takiego zapisu jest informacja zamieszczona w pismach wysyłanych do konsumentów w okresie od 10 września 2008r. do 10 maja 2009 tj. w :

- wezwaniu pt: **PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY** o treści :

- *„Jednocześnie sprawę skierujemy na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 500,00 zł lub aresztem do 30 dni). Odnośnik ** zawiera informację” „w przypadku spełnienia warunków ustawy”.*

- w **OSTATECZNYM PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY** o treści :

- *„Jednocześnie zgłosimy sprawę na Policję w celu ścigania z art. 121 Kodeksu Wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 5 tys. zł lub aresztem do 30 dni)*

*Odnośnik ** zawiera informację „w przypadku spełnienia warunków ustawy,”*

w okresie od 11 maja 2009 tj. do 21.12.2009r. tj. w :

- wezwaniu pt: **PRZEDSĄDOWYM WEZWANIU DO ZAPŁATY** o treści :

- „Jednocześnie zgłosimy sprawę na Policję w celu ścigania z art. 121 kodeksu wykroczeń ** (co skutkować będzie dodatkowo karą grzywny w wysokości do 500,00 zł lub aresztem do 30 dni). Odnośnik ** zawiera informację” „w przypadku spełnienia warunków ustawy”;

oraz w okresie po 29.12. 2009r. gdy w/w zapis został zmieniony na zapis o treści:

- *”W przypadku wyłudzenia przejazdu spełniającego przesłanki z art. 121 kodeksu wykroczeń sprawa może zostać skierowana na Policję w celu ścigania z w/w przepisu, co powoduje zagrożenie nałożenia kary aresztu (najkrócej 5 dni, najdłużej 30 dni) lub ograniczenia wolności lub grzywny (maksymalna kara do 5000,00zł).”*

Zamieszczanie w pismach kierowanych do konsumentów – dłużników, w związku z przejazdem bez ważnego biletu w środkach komunikacji publicznej informacji, że zadłużenie konsumenta nosi znamiona wykroczenia z art. 121 kodeksu wykroczeń – jest w ocenie Prezesa UOKIK bezprawne. Jest rzeczą oczywistą, że Spółka nie posiada uprawnień, by dokonywać kwalifikacji prawnej czynów konsumenta. Działanie konsumenta wypełnia znamiona wykroczenia, zgodnie z art. 121 ust. 1 kodeksu wykroczeń jedynie wtedy, gdy pomimo nieuiszczenia dwukrotnie nałożonej na niego kary pieniężnej określonej w taryfie, po raz trzeci w ciągu roku bez zamiaru uiszczenia należności wyłudza przejazd kolejną lub innym środkiem lokomocji. Dodatkowo orzecznictwo wskazuje, że dla wypełnienia znamion wykroczenia zwanego „szalbiertwem” z art. 121 kw. wyłudzenie przejazdu trzeciej z kolei winno dotyczyć tego samego przewoźnika komunikacji publicznej.

Z powyższego wynika, że dopiero po spełnieniu wyżej określonych przesłanek możliwa jest kwalifikacja działań dłużnika z art. 121 kw. i zastosowanie wobec niego sankcji określonych w tym przepisie. Zamieszczenia pod tekstem odnośnika „przy spełnieniu warunków ustawy” nie posiada żadnego waloru informacyjnego dla przeciętnego konsumenta - dłużnika.

Podobnie bezprawny (pod kątem naruszenia dobrych obyczajów) charakter ma informacja, że brak zapłaty może spowodować zgłoszenia sprawy na Policję w celu „ścigania” w związku z popełnieniem wykroczenia, wysyłana masowo do wszystkich dłużników, niezależnie od okoliczności. Niedopuszczalne jest generowanie masowo pism do konsumentów, w których zawarta jest informacja o możliwości zawiadomienia Policji w celu „ścigania”. Użycie słowa „ściganie” jest w tych okolicznościach zupełnie bezpodstawne i pełni jedynie dodatkową funkcję wzmożenia w konsumentach uczucia strachu i zagrożenia.

Zatem opisywana praktyka Spółki mogła wzbudzić w konsumentach poczucie lęku o ich dobra osobiste oraz stanowić bezprawną groźbę mającą na celu wymuszenie rozporządzenia swoim mieniem zgodnie z wolą Spółki.

