



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

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

RWR-61-12/2013/WS

Wrocław, 30 sierpnia 2013 r.

DECYZJA nr RWR 25/2013

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4,5 i 6 tej ustawy i §2 ust. 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Ultimo S.A. z siedzibą we Wrocławiu,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu niedozwolonego nacisku na konsumentów celem przymuszenia ich do zapłaty długu, poprzez :

- zamieszczanie w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” informacji, iż działająca na zlecenie Ultimo SA firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania dłużników (konsumentów) wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości, sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych i wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych, co stanowi praktykę naruszającą art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),
- a przez to również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*,

i przyjęciu przez wymienionego przedsiębiorcę zobowiązania do zaniechania tych działań poprzez :

zaprzestanie wysyłania konsumentom zakwestionowanych informacji w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” oraz wykonanie innych czynności, szczegółowo opisanych w piśmie Spółki z dnia 21 czerwca 2013 r. (L.Dz. 82/8242/13),

- nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania w terminie 5 tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ww. ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i §5 ust. 1 ww. rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, nakłada się na Ultimo S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania, w terminie 8 tygodni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

1. Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu wpłynęła w dniu 11 grudnia 2012 r. skarga konsumentki z Wodzisławia. Przedmiotem skargi była m.in. obawa podania jej adresu, jako dłużniczki, do publicznej wiadomości przez ULTIMO S.A. (przed przekształceniem : Sp. z o.o.), zwana dalej „Ultimo”. Do pisma dołączono korespondencję prowadzoną przez Spółkę z konsumentką.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej również dalej „Prezesem Urzędu” postanowieniem nr RWR 294/12 z dnia 27 grudnia 2012 r., wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie przez Ultimo przepisów ww. ustawy, w szczególności jej art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3, polegające na stosowaniu niedozwolonego nacisku na konsumentów celem przymuszenia ich do zapłaty długu. Przeprowadzone pod sygn. akt RWR 403-59/2012/WS postępowanie wyjaśniające potwierdziło zarzuty odnośnie nieprawidłowości w toku prowadzonych przez ww. Spółkę czynności windykacyjnych.

W toku ww. postępowania wyjaśniającego ustalono m.in., iż w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” Spółka zamieszcza informacje, mogące stanowić niedozwolony nacisk na konsumentów celem przymuszenia ich do zapłaty długu.

1.1. W wyniku informacji uzyskanych w toku postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. akt RWR 403 – 59/12/WS, potwierdzających wstępnie zarzuty, sformułowane w Zawiadomieniu z dnia 11 grudnia 2012 r., Prezes Urzędu postanowieniem nr RWR 104/2013 z dnia 3 czerwca 2013 r., wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu niedozwolonego nacisku na konsumentów celem przymuszenia ich do zapłaty długu, poprzez:
- zamieszczanie w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” informacji, iż działająca na zlecenie Ultimo SA firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania dłużników (konsumentów) wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości, sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych i wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych, co według wstępnej oceny Prezesa Urzędu stanowić mogło praktykę naruszającą art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206),

- a przez to również praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 powołanej wyżej ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Ponadto – zgodnie z punktem II. ww. postanowienia Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów całość materiałów uzyskanych w trakcie wymienionego postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-59/2012/WS).

Dowód – postanowienie k. 1-2 akt RWR 61-12/13/WS, zwanych dalej również „aktami głównymi”;

1.2. W trakcie postępowania Spółka w piśmie z dnia 21 czerwca 2013 r. (L.Dz. 82/8242/13), tj. w pierwszym złożonym przez siebie piśmie w toku postępowania, odniosła się do postawionych jej zarzutów i zobowiązała się do zaniechania zarzucanej jej praktyki, w tym zaprzestania wysyłania do konsumentów listów windykacyjnych w kwestionowanej przez Prezesa Urzędu treści, oraz dodatkowo szeregu innych działań, szczegółowo w piśmie wymienionych. Jednocześnie Spółka zobowiązała się do dokonania zaproponowanych czynności w terminie 5 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji Prezesa Urzędu wydanej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie (...).

Dowód – pismo Spółki k. 9 - 18 akt głównych.

2. Przeprowadzone przez Prezesa Urzędu postępowanie dowodowe pozwoliło na ustalenie następującego stanu faktycznego:

2.1. Poprzednik prawny Spółki, zawiązany został aktem notarialnym z dnia 9 sierpnia 2002 r. i zarejestrowany w Krajowym Rejestrze Sądowym – Rejestrze Przedsiębiorców przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej IV Wydział Gospodarczy pod nr KRS : 0000131497. Na mocy uchwały Zgromadzenia Wspólników podjętej dnia 27 grudnia 2006 r. nazwa Spółki została zmieniona z Krajowego Centrum Wierzytelności Ultimo sp. z o.o. na Ultimo sp. z o.o. Uchwałą Nadzwyczajnego Zgromadzenia Wspólników Spółki z dnia 19 października 2012 r., zmienioną Uchwałą Nr 1 Zgromadzenia Wspólników Spółki z dnia 28 grudnia 2012 r. spółka została przekształcona w spółkę akcyjną, działająca obecnie pod firmą Ultimo S.A. Spółka pod tą firmą została zarejestrowana w dniu 24 stycznia 2013 r. przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia – Fabrycznej VI Wydział Gospodarczy pod nr KRS : 0000448234.

Dowód – pismo Spółki k. 124 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS, odpis z KRS k. 79 - 82 akt głównych;

2.2. Spółka prowadzi działalność w zakresie świadczenia usług windykacyjnych na rzecz spółek zależnych jak i podmiotów zewnętrznych. Głównymi kontrahentami Spółki, są Ultimo Portfolio Investment (Luxemburg) S.A. oraz Ultimo Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty, w imieniu którego działa jako organ zarządzający Copernicus Capital Towarzystwo Funduszy Inwestycyjnych S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej : „Fundusz”). Ultimo Niestandaryzowany Sekurytyzacyjny Fundusz Inwestycyjny Zamknięty działa na podstawie ustawy z dnia 27 maja 2007 r. o funduszach inwestycyjnych (Dz. U. Nr 146, poz. 1546 ze zm.), zaś wyłącznym przedmiotem jego działalności jest lokowanie środków pieniężnych w drodze niepublicznego nabycia certyfikatów inwestycyjnych w wierzytelności pieniężne lub instrumenty rynku pieniężnego oraz inne prawa majątkowe. Spółka, na podstawie umowy z dnia 14 września 2007 r. *O Obsługę Określonych Wierzytelności* zobowiązała się do wykonywania na rzecz Funduszu, w odniesieniu do dłużników nabytych przez Fundusz wierzytelności, usług windykacyjnych w zakresie windykacji polubownej oraz do dokonywania czynności związanych z zarządzaniem

powierzonymi jej wierzytelnościami (zakupionymi przez Fundusz na rynku obrotu wierzytelnościami).

Zasięg działania Spółki obejmuje obszar całej Polski.

Dowód – pismo Spółki k. 26 – 27 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.3. W procesie windykacji należności osób fizycznych, bezpośredni udział biorą m.in. departamenty operacyjne Spółki :

- Departament Strategii Windykacyjnej,
- Departament Windykacji Centralnej,
- Dział Poszukiwań Danych,
- Departament Windykacji Terenowej.
- Departament Marketingu Windykacyjnego,
- Departament Obsługi Klienta,
- Departament Wierzytelności Złożonych.

