



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA W BYDGOSZCZY
ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17,
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 19 grudnia 2014 r.

Znak sprawy: RBG-61-19/14/JM

DECYZJA nr RBG- 42/2014

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Przedsiębiorstwu Komunalnemu w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi**

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania Przedsiębiorstwa Komunalnego w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi polegające na zamieszczaniu w wezwaniach do zapłaty nieprawdziwej informacji o treści: *„Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.”*, w przypadkach, gdy **informacje dotyczące zadłużenia adresata wezwania (dłużnika) nie mogłyby być** – zgodnie z art. 14 ust. 1 pkt 2 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (Dz. U. Nr 81, poz. 530 z późn. zm.) – **przekazane do biura informacji gospodarczej z uwagi na fakt, iż łączna kwota zobowiązań dłużnika** względem Przedsiębiorstwa Komunalnego w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi **nie wynosi 200 zł** - co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową wprowadzającą w błąd, o której mowa w art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 w zw. z art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206) i narusza art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 27 marca 2014 r.**

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w związku ze stwierdzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w pkt I niniejszej decyzji

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi karę pieniężną w wysokości 7 418 zł (siedem tysięcy czterysta osiemnaście złotych złotych), z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt I sentencji decyzji

- płatną do budżetu państwa.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2013 r. poz. 267, z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

obciąża się Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi kosztami opisanego w pkt I postępowania w sprawie stosowania przez ww. przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się **Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi** do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia groszy)**, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK lub organ ochrony konkurencji i konsumentów), na skutek zawiadomienia Wójta Gminy Cekcyn, przeprowadził postępowanie wyjaśniające, o sygn. akt RBG-403-01/14/JM, mające na celu wstępne ustalenie, czy Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. z siedzibą w Tucholi (dalej: PK w Tucholi, przedsiębiorca lub Strona) dopuściło się, poprzez naliczanie nienależnej opłaty za wywóz odpadów komunalnych, naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W zawiadomieniu z dnia 2 grudnia 2013 r. Wójt Gminy Cekcyn przedstawił problem żądania przez PK w Tucholi od mieszkańców gminy Cekcyn zapłaty za śmieci wywiezione przez tego przedsiębiorcę po dniu 30 czerwca 2013 r., tj. po dacie zmiany podmiotu odpowiedzialnego za odbiór odpadów z nieruchomości na terenie tej gminy. Prezes UOKiK przeanalizował sprawę, wzywając do złożenia wyjaśnień i dokumentów zarówno PK w Tucholi jak i Gminę Cekcyn. Organ ochrony konkurencji i konsumentów przekazał zawiadamiającemu swoje stanowisko, zgodnie z którym sprawy spornych należności z tytułu wywozu odpadów po wygaśnięciu umów wiążących mieszkańców ww. gminy z PK w Tucholi, są sprawami cywilnymi i nie należą do właściwości Prezesa UOKiK. W zawiadomieniu z 2 grudnia 2013 r. jednakże wskazano również na okoliczność, iż Strona wysyła do dotychczasowych klientów (właściciele nieruchomości) wezwania do zapłaty opatrzone informacją o przekazaniu danych dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura

Informacji Gospodarczej S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: KRDBIG) w przypadku braku płatności.

Prezes UOKiK – pismem z dnia 17 marca 2014 r. - wezwał PK w Tucholi do przedłożenia 20 przykładowych wezwań do zapłaty i udzielenia odpowiedzi na pytanie, czy każde wezwanie opatrywane jest informacją o możliwości przekazania danych adresata wezwania do KRDBIG. W piśmie z dnia 25 marca 2014 r. PK w Tucholi wskazało, że każde wezwanie do zapłaty zawiera pieczętkę KRDBIG o treści: „*Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.*”. - jedynie sporadycznie mogły się zdarzyć przypadki nie postawienia pieczętki. Do ww. pisma Strona załączyła 20 przykładowych wezwań do zapłaty (**kwoty od 11,43 zł do 128,05 zł**) opatrzonych pieczęcią KRDBIG.

Organ ochrony konkurencji i konsumentów, po analizie ww. informacji, powziął podejrzenie, iż PK w Tucholi nieprawdziwie informuje dłużników o konsekwencjach braku płatności, a mianowicie w każdym przypadku nieuregulowania należności podaje informację, że dane dłużnika zostaną przekazane do KRDBIG bez wskazywania na warunki, które muszą być zgodnie z prawem spełnione, aby dane te przekazać.

W tym stanie rzeczy, Prezes UOKiK postanowieniem nr RBG-110/2014 z dnia 22 kwietnia 2014 r. wszczął niniejsze postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Na mocy tego samego postanowienia Prezes UOKiK zaliczył w poczet materiału dowodowego informacje i dokumenty zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym.