Podobnie takie działania przedsiębiorców ocenił SOKOK w wyrokach z dnia 13 stycznia 2009r. sygn. akt. XVII Ama 26/08. oraz z dnia 20 lutego 2007r. w sprawie sygn. akt. XVII Ama 95/07. W tym ostatnim wyroku oraz w wyroku SOKIK z dnia 13 stycznia 2009r. sygn. akt. XVII Ama 26/08 stwierdził, iż nawet hipotetyczne powoływanie się na możliwość złożenia do Prokuratury zawiadomienia o popełnieniu przestępstwa opisanego w art. 286 kk powoduje zastraszanie dłużników oraz w wyroku SOKIK z dnia 13 stycznia 2009r. sygn. akt. XVII Ama 26/08.

Powyższa praktyka rażąco narusza dobre obyczaje oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem słuszych interesów konsumentów, poprzez założenie, że po pewnym czasie prowadzenia postępowania windykacyjnego wszystkich dłużników traktuje się jako potencjalnych szalbierców a brak zapłaty, który może wynikać np. z bezzasadności roszczenia lub być np. przedawnione, stanowi przesłankę dostatecznie uzasadniającą złożenie do organów ścigania zawiadomienia o popełnieniu wykroczenia. Wyżej opisane działania Spółki mogą stanowić środek mający na celu zastraszenie konsumentów - dłużników, wywołanie w nich uczucia lęku i zagrożenia.

Zatem informowanie wszystkich dłużników o tym, że ich działania mają cechy wykroczenia z art. 121 kodeksu wykroczeń oraz, że będą ścigane przez Policję lub o możliwości ścigania przez Policję oraz o bezwzględny zastosowaniu sankcji z tego przepisu, niezależnie od spełnienia przesłanek warunkujących jego zastosowanie, narusza dobre obyczaje w rozumieniu art. 3 ust.1 ustawy o znk, oraz art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

Ad c) W podobny sposób narusza interes konsumentów przesyłana do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, informacja o wysłaniu do dłużnika – konsumenta pracownika terenowego, który wyegzekwuje dług osobiście, lub też wspomże egzekucję prowadzoną przez komornika.

Przykładem takiego zapisu jest zamieszczona w wezwaniu stosowanym w okresie od 10 września 2008r. pt: **OSTATCZNE PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZAPŁATY** oraz **PRZEDSĄDOWE WEZWANIE DO ZA-PŁATY** informacja o treści :

- „Brak wpłaty w wyżej wymienionym terminie spowoduje przekazanie sprawy do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu”, stosowane do dnia 29.12.2009r.

oraz pismo wysyłane do konsumentów pt. „**INFORMACJA O ROZPOCZĘCIU EGZEKUCJI ORAZ PROCEDURY USTALANIA MAJATKU**”, stosowane do dnia 10.05.2009r.

Pismo to wysyłane było do dłużnika, po wcześniejszym wysłaniu pism wg w/w treści w przypadku braku zapłaty z tytułu przejazdu bez ważnego biletu. Pismo zawiera następujące zapisy :

- „Informujemy, iż rozpoczynamy procedurę ustalania majątku dłużnika przez wyspecjalizowanego pracownika terenowego w celu:
 - wspomżenia egzekucji prowadzonej przez KOMORNIKA
 - wskazania komornikowi właściwych sposobów egzekucji w imieniu własnym na podstawie umowy”.

Natomiast po 11 maja 2009r. do konsumentów wysyłane były pisma pt „**OŚWIADCZENIE O WSZCZĘCIU POSTĘPOWANIA WINDYKACYJNEGO**” o treści:

- „Informujemy, że w związku z podjęciem przez dłużnika decyzji o zaprzestaniu oddawania pożyczonych pieniędzy z ((pełna nazwa wierzyciela)) Na mocy umowy i pełnomocnictwa z dnia ((data pełnomocnictwa)), ((nazwa wierzyciela)) zlecił czynności windykacyjne firmie BKK wierzycielności Sp. z o.o.

((nazwa wierzyciela)) wykazał się cierpliwością i zrozumieniem dla trudnej sytuacji Dłużnika, jakkolwiek dalsza prolongata nie jest już możliwa. W

związku z brakiem jakichkolwiek – udowodnionych wpłatami- chęci do polubownej spłaty zadłużenia przez Dłużnika, BKK Wierzytelności Sp. z o.o. rozpocznie negocjacje telefoniczne pod numerami podanymi przez dłużnika na umowie ((numer telefonu)), także pod ustalonymi w toku czynności operacyjnych, a jeśli uzna to za konieczne to podjęta zostanie decyzja o wizytacji dłużnika w miejscu jego zamieszkania”.

oraz w pismach pt. „**WEZWANIE DO ZAPŁATY I ZŁOŻENIA TELEFONICZNYCH WYJAŚNIEN**”_przekazywane była konsumentom następująca informacja :