Do zadań Departamentu Strategii Windykacyjnej należy m.in. tworzenie strategii windykacyjnych dla poszczególnych portfeli wierzytelności, współpraca z firmami zewnętrznymi zajmującymi się obsługą windykacyjną wierzytelności, w tym z agencją detektywistyczną „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. J.”;

Do zadań Departamentu Windykacji Centralnej należy telefoniczna windykacja wierzytelności;

Do zadań Działu Poszukiwania Danych należy m.in. poszukiwanie informacji o osobach zadłużonych, umożliwiające nawiązanie z nimi kontaktu;

Do zadań Departamentu Windykacji Terenowej należy terenowa windykacja wierzytelności od osób fizycznych i podmiotów gospodarczych, obsługa reklamacyjna w zakresie tzw. reklamacji prostych;

Do zadań Departamentu Marketingu Windykacyjnego należy m.in. definiowanie zasad komunikacji z osobami zadłużonymi, opracowywanie treści i formy graficznej materiałów komunikacyjnych w zakresie windykacji listowej (listów, ulotek, sms-ów itp.);

Do zadań Departamentu Obsługi Klienta należy m.in. udzielanie klientom odpowiedzi na korespondencję windykacyjną, w tym również mailową, oraz odpowiadanie na reklamacje składane przez osoby zadłużone. Dodatkowo komórka ta odpowiada za zarządzanie procesem publicznej sprzedaży wierzytelności poprzez Giełdę Wierzytelności tj. internetowy portal, na którym oferowane są do sprzedaży wierzytelności;

Do zadań Departamentu Wierzytelności Złożonych należy m.in. obsługa wierzytelności zabezpieczonych hipotecznie, windykacja wierzytelności wobec osób prawnych oraz kompleksowa windykacja wierzytelności zaklasyfikowanych jako „Trudne” (czyli takie, których łączna wartość zadłużenia wobec jednego dłużnika przekracza 100 tys. zł).

Dowód – pismo Spółki k. 22 – 24 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

Spółka z końcem 2008 r. podjęła współpracę z pozostającą poza strukturą Grupy Ultimo agencją detektywistyczną „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. J.” Współpracę regulują trzy umowy, tj. :

- Umowa Współpracy z dnia 14 października 2008 r. z późn. aneksami,
- Umowa Współpracy z dnia 22 lutego 2012 r. w zakresie obsługi wierzytelności,
- Umowa Współpracy z dnia 24 lutego 2012 r. w zakresie obsługi sekurytyzowanych wierzytelności.

Obecnie Agencja Detektywistyczna świadczy zarówno licencjonowane usługi detektywistyczne, w rozumieniu ustawy z dnia 6 lipca 2001 o usługach detektywistycznych (Dz. U. z 2002 r. Nr 12, poz. 110 ze zm.), jak i inne usługi wspomagające prowadzoną przez Ultimo działalność windykacyjną. Spółka, zgodnie z jej oświadczeniem zawartym w piśmie z dnia 17 stycznia 2013 r., korzysta z usług Agencji w stosunku do klientów, „którzy od długiego czasu (średnio 3 lata) pomimo wielu prób podejmowanych przez Spółkę, uchylają się od spłaty swoich zobowiązań na drodze polubownej, unikali prób podjęcia rozmów lub wręcz zatajali swoje miejsca pobytu i dane teleadresowe.”

Dowód – pismo Spółki k. 21, umowy k. 72 – 89 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.4. Proces windykacji wierzytelności dzieli się na dwa etapy, tj. windykację polubowną (przedsądową) i windykację sądową. Przedmiotem działania Spółki, jak wynika to z oświadczenia zawartego w piśmie do UOKiK z 17 stycznia 2013 r., jest windykacja polubowna (przedsądowa). Windykacja ta w Spółce dzieli się na 4 zasadnicze etapy :

- etap inicjujący,
- etap windykacji telefonicznej,
- etap windykacji bezpośredniej (terenowej),
- etap przedsądowy.

W ramach etapu inicjującego odbywa się wysyłka do dłużników listów informujących o cesji wierzytelności. Jeżeli umowa zobowiązuje wierzyciela do poinformowania o fakcie zbycia wierzytelności, Ultimo wysyła w imieniu wierzyciela informację o cesji wraz z wezwaniem do zapłaty. Jeżeli umowa zobowiązuje do przekazania informacji o cesji Zbywcę wierzytelności, wówczas Spółka wysyła list z wezwaniem do zapłaty dopiero po powzięciu informacji o wysyłce przez Wierzyciela pierwotnego listu informacyjnego. Listy wysyłane są do dłużników w oparciu o dane adresowe otrzymane od zleceniodawców i zawierają m.in. informacje o aktualnym saldzie zadłużenia z rozbiorem na kapitał, odsetki oraz pozostałe koszty. Jeżeli umowa cesji wskazuje, iż podmiotem informującym o cesji jest Zbywca, wówczas Ultimo w imieniu Nabywcy wysyła tylko list będący wezwaniem do zapłaty.

Windykacja telefoniczna rozpoczyna się po upływie 7 do 14 dni od wysyłki pierwszego wezwania do zapłaty. Jej podstawowym celem jest wynegocjowanie z dłużnikiem, w oparciu o analizę jego sytuacji, warunków dobrowolnej spłaty zadłużenia. Sposób prowadzenia rozmów telefonicznych reguluje procedura „Rozmowy telefoniczne przeprowadzane przez Pracowników Grupy ULTIMO”, wprowadzona w życie Zarządzeniem Prezesa Zarządu Spółki nr Z/76/2012 z 24 sierpnia 2012 r. W ramach tego etapu Spółka wyróżnia dwie zasadnicze fazy postępowania :

- 1) Monitoring wywiązywania się klienta z ustalonych warunków spłaty zadłużenia, a w szczególności :
 - a) Monitoring realizacji spłat na zawartych ugodach, w szczególności ugodach, w których ustalono spłatę ratalną,
 - b) Monitoring dokonywania przez klientów pojedynczych wpłat zadeklarowanych w trakcie kontaktu telefonicznego z dłużnikiem.

Monitoring ten odbywa się poprzez wysyłkę do klientów monitów listownych przypominających o ustalonych warunkach spłaty (kwotach i terminach), wysyłki krótkich

wiadomości tekstowych SMS oraz wykonywania telefonów do klientów, którzy nie dokonali wpłaty w określonym terminie, a których celem jest diagnoza przyczyn nie wywiązania się przez klientów z poczynionych ustaleń.

- 2) Negocjacje z klientami, z którymi nie ma jeszcze ustalonych warunków spłaty, tak aby były one akceptowalne przez obie strony. Negocjacje telefoniczne są wspierane poprzez wysyłkę listów do klientów (konsumentów), w których proponuje się klientom różne warianty uregulowania zadłużenia, a w szczególności spłaty ratalne oraz spłaty z częściowym umorzeniem zadłużenia.