- „*W związku z dotychczasowym brakiem jakiegokolwiek woli ze strony dłużnika do oddania długu, powstałego na umowie nr, firma BKK Wierzytelności Sp. z o.o. na mocy umowy i pełnomocnictwa z ((data umowy)) wszczyna przeciwko dłużnikowi postępowanie windykacyjne. W związku w/w wzywa się dłużnika do złożenia telefonicznych wyjaśnień przyczyn dla których podjęta została decyzja o zaprzestaniu oddawania pożyczonych z ((nazwa wierzyciela)) pieniędzy. Brak kontaktu telefonicznego będzie interpretowany jako odmowa dłużnika na niniejszą propozycję BKK Wierzytelności Sp. z o.o. do polubownej obsługi wierzytelności, co będzie podstawą do wszczęcia czynności operacyjnych mających na celu odzyskanie całej wymaganej kwoty na rzecz ((nazwa wierzyciela)).*

Jeżeli dłużnikowi zależy na ratowaniu swojej sytuacji finansowej i zachce skorzystać z niniejszej propozycji BKK Wierzytelności Sp. z o.o. do zawarcia porozumienia i obsługi windykacyjnej w trybie polubownym należy dokonać wpłaty całości lub części zadłużenia, a następnie prosimy o telefoniczne wyjaśnienie przyczyn zaprzestania spłaty podpisanej umowy” ,

oraz w pismach pt.: „**SKIEROWANIE SPRAWY DO WINDYKACJI BEZPOŚREDNIEJ**” informacje o treści :

- „ *Spółka informuje dłużnika, że: „Do dzisiaj nie odnotowaliśmy z tytułu państwa zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu z dnia ((mandat , data)) co potwierdza protokół z kontroli ((mandat, data))” i dalej „Ignorowanie przez Państwa prób polubownego rozwiązania tego problemu zmuszana do przekazania sprawy do bezpośredniej ingerencji windykacji terenowej. W przypadku braku zapłaty we wskazanym niżej – ostatecznym terminie, Państwa zadłużenie będzie windykowane w toku windykacji prowadzonej przez windykatorów terenowych”.*

Umieszczenie w pismach kierowanych do konsumentów informacji o wizycie wyspecjalizowanego pracownika terenowego mogło sugerować, że Spółka dysponuje możliwością dochodzenia wierzytelności bez prawomocnego wyroku sądowego. Takie działanie należy 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 wierzytelności możliwa jest jedynie w oparciu o tytuł wykonawczy, którym jest tytuł egzekucyjny zaopatrzony w klauzulę wykonalności. Stosowana przez Spółkę praktyka mogła również sugerować, że Spółka dysponuje możliwością używania środków przymusu w celu dochodzenia wierzytelności, co nie znajduje uzasadnienia prawnego.

Poprzez użycie określonych słów i zwrotów w w/w pismach t.j mówiących o wizycie w domu konsumenta „wyspecjalizowanego pracownika terenowego” lub „windykatora

terenowego, który „osobiście wyegzekwuje zadłużenie” lub „podejmie czynności operacyjne”, o ustalaniu numeru telefonu dłużnika w toku czynności operacyjnych, Spółka, wbrew swoim twierdzeniom, buduje nastrój grozy i zastraszenia a nie informuje konsumenta o możliwych działaniach Spółki.

Już samo zamieszczenie w pismach wysyłanych do konsumentów informacji o wizycie w domu konsumenta windykatora sugeruje, że „wizyta” ta jest niezależna od woli konsumenta i nie może się jej sprzeciwić – co jest sprzeczne z prawdą. Konsument ma bowiem prawo, chroniąc swój mir domowy, nie wpuścić windykatora do mieszkania. Dodatkowa informacja o tym, że „windykator wyegzekwuje dług osobiście” lub „podejmie działania operacyjne” wprost wywołuje w nim poczucie zagrożenia jego oraz całej rodziny, jak również ich mienia i zdrowia.

Działanie takie ma na celu wymuszenie na konsumentach dokonania zapłaty, chociażby kwestionowali oni zasadność roszczeń BKKW.

Spółka wyjaśniła, że nie ma na celu zastraszenia dłużnika, ale poinformowanie go o prawnych skutkach braku spłaty zadłużenia. Gdyby jednak Spółka rzeczywiście dostarczała dłużnikowi wiedzę o możliwych konsekwencjach prawnych nieuregulowania długu, konsument otrzymałaby rzetelną informację o kolejnych czynnościach wierzyciela – przewidzianych w k.p.c. – zmierzających do jego zaspokojenia. Natomiast analiza pism Spółki kierowanych do konsumentów wykazuje co innego. Jest w nich mowa o przekazaniu sprawy na Policję, czy też do pracownika terenowego, który osobiście zgłosi się w celu wyegzekwowania długu jak również żąda się bezprawnie od konsumenta- dłużnika nawiązania kontaktu telefonicznego ze Spółką w celu złożenia wyjaśnień.

Z powyższych względów twierdzenia Spółki są logicznie niespójne. Pisma te mają znikomy walor informacyjny, zaś informacje, które są w nich zawarte są tendencyjne i niepełne i w żaden sposób nie wyjaśniają faktycznych konsekwencji braku zapłaty długu. Treść wezwań kierowanych do konsumentów wywołuje u nich negatywne emocje: lęk, strach, presję, poczucie zagrożenia, poniżenia.

Powyższe wywody wskazują, że działania Spółki naruszają dobre obyczaje określone w art. 3 ust.1 ustawy o znk i słuszne interesy konsumentów w rozumieniu art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej., co przesądza 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 transakcji z przedsiębiorcą kontrahenta, a szerszej, bliżej nieokreślonej grupy potencjalnych kontrahentów traktowanych in abstracto.

Rozstrzygając powyższą kwestię, stwierdzić należy, że skoro Spółka zajmowała się windykacją długów powstałych w związku z przejazdem bez ważnego biletu w komunikacji publicznej oraz w związku z zawartą umową pożyczki na rzecz swoją lub 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 sprawie niniejszej, zarzucane Spółce działania w postaci zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów w toku prowadzonych czynności windykacyjnych treści, które mają na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz 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 czynności windykacyjne, tj. konsumentów.

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, gazowniczego, firmy dystrybucyjnej i handlowej, a nawet członek spółdzielni mieszkaniowej, itp. 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. 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. Godzi w ich godność i prywatność.

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

Skoro Prezes Urzędu, wykazał wcześniej spełnienie przesłanek praktyki polegającej na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji, oraz spełnienie przesłanki bezprawności działań BKKW, 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 działania BKKW wyczerpują przesłanki praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 oraz 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś w odniesieniu do działań BKKW polegających na zamieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz 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.).

Wykazano zatem stosowanie przez BKKW praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2, art. 24 ust. 2 pkt. 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 26 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującego zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.

Skoro Prezes Urzędu w odniesieniu do działań BKKW określonych w punkcie I i III sentencji decyzji stwierdził, że przedsiębiorca stosował i nadal stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesu konsumentów, to wydanie decyzji na podstawie art. 26 ust.1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uzasadnione.

Jak wykazało przeprowadzone postępowanie w zakresie praktyk określonych w pkt. I i III sentencji decyzji, pomimo, iż Spółka w badanym okresie wycofała niektóre wzorce oraz wycofała niektóre zakwestionowane zapisy, to jednak inne wprowadzone zamiast tych wycofanych, pomimo nieco odmiennej treści, w ten sam sposób naruszały interes konsumenta, a zatem stanowiły taką samą praktykę

naruszającą zbiorowy interes konsumenta. Z uwagi na powyższe, brak było w okolicznościach sprawy przesłanek, by Prezes Urzędu stwierdził zaniechanie stosowania praktyki.

Art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 .

W przypadku określonym w ust.1, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z tym, że na podstawie zebranego w sprawie materiału dowodowego, głównie w postaci pisma z dnia 25.06.2009r., w którym Spółka wskazuje na rozpoczęty proces wdrażania nowych wzorów pism, (wzory przesłane jako załączniki do pisma) oraz w postaci pisma z dnia 21.12.2009r., w którym Spółka poinformowała, iż w zmienionych pismach zakwestionowane postanowienia zostały usunięte, ustalono iż BKKW zaprzestała wysyłania do konsumentów pism zawierających zakwestionowane informacje;

- w odniesieniu do określonych w pkt. II a) i b) z dniem 29 grudnia 2009r.

- w odniesieniu do określonych w pkt. II c) z dniem 10 maja 2009r.,

to należało stwierdzić w pkt. II sentencji decyzji zaniechanie stosowania praktyki z art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w odniesieniu do tych postanowień.

Prezes UOKIK przyjął jako datę zaniechania stosowania praktyki, datę wpływu pisma z dnia 21.12.2009r. zawierającego oświadczenie woli Spółki o wycofaniu zakwestionowanych postanowień – stosownie do treści art. 61 kc.

Ad. IV sentencji decyzji.

Prezes UOKIK zarzucił BKKW stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku przekazywania konsumentom informacji prawdziwej, pełnej i rzetelnej, tj. poprzez naruszenie art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez nieuprawnione posługiwanie się słowem „**mandat**” w pismach kierowanych do konsumentów w odniesieniu do zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu.