Kolejnym etapem windykacji jest etap windykacji bezpośredniej (terenowej). Jest on realizowany przez tzw. Negocjatorów Terenowych. Spółka szacuje, iż ten etap stosowany jest w odniesieniu do ok. 20 – 40 % wierzytelności, dla których negocjacje telefoniczne nie doprowadziły do ustalenia sposobu spłaty zadłużenia. Celem tego etapu, jak deklaruje Spółka w piśmie z dnia 17 stycznia 2013 r., jest rozpoznanie w trakcie bezpośredniego, osobistego kontaktu z dłużnikiem, jego realnej sytuacji finansowej a następnie uzgodnienie warunków spłaty zadłużenia. Tryb ten regulowany jest Instrukcją „Standaryzacja negocjacji i interwencji w Departamencie Windykacji Terenowej oraz kontrola ich jakości”, wprowadzonej Zarządzeniem Prezesa Zarządu Spółki nr Z/64/2011 z dnia 13 października 2011 r.

W przypadku części wierzytelności, określanych jako „trudne”, tj. takie, gdzie osoby zadłużone uchylają się od dobrowolnej spłaty zobowiązania, celowo unikając – w odczuciu Spółki – kontaktu i zatajając swoje dane teleadresowe, Spółka korzysta z usług „zewnętrznej” firmy detektywistycznej, tj. agencji detektywistycznej „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. J.”, która wspiera Spółkę w gromadzeniu informacji wykorzystywanych w procesie windykacyjnym.

Ostatnim etapem windykacji pozasądowej jest etap przedsądowy. Sprowadza się on do poinformowania dłużnika, iż w związku z odmową dobrowolnej spłaty zadłużenia, brakiem reakcji na próby nawiązania kontaktu bądź naruszeniem uzgodnionych uprzednio warunków ratalnej spłaty, Spółka rekomendować będzie wierzycielowi dochodzenie jego zadłużenia na drodze sądowej. Proces windykacji sądowej realizowany jest przez odrębny od Spółki podmiot.

Dowód – pismo Spółki k. 19 – 30, schemat organizacyjny Spółki k. 70 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.5. W toku windykacji przedsądowej, na różnych jej etapach, Spółka wysyła do konsumentów (dłużników wg jej opinii), listy windykacyjne m.in. pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty”. Spółka zamieszcza w nich informacje, z których wynika, iż firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową, oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych. Pisma zawierają zapisy, zgodnie z którymi zebrane ww. informacje, mogą zostać wykorzystane na etapie ewentualnej windykacji sądowej i egzekucji komorniczej jak również deklarację o gotowości odstąpienia od wskazanych w pismach działań w przypadku „spłaty całości zadłużenia”. Wysyłka pism odbywała się na podstawie procedury „Proces Wysyłki Korespondencji Masowej”, wprowadzonej w życie Zarządzeniem

Prezesa Zarządu Spółki nr Z/31/2008 z dnia 6 czerwca 2008 r. Powołany dokument nie reguluje treści wysyłanej korespondencji, ale określa proces jej powstawania i wysyłki.

Poszczególne rodzaje pism zawierały m.in. następujące treści :

„Informacja”

*„W związku z uchylaniem się od spłaty zobowiązania planujemy skierowanie Pana sprawy do firmy **de facto Agencji Detektywistycznej Haraś i Adamczyk Sp. J.** Pracownicy tej firmy zweryfikują posiadane informacje o Pani/Pana aktualnej sytuacji majątkowej, które mogą zostać wykorzystane na etapie ewentualnej windykacji sądowej i egzekucji komorniczej.*

*Detektywi **firmy de facto**, działając na podstawie Ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych, będą mogli podjąć wobec dłużnika poniższe działania :*

- (...);
- *przeprowadzą w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego oraz nieruchomości oraz sporządzą na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową;*
- *w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczynią ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych.*

Informujemy, że jesteśmy gotowi odstąpić od tego działania w przypadku dokonania spłaty całości zadłużenia [kwota zadłużenia] do dnia [dzień] (...)”.

„Wezwanie do zapłaty”

„(...) Wzywamy do spłaty [%] zadłużenia w wysokości [...] w nieprzekraczalnym terminie do [data]. Pozostałe [%] zadłużenia zostanie anulowane.

(...) Konsekwencją dalszego uchylania się od spłaty długu może być :

- *Wyłączenie Pana/Pani/Państwa spraw/sprawy z windykacji polubownej i skierowanie jej/ich na drogę postępowania sądowego,*
- *Weryfikacja Pani/Pana aktualnej sytuacji majątkowej przez firmę **de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. J.***

(...) Na mocy art. 2 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych, działająca na nasze zlecenie firma detektywistyczna podejmie następujące czynności dotyczące osoby dłużnika :

- (...);
- *przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego oraz nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową;*
- *w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych.*

„Powtórne wezwanie do zapłaty”

„ Wzywamy do spłaty całości istniejącego długu w wysokości [zadłużenie] w nieprzekraczalnym terminie do [data].

Konsekwencją dalszego uchylania się od spłaty długu będzie :

- wyłączenie Pana/Pani/Państwa sprawy z windykacji polubownej i skierowanie jej na drogę postępowania sądowego,
- poprzedzone to zostanie weryfikacją Pani/Pana aktualnej sytuacji majątkowej przez firmę de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. J..

(...) Na mocy art. 2 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych, działająca na nasze zlecenie firma detektywistyczna podejmie następujące czynności dotyczące osoby dłużnika :

- (...);
- przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego oraz nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową;
- w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych.

Dowód – listy windykacyjne k. 38, 40, 43, 44, procedura k. 56 – 69 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS, pismo Spółki k. 16 i Zarządzenie nr Z/31/2008 k. 20 akt głównych;

Wyjaśniając kwestię informowania konsumentów o wizytach pracowników firmy detektywistycznej Spółka w toku postępowania wyjaśniającego stwierdziła, iż informacje zamieszczone w pismach windykacyjnych „w intencji Spółki miały przede wszystkim na celu dostarczenie klientom wyjaśnienia, iż sygnalizowane działania Spółki są w pełni legalne i mają swoje oparcie w przepisach obowiązujących ustaw, a więc nie są bezprawne.” (pismo Spółki z dnia 17 stycznia 2013 r.). Rozwijając tę myśl Spółka stwierdziła, iż „Znajomość specyfiki działań Agencji Detektywistycznej, z uwagi na dyskrecjonalny charakter ich czynności, nie jest powszechnie znana wśród konsumentów. Treść cytowanego przez Państwa fragmentu listu windykacyjnego ma na celu przybliżenie klientowi form i metod działania każdej tego rodzaju firmy, w tym wynajętej przez Spółkę Agencji Detektywistycznej. Informacja ta służyć ma przedstawieniu konsumentowi rzetelnej wiedzy o realizowanych przez tę firmę detektywistyczną działaniach zmierzających do wywiązania się z przyjętego zlecenia. Ponadto informacja ta, oprócz swojej roli edukacyjnej, ma na celu uświadomienie klientowi, iż dla zapewnienia skuteczności firmy windykacyjnej, opierającej swoje działania na danych pozyskanych od wierzycieli oraz oświadczeniach klientów złożonych podczas bezpośrednich rozmów telefonicznych, niezbędne jest poddanie zdobytych informacji o sytuacji klienta stosownej weryfikacji przez wyspecjalizowane podmioty. **Pośrednim celem tego przekazu jest skłonienie klienta do podjęcia rozmów w sprawie uzgodnienia warunków dobrowolnej obsługi wymagalnego zadłużenia bez konieczności uciekania się przez Spółkę do tego rodzaju kosztownych działań”.**

Dowód – pismo Spółki k. 20 i 128 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.6. W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 31 maja 2013 r. Spółka wysłała łącznie 186 822 listów windykacyjnych zawierających kwestionowane przez Prezesa Urzędu informacje (na 3 871 518 ogółem wysłanych w tym czasie pism). Były to wyłącznie listy windykacyjne pn. „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty”. W tym czasie nie wysyłano pism pn. „Informacja”, chociaż wzory tych pism nadal pozostawały (i nadal pozostają) obowiązującymi wzorami w działalności operacyjnej Spółki.