Przykładem pisma, w którym Spółka posługuje się słowem „mandat” w odniesieniu do zadłużenia konsumenta wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu, jest pismo zatytułowane SKIEROWANIE SPRAWY DO WINDYKACJI BEZPOŚREDNIEJ zawierające informację o treści: ”Do dzisiaj nie odnotowaliśmy wpłaty z tytułu Państwa zadłużenia wynikającego z przejazdu bez ważnego biletu z dnia (mandat, data) co potwierdza protokół kontroli (mandat, data)”.

Dokonując oceny takiego działania, pod kątem naruszenia obowiązku przedsiębiorcy do przekazywania konsumentom jasnej, rzetelnej i pełnej informacji, stwierdzić należy, że postępowania mandatowe uregulowane jest w kodeksie postępowania w sprawach o wykroczenia. Art. 95 § 1 stanowi, że postępowanie mandatowe prowadzi Policja, a inne organy gdy przepis szczególny tak stanowi. Zgodnie z § 4 w/w przepisu postępowanie mandatowe może prowadzić też inspektor pracy. Natomiast § 5 w/w przepisu stanowi, że Prezes Rady Ministrów, na wniosek ministra właściwego

do spraw wewnętrznych, złożony w porozumieniu z Ministrem Sprawiedliwości, może nadać w drodze rozporządzenia uprawnienia do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego funkcjonariuszom innych organów. Te przepisy szczególne do których odsyła w/w art. 95 § 5 to :

- rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 28 lipca 2008 r. w sprawie nadania funkcjonariuszom Inspekcji Weterynaryjnej, Inspekcji Jakości Handlowej Artykułów Rolno-Spożywczych oraz Państwowej Inspekcji Ochrony Roślin i Nasiennictwa uprawnień do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z dnia 30 lipca 2008 r.);

- rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 1 sierpnia 2005 r. w sprawie wykroczeń, za które funkcjonariusze Straży Granicznej są uprawnieni do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z dnia 19 sierpnia 2005 r.);

- rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 1 sierpnia 2005 r. w sprawie wykroczeń, za które funkcjonariusze Straży Granicznej są uprawnieni do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z dnia 19 sierpnia 2005 r.);

- rozporządzenie Prezesa Rady Ministrów z dnia 25 kwietnia 2005 r. w sprawie nadania funkcjonariuszom Straży Parku w parkach narodowych oraz innym pracownikom parków narodowych, którym przysługują uprawnienia funkcjonariusza Straży Parku, uprawnień do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z dnia 29 kwietnia 2005 r.);

- rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 17 listopada 2003 r. w sprawie wykroczeń, za które strażnicy straży gminnych są uprawnieni do nakładania grzywien w drodze mandatu karnego (Dz. U. z dnia 8 grudnia 2003 r.).

Ponadto art. 136-141 ustawy z dnia 10.09.1999 r. - Kodeks karny skarbowy (Dz. U. nr 83, poz. 930 ze zm.), przewiduje możliwość wystawienia mandatu za wykroczenie skarbowe.

Żaden z wymienionych wyżej aktów prawnych nie przewiduje nakładania mandatu na pasażera, który wymusił przejazd bez ważnego biletu. Stąd Prezes Urzędu miał uzasadnione przypuszczenie że użycie słowa „mandat” w pismach wysyłanych do konsumentów w związku z zadłużeniem wynikającym z przejazdu bez ważnego biletu stanowić może naruszenie obowiązku przedsiębiorcy w zakresie przekazywania konsumentom prawdziwej, rzetelnej i pełnej informacji.

W powyższym zakresie Prezes Urzędu przyjął wyjaśnienia Spółki, iż słowo „mandat” nie jest widoczne w pismach wysyłanych do dłużników ani Spółka nie posługuje się tym zwrotem w korespondencji. Jest to jedynie nazwa pola w bazie informatycznej, po podstawieniu danych dłużnika w tym polu pojawia się nr i data protokołu kontroli. Słowo „mandat” pojawia się zatem tylko we wzorcu pisma stosowanego przez spółkę, ale wzorzec pisma, ponieważ nie zawiera danych konsumenta, nigdy nie jest do niego wysyłany.

W tym stanie rzeczy, skoro w treści wezwań wysyłanych przez Spółkę do konsumentów nie widnieje słowo „mandat”, to nie można postawić BKKW zarzutu naruszenia, wskutek nieuzasadnionego używania tego słowa, obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, pełniej i prawdziwej informacji, a zatem naruszenia art. 24, ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów .

Zgodnie z art. 83 ustawy o ochronie (...) w sprawach nie uregulowanych w tej ustawie, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego.