Dowód – pismo Spółki k. 15 akt głównych;

W ww. okresie Spółka otrzymała 91 skarg konsumentów na treść tych listów windykacyjnych (0,05% wysłanych listów).

Dowód – pismo Spółki k. 17 akt głównych;

2.7. Jak wyjaśniła Spółka w piśmie z dnia 11 lutego 2013 r., w przypadku podniesienia przez dłużnika zarzutu przedawnienia roszczeń, w toku windykacji pozasądowej, nie wstrzymuje ona działań, zaś „*działania wobec klienta są w dalszym ciągu prowadzone*”. W latach 2011 – 2012 r. Spółka prowadziła windykacje w odniesieniu do 665 tysięcy dłużników. W tym okresie wpłynęło 1 950 pism dotyczących zarzutu przedawnienia. Po weryfikacji, w stosunku do ok. 1600 Spółka nadal prowadziła czynności windykacyjne.

Dowód – pismo Spółki k. 130 - 131 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.8. Tryb oraz zasady podejmowanych wobec dłużników czynności faktycznych w toku prowadzonej windykacji określają Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych stanowiące Księgę III. Zasad Dobrych Praktyk Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce – Związku Pracodawców; Zasady te zostały wprowadzone do stosowania w Spółce na mocy uchwały Zarządu nr 01/2006 z dnia 3 stycznia 2006 r. Zgodnie z § 58 ww. dokumentu, „*Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą być podejmowane one tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności.*”

W § 75, zawartym w Rozdziale V pn. „Praktyki zakazane i niedozwolone”, określono ogólną zasadę należytego prowadzenia windykacji pozasądowej, zgodnie z którą „*Przedsiębiorstwa windykacyjne oraz osoby działające w ich imieniu nie stosują przy wykonywaniu czynności windykacyjnych metod i sposobów naruszających prawo i dobre obyczaje. (...)*”. Przepis następnie zawiera wyliczenie praktyk zakazanych, które ma charakter przykładowy. M.in. w pkt 2 zakazano stosowania środków, „*mających na celu zastraszanie dłużnika*”.

Dowód – pismo Spółki k. 131, Uchwała nr 01/2006, Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych k. 185 - 206 akt postępowania wyjaśniającego RWR 403 – 59/2012/WS;

2.9. W trakcie postępowania Spółka w piśmie z dnia 21 czerwca 2013 r., tj. w pierwszym złożonym przez siebie piśmie w toku postępowania, odniosła się do postawionych jej zarzutów i zobowiązała się do zmiany zakwestionowanych postanowień na postanowienia nie naruszające przepisów ustawy o ochronie (...). Pismem z dnia 15 lipca 2013 r., z własnej

inicjatywy, Spółka propozycje te sprecyzowała. Ostatecznie Ultimo S.A. przedstawiło następujące propozycje zmian:

W terminie 5 tygodni od uprawomocnienia się decyzji, wydanej na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Spółka zobowiązała się :

- 1) Całkowicie zaniechać w obrębie wszystkich obszarów prowadzonej przez Spółkę działalności windykacyjnej, przekazywania w komunikacji z konsumentami będącymi dłużnikami informacji, wskazującej, że działająca na zlecenie Spółki firma detektywistyczna przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania dłużników wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową, jak również w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych. W szczególności Spółka :
 - a) dokona weryfikacji treści wzorów listów windykacyjnych, scenariuszy rozmów windykacyjnych stosowanych w komunikacji z konsumentami będącymi dłużnikami oraz konspektów szkoleniowych;
 - b) wystosuje do wszystkich komórek organizacyjnych funkcjonujących w Spółce komunikat Zarządu Spółki, w formie zarządzenia Prezesa Zarządu, informujący o obowiązku zaprzestania stosowania w komunikacji z konsumentami będącymi dłużnikami, w szczególności w komunikacji listowej, informacji określonej w pkt 1 powyżej; proponowana treść Zarządzenia stanowi załącznik nr 1 do pisma Spółki z 15 lipca 2013 r.;
 - c) zmieni plany operacyjne oraz podręczniki (tzw. manuale operacyjne) portfeli wierzytelności określające zasady prowadzenia działań windykacyjnych wobec konsumentów będących dłużnikami prowadzonych przez Spółkę, tak by całkowicie wyeliminować posługiwanie się wzorami listów windykacyjnych zawierającymi informacje opisane w pkt 1 powyżej w stosunku do konsumentów będących dłużnikami; W szczególności Spółka dokona aktualizacji procedury regulującej zasady wprowadzania wzorów listów windykacyjnych poprzez wprowadzenie opisu procesu anulowania i wycofywania ze stosowania określonych wzorów listów. W oparciu o ww. procedurę sporządzony zostanie protokół wycofania zakwestionowanych wzorów listów z określeniem ich nazwy oraz ze wskazaniem nr id.;
- 2) przeszkolić wszystkich pracowników odpowiedzialnych za :
 - a) opracowywanie planów i podręczników (tzw. manuali operacyjnych) portfeli wierzytelności oraz kampanii windykacyjnych,
 - b) projektowanie, redagowanie, opiniowanie i wdrażanie do stosowania nowych wzorów listów windykacyjnych,w zakresie obowiązków wynikających z przepisów prawa oraz regulacji wewnętrznych Spółki i niniejszego zobowiązania w zakresie posługiwanie się informacją o możliwości prowadzenia wywiadów w celu ustalenia sytuacji majątkowej konsumenta będącego dłużnikiem, w szczególności informacją określoną w pkt. 1 powyżej oraz zakazu stosowania niedozwolonego nacisku na konsumentów, oraz prześle do Prezesa Urzędu Protokół potwierdzający fakt odbycia stosownego szkolenia, zakres tematyczny szkolenia oraz potwierdzona podpisami listę obecności pracowników, uczestniczących w szkoleniu;
- 3) złożyć Prezesowi UOKiK sprawozdanie z wykonania powyższego zobowiązania w terminie 8 tygodni od uprawomocnienia się decyzji nakładającej obowiązek jego wykonania.

Treść proponowanego Zarządzenia Prezesa Zarządu, o którym mowa w pkt 1 lit b), jest następująca :

„§1

W związku z Decyzją Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Nr [...] z dnia [...] nakazującą ULTIMO zaniechanie w obrębie wszystkich obszarów prowadzonej przez Spółkę działalności windykacyjnej przekazywania w komunikacji z konsumentami (dłużnikami) informacji wskazującej, że *działająca na zlecenie Spółki firma detektywistyczna przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania dłużników będących konsumentami wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się ze zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych*, niniejszym zarządzam, co następuje :

§ 2

1. Z dniem.....nakazuję wycofanie z obiegu [...] wzorów listów windykacyjnych o nazwie „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” o numerach id wskazanych w załączniku nr 1 do niniejszego Zarządzenia.
2. Nakazuję [...]

Postanowienia niniejszego zarządzenia wchodzi w życie od dnia...”

Dowód –pismo Spółki k. 9 – 1 i k88, projekt Zarządzenia k.90 akt głównych;

2.8. Pismem z dnia 4 lipca 2013 r. Spółka została powiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w przedmiotowej sprawie i możliwości skorzystania z prawa wglądu w akta sprawy. Spółka z prawa tego skorzystała.

Dowód – zawiadomienie k. 85 akt głównych, notatka służbowa k. 86;

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

3.1. Interes publicznoprawny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

3.2. Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...), pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Natomiast art. 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.), definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i eksploatacja zasobów naturalnych, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły. Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej 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. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 tej ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą w dniu złożenia wniosku o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej albo po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym.

Ultimo S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000448234. A zatem - w świetle powyższego – Spółka jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...). Oznacza to, iż przepisy tej ustawy odnoszą się do ww. Spółki wprost.

3.3. Uprawdopodobnienie zarzutu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...)

3.3.1. Przepis art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Przepis art. 28 ust. 2 ww. ustawy o ochronie (...) stanowi z kolei, iż w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić termin wykonania tych zobowiązań, natomiast ust. 3 ww. przepisu stanowi, iż w decyzji, o której mowa w ust. 1 Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

W toku postępowania Spółka zobowiązała się do likwidacji naruszenia ustawy o ochronie (...), przedstawiając szczegółowe propozycje w tym zakresie.

Zdaniem Prezesa Urzędu przyjęte przez Spółkę zobowiązanie zmierza do usunięcia zarzucanego jej naruszenia art. 24 ust.2 pkt 3) ustawy o ochronie (...).

W myśl art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...) warunkiem nałożenia przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę zobowiązania zmierzającego do zapobieżenia naruszeniom, o którym mowa w art. 24 tej ustawy jest uprawdopodobnienie naruszenia ww. przepisów na podstawie m.in. okoliczności sprawy lub informacji będących podstawą do wszczęcia postępowania z urzędu. W związku z tym, dla zastosowania art. 28 ustawy o ochronie (...) zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę przepisów ww. ustawy poprzez rozważenie wszystkich przesłanek określonych w art. 24 ustawy o ochronie (...) w odniesieniu do postawionego jej zarzutu.

3.3.2. Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast zgodnie z normą art. 24 ust. 2 pkt 3 przedmiotowej ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie **bezpprawne** działanie przedsiębiorcy, a w szczególności m.in. nieuczciwe praktyki rynkowe. Odnośnie omawianego zarzutu Prezes Urzędu pojęcie bezprawności wiąże z faktem naruszenia przez Przedsiębiorcę art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206), zwanej dalej „UPNPR”.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...), w realiach niniejszej sprawy, konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

1. bezprawność działań przedsiębiorcy, rozumiana jako nieuczciwa praktyka rynkowa naruszająca art. 4 ust. 1 UPNPR,
2. godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.

3.3.3. Bezprawność działań Przedsiębiorcy

Ustawa o UPNPR zawiera w art. 3 zakaz stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. *Naruszenie zakazu wynikającego z art. 3 UPNPR skutkuje bezprawnością zachowania przedsiębiorcy. Prezes UOKiK musi wykazać, że oceniane zachowanie przedsiębiorcy odpowiada jednej z praktyk wymienionych w art. 7 lub 9 UPNPR bądź spełnia przesłanki klauzuli generalnej z art. 4 ust. 1 oraz że zachowanie to narusza zbiorowe interesy konsumentów* (T. Skoczny. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz. Wydawnictwo C. H. Beck, Warszawa 2009, s. 996).

Postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszenia przez tego Przedsiębiorcę art. 4 ust. 1 UPNPR. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Kwalifikacja praktyki rynkowej jako nieuczciwej na podstawie ww. przepisu wymaga zatem wykazania dwóch przesłanek, tj.:

- a) sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz
- b) istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy.

Klauzula generalna zawarta w art. 4 ust. 1 ww ustawy znajduje w pierwszej kolejności zastosowanie do praktyk rynkowych, które nie zostały w niej wyspecyfikowane. *W tej sytuacji celem klauzuli generalnej jest konkretyzacja takich zachowań, które nie należą do poszczególnych, nazwanych i wyspecyfikowanych w ustawie praktyk* (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna a Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 70).

Ad. a)

Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Jak już wskazano wyżej, przepis art. 4 ust. 1 UPNPR stanowi tzw. klauzulę generalną, odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów”. Pojęcie to nie jest

w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak „zasady współżycia społecznego”, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych (np. wyrok SA we Wrocławiu z 13.11.1991r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4) oraz opracowań doktryny, nie tylko prawniczej (zob. np. J. Szwaja w: *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, str. 122-133, R. Stefanicki, *Dobre obyczaje w prawie polskim*, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5). Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest m.in. niedoinformowanie konsumenta (vide : wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r. sygn. akt VI ACa 774/2004). Obowiązek informowania partnera o istotnych (z jego punktu widzenia) okolicznościach dotyczących m.in. przedmiotu świadczenia, a także powinność czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny – jest cechą generalną prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (Ewa Łętowska. *Prawo umów konsumenckich*. Wydanie 2. Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, strona 215-216). Oczywiście, narusza ten obowiązek również posługiwanie się w relacjach z konsumentami groźbą czy też niedozwolonym naciskiem ukierunkowanym np. na zapłatę długu.

W ocenie Prezesa Urzędu zebrany materiał dowodowy uprawdopodobnia wnioski, iż dobre obyczaje zostały w sprawie niniejszej naruszone na skutek prowadzenia przez Spółkę zakwestionowanych działań.

Uzasadniając powyższą tezę należy przede wszystkim wskazać, iż przedmiotem kwestionowanych działań są ogólnie rzecz ujmując działania windykacyjne Spółki. 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.