Art. 105 KPA stanowi natomiast, że organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy z jakiegokolwiek przyczyny stało się ono bezprzedmiotowe. Bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a wobec tego nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie co do jej istoty. Zarzut naruszenia art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, pełniej i prawdziwej informacji, wymaga udowodnienia w pierwszym rzędzie, że kwestionowane słowo „mandat” istotnie było przez Spółkę wysyłane w pismach do konsumentów. Skoro jednak, przeprowadzone postępowania nie potwierdziło, by słowo „mandat” było stosowane w pismach wysyłanych do konsumentów, to badanie, czy wskutek stosowania zakwestionowanych działań doszło do naruszenia zakazu przewidzianego w art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprzedmiotowe.

W powyższym zakresie należy zatem stwierdzić, że skoro BKKW nie wysyłała w pismach kierowanych do konsumentów informacji zawierających słowo „mandat”, to nie można przedstawić jej zarzutu naruszenia obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej, pełniej i prawdziwej informacji w tym zakresie, a zatem naruszenia art. 24 ust. 2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postępowanie administracyjne w powyższym zakresie należy zatem umorzyć jako bezprzedmiotowe na podstawie art. 105 § 1 kpa. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów .

Biorąc powyższe pod uwagę, orzeczono jak w pkt. IV sentencji.

Ad. V sentencji decyzji

W punkcie V sentencji decyzji, Prezes UOKiK nałożył na BKKW karę pieniężną :

1. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2, ust. 2 pkt 2 i 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.), w zakresie praktyk opisanych w pkt. I i III sentencji decyzji w wysokości 25 727 zł (dwadzieścia pięć tysięcy siedemset dwadzieścia siedem złotych), płatną do budżetu państwa.

2. z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2, ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.), w zakresie praktyk opisanych w pkt. II sentencji decyzji w wysokości 11 226 zł (jedenaście tysięcy dwieście dwadzieścia sześć złotych), płatną do budżetu państwa.

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.

Nakładanie kar w trybie art.106 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów odbywa się w trybie uznania administracyjnego (charakter fakultatywny kary pieniężnej), co oznacza, że zarówno o fakcie jej nałożenia, jak i o jej wysokości decyduje w konkretnej sprawie Prezes Urzędu. Kara pieniężna jest sankcją nakładaną na przedsiębiorcę za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w art. 24 ust. 1 i 2 tej ustawy. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera katalogu przesłanek, od których Prezes Urzędu uzależnia nałożenie kary pieniężnej, zatem Prezes kierować się musi przesłankami wynikającymi z funkcji dla jakich kary te zostały powołane. Kary pieniężne w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów pełnią zaś funkcję prewencyjną, represyjną i dyscyplinującą.

Natomiast odnośnie wysokości kary pieniężnej to art. 111 ustawy wskazuje, iż ustalając wysokość kary pieniężnej Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczność uprzedniego naruszenia przepisów ustawy.

Nakładając na BKKW karę pieniężną określoną art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wziął pod uwagę konieczność spełnienia przesłanek podmiotowych, tj. stwierdzenia, że określone w w/w przepisie naruszenia dokonane były co najmniej nieumyślnie. Konieczność brania pod uwagę tej przesłanki w przypadku nakładania kar pieniężnych określonych w art. 106 ust.1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika bezpośrednio nie tylko z treści tego przepisu, ale również pozostaje w zgodzie z orzecznictwem Trybunału Konstytucyjnego.

Zgodnie z art. 83 Konstytucji RP, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, takich jak BKKW. Podmioty profesjonalne działające na rynku powinny mieć możliwość przewidzenia, że podejmowane przez nie działania będą uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nie mogą skutecznie dowodzić braku świadomości naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W świetle powyższego uzasadnione jest twierdzenie, że działania Spółki zostały dokonane co najmniej nieumyślnie.

W roku 2009r. przychód całkowity BKKW Sp. z o.o. we Wrocławiu wyniósł xxx zł, która to kwota jest, zgodnie z art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów podstawą ustalenia wysokości kary pieniężnej. Górna granica kary, którą Prezes Urzędu może nałożyć na BKKW to kwota xxx zł tj. 10% tego przychodu.

Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I i III sentencji decyzji, że BKKW naruszył zbiorowy interes konsumentów, wskutek stosowania :

- praktyki z art. 24 ust. 1 i 2, ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331 ze zm.), poprzez naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom informacji prawdziwej, pełnej i rzetelnej; oraz wskutek naruszenia 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. 2007r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) w odniesieniu do treści informacji zawartych w pismach wysyłanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych;

- praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez naruszenie art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 roku o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (tj. Dz. U. z 2003 roku Nr 153, poz. 1503 ze zm.) oraz praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez naruszenie art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r., Nr 155, poz. 1095 ze zm.), wskutek zamieszczenia w pismach kierowanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych treści, mających na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej.