Kwestionowana w toku niniejszego postępowania, zawarta w listach windykacyjnych pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” informacja o planowanych działaniach Spółki, wiąże je z działalnością agencji detektywistycznej „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.”. Agencja zatrudnia licencjonowanych detektywów, zatem ma do ich działalności wprost zastosowanie ustawa z dnia 6 lipca 2001 o usługach detektywistycznych (Dz. U. z 2002 r. Nr 12, poz. 110 ze zm.). Zgodnie z art. 9 powołanej ustawy, o ile przepisy innych ustaw nie stanowią inaczej, detektyw, w trakcie wykonywania czynności, może uzyskiwać informacje od osób fizycznych, przedsiębiorców, instytucji, a także organów administracji rządowej lub samorządowej. Jednak należy zauważyć, iż prawo do uzyskania informacji nie oznacza jeszcze obowiązku prawnego jej przekazania detektywom przez konsumentów oraz inne osoby, zarówno w miejscu ich zamieszkania jak i pracy. Zatem prawnie dopuszczalna jest odmowa udzielania przez osoby trzecie detektywom jakichkolwiek informacji. Tymczasem forma przekazu (firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” **przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania** dłużników /konsumentów wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości, sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych i wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych) - sugeruje nieuchronność skutecznego przeprowadzenia

„wywiadów środowiskowych”, co może wprowadzać konsumentów w błąd co do zakresu uprawnień firmy detektywistycznej z jednej strony, z drugiej zaś – odnośnie zakresu obowiązków dłużników (konsumentów) oraz osób trzecich poddanych działaniom detektywów. Podkreślenia ponownie wymaga, iż ustawa nie nakłada na podmioty trzecie żadnych dodatkowych obowiązków związanych z przekazywaniem detektywom jakichkolwiek informacji.

Ponadto należy wskazać, iż kwestionowane pisma, zwłaszcza w części, w której zawiadamiają, iż w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami Agencja Detektywistyczna poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych i wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych – ewidentnie stanowią niedozwolony nacisk na konsumentów ukierunkowany na zapłatę przez nich długu. Przede wszystkim osoba uznawana przez Spółkę za dłużnika nie traci przez sam fakt takiej kwalifikacji prawa do czci, szacunku oraz ochrony jej dobrego imienia. Zachowuje także prawo do powzięcia samodzielnej decyzji odnośnie ew. zapłaty długu, w tym zwłaszcza takiego, w stosunku do którego roszczenia o zapłatę uległy przedawnieniu (na podstawie np. art. 117 i n. kc). Tymczasem podane w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” informacje sugerują, iż w razie odmowy zapłaty długu działająca na zlecenie Spółki Agencja Detektywistyczna podejmie działania naruszające dobre imię konsumentów zarówno w miejscu ich zamieszkania jak i w miejscu pracy. W ocenie Prezesa Urzędu jako stosowanie groźby bezprawnej należy zakwalifikować ww. informacje o podjęciu działań mających na celu zwłaszcza badanie stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych i wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych. Wbrew twierdzeniom Spółki nie mają one żadnej wartości informacyjnej, a ich jedynym celem jest skłonienie dłużników (wg oceny Spółki) do zapłaty długu, posługując się wyraźnie widoczną groźbą zepsucia im opinii w miejscu zamieszkania i miejscu pracy. Taki cel formułowania zakwestionowanych pism przyznała zresztą pośrednio Spółka w piśmie z dnia 17 stycznia 2013 stwierdzając, iż **„Pośrednim celem tego przekazu jest skłonienie klienta do podjęcia rozmów w sprawie uzgodnienia warunków dobrowolnej obsługi wymagalnego zadłużenia bez konieczności uciekania się przez Spółkę do tego rodzaju kosztownych działań”**.

Podkreślić również wypada, iż zawarty w kwestionowanych pismach opis planowanych czynności windykacyjnych sprzeczny jest również z zasadami prowadzenia czynności windykacyjnych, opisany w pkt 2.8. niniejszej decyzji. Przypomnieć wypada, iż zgodnie z § 58 Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych *„Wizyty u dłużnika w innym miejscu niż miejsce zamieszkania należy prowadzić w sposób zapewniający poszanowanie prawa dłużnika do ochrony prywatności. Mogą być podejmowane one tylko wówczas, gdy miejsce zamieszkania nie jest znane albo dłużnika nie można tam zastać. Ponadto windykatorzy nie powinni, bez uprzedniej zgody dłużnika, kontaktować się z osobami trzecimi w sprawie dochodzonej należności.”* Zakwestionowane działania Spółki pozostają więc w kolizji z przyjętym przez nią dobrowolnie sposobem działania, opisanym w ww. dokumencie, gdyż :

- grożą konsumentom w istocie naruszeniem ich prywatności, poprzez sugerowaną nieuchronność wywiadów środowiskowych w miejscu ich zamieszkania i pracy,
- grożą podjęciem równoczesnych działań w miejscu zamieszkania i pracy, podczas gdy wizyty w innym miejscu, niż miejsce zamieszkania, firma windykacyjna może podjąć tylko w wyjątkowych sytuacjach (gdy miejsce zamieszkania nie jest znane lub też dłużnika nie można w nim zastać),
- grożą rozmowami z sąsiadami i współpracownikami, celem m.in. ustalenia wiarygodności konsumentów w stosunkach majątkowych, podczas gdy § 58 Zasad Dobrych Praktyk

Windykacyjnych uzależnia jakiegokolwiek kontakty z osobami trzecimi od zgody dłużnika (konsumenta).

W kontekście powyższych wywodów podkreślić wypada, iż za naruszające dobre obyczaje uznaje się również m.in. **przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych** (np. M. Kepiński, *Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, RPEiS 1994, nr 2, s. 7;). Jako reprezentatywny należy przytoczyć pogląd, zgodnie z którym *sprzeczność z dobrymi obyczajami obejmuje zachowania, które godzą w normy zwyczajowe obowiązujące moralnie w środowisku przedsiębiorców lub wynikające z kodeksów etyki przedsiębiorcy bądź z norm przyjętych w aktach samorządu gospodarczego lub zawodowego* (Kosikowski Cezary. *Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej. Komentarz*. Warszawa 2007 Wydawnictwo Prawnicze LexisNexis, wydanie II, komentarz do art. 17).

Z tego punktu widzenia należy uznać, iż Spółka naruszyła dobre obyczaje w zakresie praktyk windykacyjnych, również na skutek naruszenia „Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych”, zwanych dalej również „Zasadami (...)”, będących częścią (Księga Trzecia) Zasad Dobrych Praktyk przedsiębiorstw zrzeszonych w Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce. W szczególności Spółka naruszyła ww. § 58 „Zasad (...)” jak również § 75 pkt 2, w którym zakazano stosowania środków, „mających na celu zastraszanie dłużnika”, a tym samym również dobre obyczaje. „Zasady (...)” uznać należy za opinię środowiska dotyczącą m.in. określenia, które zachowania uznaje się za etyczne, a które za takie się nie uznaje w zakresie zawodowej, profesjonalnej działalności windykacyjnej.

Praktyki firm windykacyjnych, polegające na stosowaniu niedopuszczalnego nacisku na konsumentów, ukierunkowanego na zapłatę długu, były już kwestionowane przez Prezesa UOKiK. Jedynie przykładowo można powołać decyzję RWR 52/2007 z dnia 31 grudnia 2007 r., na podstawie której zakwestionowano praktykę przedsiębiorcy KRUK S.A. z siedzibą we Wrocławiu, polegającą m.in. na wywieraniu presji psychicznej i poczucia lęku u konsumentów na skutek informowania ich o planowanych wizytach w oddziałach ZUS. SOKiK wyrokiem z dnia 2 marca 2009 r. (sygn. akt XVII AmA 22/8) akceptując stanowisko Prezesa UOKiK dodatkowo stwierdził, iż również informowanie o planowanych wizytach u pracodawcy dłużnika należy zakwestionować. Sąd podkreślił, iż „(...) powód miał pełną świadomość, że pracodawca nie jest uprawniony do ingerowania w prywatne życie pracownika, a w szczególności do przymuszania go do regulowania jakichkolwiek zobowiązań, jak również do udzielania informacji o pracowniku jego wierzycielom na ich życzenie. W ocenie Sądu nie ma zatem żadnych wątpliwości, iż celem zapisu było wywołanie u dłużnika obawy przed kompromitacją w oczach pracodawcy lub nawet możliwością utraty pracy”.