W stosunku do obydwu praktyk naruszających zbiorowy interes konsumentów Prezes rządu nakazał zaniechania ich stosowania.

Zbiorowy interes konsumentów został w niniejszej sprawie naruszony wskutek stosowania w pismach wysyłanych do konsumentów zapisów, które naruszają obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełniej informacji a nadto mają na celu zastraszenie konsumentów, wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, przy czym :

- dwa rodzaje zapisów opisane w pkt. I a) i b) sentencji decyzji były stosowane od 11 maja 2009r. aż do zakończenia postępowania,
- dwa rodzaje zapisów opisane w pkt. III a) i c) sentencji decyzji były stosowane od 10 września 2008r. do dnia zakończenia postępowania,
- jeden rodzaj zapisu opisany w pkt. III b)) sentencji decyzji był stosowany w okresie od 11 maja 2009r. do dnia zakończenia postępowania,

Z powyższego wynika, że okres stosowania zakwestionowanych postanowień był różny, niektóre z nich stosowane były prawie dwa lata, inne około pół roku. Jednak do dnia wydania decyzji opisana wyżej praktyka nie została zaniechana.

Zatem, okres stosowania ocenianych postanowień był w ocenie Prezesa Urzędu długi a przedsiębiorca nie odstąpił dobrowolnie, pomimo dokonywanych zmian w tekście, od ich stosowania po postawieniu mu zarzutu przez Prezesa Urzędu.

Stwierdzić również należy, że zasięg wyżej opisanych działań w sektorze usług świadczonych przez BKKW miał charakter ponadlokalny. Powyższe okoliczności wskazują na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań.

Każdy z zakwestionowanych zapisów, w ocenie Prezesa UOKiK, w dotkliwy sposób godzi w interesy konsumentów, naruszając ich prawa do otrzymywania informacji rzetelnej, prawdziwej i pełnej. Dodatkowo, naruszenie dotyczy „informacji gospodarczej” dotyczącej konsumenta – a zatem, narażone zostały również ekonomiczne interesy konsumentów. Stwierdzić również należy, że z uwagi na fakt, iż wyżej opisane działania przedsiębiorcy miały na celu wywołanie w nich uczucia lęku oraz wywarcie presji psychicznej, to godziły w ich dobra osobiste. Tego rodzaju działania uznać należy za bardzo rażące naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Zatem, z uwagi na stopień naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, rodzaj i wagę przypisanego przedsiębiorcy zarzutu nałożenie na BKKW kary pieniężnej jest uzasadnione.

Dokonując oceny wagi naruszenia wzięć należy pod uwagę, że praktyki stwierdzone niniejszą decyzją stosowane przez BKKW miały charakter poważnych naruszeń z uwagi na to, że naruszyły sferę istotnych interesów konsumentów oraz z uwagi na długi okres ich trwania. Niewątpliwie przedsiębiorca, poprzez stosowanie licznych zapisów w pismach wysyłanych do konsumentów wykorzystywał swoją przewagę, niekorzystnie kształtując pozycję konsumenta.

Stąd, odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xx% przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi po zaokrągleniu xxx zł.

Zgodnie z treścią art. 111 ustawy o ochronie (...), ustalając wysokość kar pieniężnych, o których mowa w art. 106 - 108, Prezes Urzędu, winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy a zatem wszelkie okoliczności obciążające i łagodzące.

Zatem, zgodnie z treścią art. 111 ustawy o ochronie (...) jako okoliczność obciążającą, w przypadku stosowania w/w praktyk Prezes Urzędu uznał:

- ponadlokalny zasięg terytorialny naruszenia. Przedsiębiorca oferuje usługi windykacji zadłużeń na rzecz innych podmiotów, między innymi np. Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście, która obsługuje połączenie komunikacyjne pomiędzy Tczewem a Słupskiem przez Gdańsk, Sopot i Gdynię. Działalność BKKW dotyka zatem konsumentów nie tylko z Wrocławiu lecz również poza rynkiem lokalnym.

Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podwyższenie w/w kwoty bazowej o xx %.

W ocenie Prezesa Urzędu, w przypadku praktyk opisanych w pkt. I i III sentencji decyzji brak jest po stronie przedsiębiorcy okoliczności łagodzących:

Z uwagi zatem na powyższe, wpływ okoliczności obciążających spowodował podwyższenie kary o xx%.

Kara pieniężna w pkt. V.1. sentencji decyzji została zatem ustalona (po zaokrągleniu) w wysokości 25 727 zł (słownie: dwadzieścia pięć tysięcy siedemset dwadzieścia siedem złotych) co stanowi xxx% przychodu przedsiębiorcy.

Prezes Urzędu stwierdził w pkt. II sentencji decyzji, że BKKW naruszył zbiorowy interes konsumentów, wskutek stosowania :

praktyki z art. 24 ust. 1 i 2, ust.2 pkt. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), poprzez naruszenie obowiązku przekazywania konsumentom informacji prawdziwej, pełnej i rzetelnej w odniesieniu do treści informacji zawartych w pismach wysyłanych do konsumentów w toku czynności windykacyjnych, co stanowi również bezprawne naruszenie wynikającego z art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007 Nr 155, poz. 1095 ze zm.) obowiązku przedsiębiorcy do wykonywania działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania.

Zbiorowy interes konsumentów został w niniejszej sprawie naruszony wskutek stosowania w pismach wysyłanych do konsumentów zapisów, które naruszają obowiązek przekazywania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, przy czym:

- dwa rodzaje zapisów opisane w pkt. II a) i b) sentencji decyzji był stosowany w okresie od 10 września 2008r. do dnia 29 grudnia 2009r.,
- jeden rodzaj zapisu opisany w pkt. II c) sentencji decyzji były stosowane od 10 września 2008r. do dnia 10 maja 2009r.

Zatem okres stosowania ocenianych postanowień był w ocenie Prezesa Urzędu długi. Stwierdzić również należy, że zasięg wyżej opisanych działań w sektorze usług świadczonych przez BKKW miał charakter ponadlokalny. Powyższe okoliczności wskazują na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań.

Każdy z zakwestionowanych zapisów, w ocenie Prezesa UOKiK w dotkliwy sposób godzi w interesy konsumentów, naruszając ich prawa do otrzymywania informacji rzetelnej, prawdziwej i pełnej. Tego rodzaju działania uznać należy za rażące naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Zatem, z uwagi na stopień naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, rodzaj i wagę przypisanego przedsiębiorcy zarzutu nałożenie na BKKW kary pieniężnej jest uzasadnione.

Dokonując oceny wagi naruszenia wzięć należy pod uwagę, że praktyki stwierdzone niniejszą decyzją, stosowane przez BKKW miały charakter poważnych naruszeń z uwagi na to, że naruszyły sferę istotnych interesów konsumentów oraz z uwagi na długi okres ich trwania. Niewątpliwie przedsiębiorca, poprzez stosowanie licznych zapisów w pismach wysyłanych do konsumentów wykorzystywał swoją przewagę, niekorzystnie kształtując pozycję konsumenta.

Stąd, odsetek określony w celu dalszego obliczania kary to xx% przychodu przedsiębiorcy. Kwota uzyskana w wyniku przeprowadzonych obliczeń stanowi tzw. kwotę bazową, która wynosi po zaokrągleniu xxx zł.

Zgodnie z treścią art. 111 ustawy o ochronie (...) jako okoliczność obciążającą, w przypadku stosowania w/w praktyk Prezes UOKiK uznał:

- ponadlokalny zasięg terytorialny naruszenia. Przedsiębiorca oferuje usługi windykacji zadłużeń na rzecz innych podmiotów, między innymi np. Szybkiej Kolei Miejskiej w Trójmieście, która obsługuje połączenie komunikacyjne pomiędzy Tczewem a Słupskiem przez Gdańsk, Sopot o Gdynię. Działalność BKKW dotyka zatem konsumentów nie tylko z Wrocławiu lecz również poza rynkiem lokalnym.

Wpływ przesłanki obciążającej spowodował podwyższenie w/w kwoty bazowej o xx %.

W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku praktyk opisanych w pkt. II sentencji decyzji okolicznością łagodzącą jest fakt zaniechania stosowania praktyki.

Z uwagi zatem na powyższe, wpływ okoliczności łagodzących spowodował obniżenie kary o xx%.

Łączny wpływ okoliczności łagodzących i obciążających spowodował obniżenie kary o xx%.

Kara pieniężna w pkt. V.2. sentencji decyzji została zatem ustalona (po zaokrągleniu) w wysokości 11 226 zł (słownie: jedenaście tysięcy dwieście dwadzieścia sześć złotych), co stanowi xxx % przychodu przedsiębiorcy.

Wymierzona BKKW kara pieniężna w wysokości łącznej 36 953 zł jest, w ocenie Prezesa, 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 tego przedsiębiorcę jak również innych przedsiębiorców.

Art. 112 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie

NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Z powyższych względów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. V 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 w Lublinie.

Otrzymuje:

BKKW Sp. z o. o
Ul. Rysia 1 a
53-656 Wrocław