Rozpoznając apelację od ww. wyroku, Sąd Apelacyjny w Warszawie stwierdził dodatkowo, iż m.in., iż „(...) nie można uznać za zgodne z zasadami współżycia społecznego działań przedsiębiorcy, polegających na wywieraniu presji na dłużnikach będących konsumentami w celu zrzeczenia się przez nich korzystania z zarzutu przedawnienia. Niewątpliwie na wierzycielu także ciąży obowiązek wynikający z istoty stosunku obligacyjnego i nie może on skutkami swojego zaniechania w terminowym dochodzeniu należności obciążać dłużnika. Nie może korzystać z ochrony prawnej wierzyciel podejmujący działania, (...) zmierzające do nakłonienia dłużnika do spłaty należności wiele lat po upływie terminu przedawnienia wierzytelności, kiedy dłużnik już nie dysponuje dowodem jej spłaty.” (wyrok SA w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09).

W kontekście m.in. ww. orzeczeń sądowych należy uznać, iż praktyka Spółki polegająca na zamieszczaniu w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” informacji, iż firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” przeprowadzi w miejscu pracy oraz w miejscu zamieszkania wywiady środowiskowe zmierzające do ustalenia posiadanych składników majątku ruchomego i nieruchomości oraz sporządzi na tę okoliczność odpowiednią dokumentację zdjęciową, oraz w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się z zobowiązań majątkowych oraz wiarygodności dłużnika w stosunkach majątkowych – w sposób oczywisty narusza zasady współzycia społecznego (dobre obyczaje) i w istotny sposób może zniekształcić zachowanie przeciętnego konsumenta po dacie zawarcia umowy (na etapie jej wykonania – szerzej o tym poniżej w pkt. ad.b). Powyższe wynika z faktu, iż poddany presji psychicznej konsument, obawiający się utraty dobrego imienia w miejscu zamieszkania lub w zakładzie pracy, może zdecydować się na zapłatę długu również takiego, który w jego przekonaniu nie istnieje lub też jest przedawniony.

Mając powyższe na uwadze, uznać należy, iż uprawdopodobnione zostało spełnienie pierwszej z przesłanek uznania kwestionowanych działań Spółki za nieuczciwą praktykę rynkową, naruszającą art. 4 ust. 1 UPNPR.

Ad. b)

Istotne zniekształcenie zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy

Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie zawiera definicji „istotnego zniekształcenia zachowań”, zatem pomocne dla określenia zakresu przedmiotowego ww. pojęcia może być odwołanie się do art. 2 lit. e) dyrektywy 2005/29/WE o nieuczciwych praktykach rynkowych. *W świetle art. 2 lit. e) dyrektywy (...) „istotne zniekształcenie zachowania gospodarczego konsumentów” oznacza wykorzystanie praktyki rynkowej w celu znacznego ograniczenia zdolności konsumenta do podjęcia świadomej decyzji i skłonienia go tym samym do podjęcia decyzji (...) której inaczej by nie podjął* (Małgorzata Sieradzka. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz. Oficyna a Wolters Kluwer business. Warszawa 2008, s. 82).

W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie do takiego zniekształcenia doszło. Nieuczciwa praktyka rynkowa może co do zasady przybierać postać działania lub zaniechania (co wynika z definicji tej praktyki zawartej w art. 2 pkt 4 UPNPR). W niniejszej sprawie praktyki Spółki, jak to zostało ustalone wyżej, mają na celu zastraszenie konsumentów, wywarcie presji psychicznej oraz wprowadzenie w błąd co do faktycznych uprawnień Spółki oraz konsekwencji nie uiszczenia zapłaty długu. Temu celowi służyć miało zwłaszcza podanie wprowadzających w błąd i zawierających groźby naruszenia dobrego imienia konsumentów informacji :

- iż działająca na zlecenie Spółki firma detektywistyczna „de facto Agencja Detektywistyczna Haraś i Adamczyk Sp. j.” przeprowadzi wizyty (w domyśle – bez zgody konsumenta i osób trzecich) w miejscu zamieszkania/miejscu pracy w celu sporządzenia wywiadów środowiskowych,

- iż działająca na zlecenie Spółki firma detektywistyczna w rozmowach z sąsiadami i współpracownikami (w domyśle – bez zgody konsumenta i osób trzecich) poczyni ustalenia co do stopnia wywiązywania się konsumentów z zobowiązań majątkowych i ich wiarygodności w stosunkach majątkowych.

Jak wynika to z ustaleń poczynionych w pkt 2.5 niniejszej Decyzji, zakwestionowane wzory pism zawierały dodatkowo informację o możliwości zwolnienia się dłużników z przeprowadzenia ww. działań przez działającą na zlecenie Spółki firmę detektywistyczną, jeżeli dokonają oni zapłaty wskazanych w pismach kwot zadłużenia.

W ocenie Prezesa Urzędu, celem tego działania nie jest jedynie poinformowanie dłużników o zgodnych z prawem konsekwencjach określonego zachowania w celu umożliwienia im podjęcia racjonalnej decyzji w oparciu o pełną wiedzę dotyczącej ich sytuacji faktycznej i prawnej, ale wywieranie presji na dłużnikach celem skłonienia ich do określonego zachowania (przyznała to zresztą Spółka w powoływanym już piśmie z dnia 17 stycznia 2013).

Wskazać należy, iż jak wynika to z ustaleń w pkt 2.7. niniejszej Decyzji, większość składanych skarg na działalność Spółki w latach 2011 – 2012 r. dotyczyła windykowania długów objętych przedawnieniem w zakresie możliwości sądowego dochodzenia roszczeń, zaś Spółka przyznała, iż podniesienie tego zarzutu nie wstrzymuje jej działań.

W konsekwencji zastraszania konsumentów i wywieraniu na nich presji istotnemu zniekształceniu mogło ulec ich zachowanie na rynku po zawarciu przez nich umów kredytu/pożyczki i in. umów. Wypada odwołać się ponownie do wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09 zgodnie z którym *Nie może korzystać z ochrony prawnej wierzyciel podejmujący działania, (...) zmierzające do nakłonienia dłużnika do spłaty należności wiele lat po upływie terminu przedawnienia wiarygodności, kiedy dłużnik już nie dysponuje dowodem jej spłaty.*

Zatem stosowane przez Spółkę praktyki mogły doprowadzić do sytuacji, w której konsumenci na skutek presji Przedsiębiorcy pozbawieni zostali możliwości autonomicznego i racjonalnego, swobodnego podjęcia decyzji o konsekwencjach określonego ich zachowania (tj. podjęcia decyzji o dokonaniu zapłaty). W konsekwencji mogli oni np. dokonać zapłaty długu nieistniejącego lub też długu w stosunku do którego nastąpiło przedawnienie dochodzenia roszczeń, a której to zapłaty nie dokonaliby w sytuacji braku presji i nacisku Spółki.

Stosowane przez Spółkę praktyki dotyczyły zachowań tzw. przeciętnego konsumenta na rynku. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym nie definiuje pojęcia „konsument” odsyłając w art. 2 pkt 2 do kodeksu cywilnego. Zgodnie z art. 22¹ k.c. *„Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową”.* Oznacza to, iż status konsumenta osoba fizyczna uzyskuje z chwilą dokonania czynności prawnej i zachowuje go dopóki ta czynność prawna wywołuje skutki, a więc również np. na etapie windykacji długu. Sprawa niniejsza niewątpliwie dotyczy zatem konsumentów, skoro czynności windykacyjne skierowane były do osób, które zawarły wcześniej z przedsiębiorcami umowy i nie było to związane z prowadzeniem działalności gospodarczej (co zresztą przyznała Spółka w toku postępowania).

Zarzucając Spółce praktyki dotyczą „przeciętnych konsumentów” w rozumieniu UPNPR. Zgodnie z art. 2 pkt 8 ww ustawy za przeciętnego konsumenta uważa się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny; oceny dokonuje się z

uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów. Przyjęty w ustawie model przeciętnego konsumenta w pełni odzwierciedla stanowisko przyjęte w orzeczeniach Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości, zgodnie z którym jest to osoba dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna. Taki konsument posiada określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać dokonując analizy przekazów rynkowych. Jest to konsument sceptyczny wobec kierowanych do niego praktyk rynkowych, który umiejętnie korzysta ze stworzonych możliwości wyboru. Wskazać jednocześnie należy, iż orzecznictwo Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości wskazuje na konieczność odniesienia powyższych cech przeciętnego konsumenta do produktu, do którego odnosi się dana praktyka rynkowa (wyrok ETS z dnia 22 czerwca 1999r., C-342/97, wyrok ETS w sprawie Gurt Springenheide i Tusky C-210/96). Europejski Trybunał Sprawiedliwości wskazał m.in., iż charakter odróżniający znak towarowy należy oceniać w odniesieniu do przypuszczalnego sposobu postrzegania go przez właściwie poinformowanego oraz dostatecznie uważnego i rozsądnego przeciętnego konsumenta danej kategorii towarów i usług (wyrok ETS z dnia 7 lipca 2005 r., C-353/03). Podobny pogląd prezentowany jest również w orzecznictwie polskich sądów. Tak np. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 3 grudnia 2003 roku wskazał, iż sama wysokość ceny nabywanego samochodu wyklucza potraktowanie nabywcy jako nieostrożnego konsumenta bezkrytycznie odnoszącego się do haseł reklamowych i nie posiadającego podstawowych informacji, gdyż polski odbiorca reklamy w tym segmencie rynku samochodowego posiadał już umiejętność odczytywania informacji reklamowych (wyrok z dnia 3 grudnia 2003r. sygn. akt I CK 358/02). Podobnie, w wyroku z dnia 6 grudnia 2007 roku Sąd Apelacyjny w Warszawie stwierdził, iż do kręgu adresatów reklamy „taniach liniach” lotniczych należy zaliczyć osoby wykształcone, posiadające zasób wiedzy i doświadczenia życiowego w zakresie funkcjonowania takiego rodzaju przedsiębiorców w tym zakupu biletów online, co odróżnia ich od osób należących do kręgu przeciętnych konsumentów (sygn. akt VI ACa 842/07).

Odnosząc powyższe rozważania do sytuacji zaistniałej w niniejszej sprawie podnieść należy, iż charakter podejmowanych przez Spółkę działań wskazuje na fakt, iż czynności windykacyjne nie są kierowane do jakiejś określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów. Tym samym, zdaniem Prezesa Urzędu, tak określony przeciętny konsument, może nie być w stanie określić konsekwencji swoich decyzji dotyczących zapłaty żądanych przez Spółkę kwot, szczególnie w przypadku zobowiązań wg niego nieistniejących lub przedawnionych w zakresie możliwości ich sądowego dochodzenia.

Tym samym uprawdopodobniona została druga przesłanka zastosowania art. 4 ust. 1 UPNPR, a tym samym uprawdopodobnione zostało naruszenie całego ww przepisu.

Reasumując, w sprawie spełniona została również druga przesłanka art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w postaci istotnego zniekształcenia zachowań przeciętnego konsumenta na rynku m.in. po zawarciu umowy. W konsekwencji Prezes Urzędu uznał za uprawdopodobnione, iż opisane w pkt I niniejszej decyzji kwestionowane działania Spółki stanowią nieuczciwe praktyki rynkowe, wypełniając ustawowe przesłanki art. 4 ust. 1 UPNPR.

3.3.4. Godzenie działaniami opisanymi w pkt 3.3.3. w zbiorowy interes konsumentów.

Jak wskazywano już powyżej, w myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest m.in. stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje jego definicji,

wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z prawami grupy konsumentów, poddanych czynnością windykacyjnym Spółki. W rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów Przedsiębiorcy.

Podsumowując powyższe uznać należało, iż uprawdopodobnione zostało spełnienie wszystkich przesłanek uznania wyżej opisanego działania Spółki za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4. Uzasadnienie zastosowania w sprawie art. 28 ustawy o ochronie (...)

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

W toku postępowania uprawdopodobnione zostało stosowanie przez Spółkę praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie, zaś Spółka zobowiązała się podjąć działania zapobiegające wzmiankowanym naruszeniom poprzez dokonanie określonych zmian w stosowanych wzorach pism pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” oraz innych działań, szczegółowo opisanym w pkt. 2.9. niniejszej Decyzji.

Po zapoznaniu się z propozycją Spółki, Prezes Urzędu uznał, iż przyjęte zobowiązanie uwzględni zarzuty przedmiotowego postępowania. Treść zobowiązań nie budzi wątpliwości co do ich poprawności i zgodności z prawem. W konsekwencji, mając na względzie złożone przez Spółkę zobowiązanie, Prezes UOKiK zobowiązał w pkt I niniejszej Decyzji ww. Przedsiębiorcę do zaprzestania wysyłania konsumentom zakwestionowanych informacji w pismach pn. „Informacja”, „Wezwanie do zapłaty” i „Powtórne wezwanie do zapłaty” oraz wykonanie innych czynności, szczegółowo opisanych w piśmie Spółki z dnia 21 czerwca 2013 r.,

Dodać należy, iż za zastosowaniem instytucji opisanej art. 28 ustawy o ochronie (...) przemawia zasygnalizowanie przez Spółkę, już przy pierwszej czynności w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zamiaru zaniechania ww. czynów i podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom. Zatem zasady ekonomiki postępowania (art. 12 kpa w zw. z art. 83 ustawy o ochronie (...)) przemawiają za ww. rozwiązaniem.

5. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie (...), w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Za termin wystarczający do realizacji tego obowiązku Prezes Urzędu uznał 8 tygodni od daty uprawomocnienia się decyzji.

W związku z powyższym, należało orzec jak w pkt II sentencji decyzji.

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

Otrzymuje:

Ultimo S.A.
ul. Braniborska 58 – 68
53 – 680 Wrocław