Pismem z dnia 8 maja 2014 r. Strona ustosunkowała się do zarzutów przedstawionych w ww. postanowieniu, zaprzeczając jakoby miała stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. PK w Tucholi podniosło, iż art. 14 ust. 1 ustawy z dnia 9 kwietnia 2010 r. o udostępnianiu informacji gospodarczych (Dz.U. z 2010 Nr 81, poz. 530, z późn. zm.; dalej również: **ustawa o udostępnianiu informacji gospodarczych lub uig**) dopuszcza kierowanie do konsumenta wezwań do zapłaty zawierających ostrzeżenie o ewentualnym zamiarze przekazania danych do biura, w sytuacji gdy w chwili doręczenia takiego wezwania łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika nie przekroczyła 200 zł. Zdaniem Strony, wynika to wyraźnie z wykładni gramatycznej i logicznej tego przepisu, który statuuje wysokość minimalnego zadłużenia odrębnie od postanowień określających konieczność dokonania określonych wezwań. W treści pkt 3 ustępu 1 art. 14 ustawy brak zapisu tworzącego możliwość kierowania wezwania tylko w sytuacji powstania zadłużenia w kwocie co najmniej 200 zł. Ustawa nakazuje stosować te normy łącznie tylko dla stwierdzenia prawidłowości kierowanego wniosku o umieszczenie danych konsumenta w rejestrze. Oczywiście jest, zdaniem PK w Tucholi to, że data przekazania tych danych musi być późniejsza od daty wezwania zapłaty, co najmniej o miesiąc.

Strona podała, iż w treści wezwań posługiwała się „*oryginalnym pouczeniem stworzonym na podstawie upoważnienia ustawowego*” przez KRDBIG w treści: „*Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długu www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.*”, wyrażając przy tym opinię, iż nie jest upoważniona do tworzenia własnego pouczenia w tym zakresie. W ocenie PK w Tucholi, zapis ten nie określa, że niezapłacenie kwoty określonej wezwaniem spowoduje dokonanie

wpisu do tego rejestru. Przypisywanie takiego znaczenia temu postanowieniu byłoby – zdaniem Strony – nadinterpretacją, o czym świadczyć ma użycie liczby mnogiej („zobowiązań”), podczas gdy wezwanie wskazuje na konieczność dokonania pojedynczego zobowiązania. Ponadto, zapis odsyła do strony internetowej KRD BIG, gdzie zainteresowany może uzyskać pełną informację o swojej sytuacji prawnej.

Strona podkreśliła, że samo wezwanie nie rodzi negatywnych skutków dla dłużnika. O warunkach, na jakich wpis do KRD BIG może zostać dokonany ma możliwość dowiedzieć się ze strony internetowej tego podmiotu. PK w Tucholi przedstawiło stanowisko, zgodnie z którym wbrew treści uzasadnienia przedmiotowego postanowienia Prezesa UOKiK, nie informowała dłużnika o przekazywaniu jego danych do biura informacji gospodarczej ani o takim zamiarze przy istniejącym stanie zadłużenia.

Strona zaprzeczyła jakoby stosować miała nieuczciwą praktykę rynkową. W jej ocenie również, nawet jeżeli doszło do naruszeń, to jedynie w zakresie indywidualnych interesów poszczególnych konsumentów. PK w Tucholi podkreśliło, że nikogo nie wprowadzało w błąd, gdyż *„wezwania do zapłaty były słuszne, a tym samym konsument ewentualnie zapłacił zobowiązanie wyłącznie z racji, że było należne”*. Strona zakwestionowała również wiarygodność twierdzeń Wójta Gminy Cekcyn, podnosząc, iż to między innymi on wzywał mieszkańców do kierowania spornej sprawy zapłaty za wywóz śmieci w lipcu 2013 r. do Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tucholi.

PK w Tucholi w ww. piśmie podało ponadto dane liczbowe dotyczące wezwań kierowanych do klientów, zaznaczając, że w okresie dwuletnim (1 stycznia 2012 r. – 31 stycznia 2014 r.) kwestionowane przez Prezesa UOKiK wezwania *„stanowią tylko 21 % wszystkich wezwań do zapłaty, co podkreśla, że nie była to powszechna ani dominująca praktyka spółki ani też działanie kierowane do nieograniczonej liczby konsumentów.”*

Nadto, Strona wskazała, iż w dniu 20 listopada 2013 r. Prezes Zarządu PK w Tucholi zakazała wszystkim upoważnionym pracownikom spółki kierowania wezwań do zapłaty do konsumentów z wykorzystaniem pieczęci KRD w sytuacji gdy wskazane zadłużenie na wezwaniu do zapłaty jest niższe od kwoty 200 zł (lub niższe od kwoty 500 zł w przypadku dłużnika niebędącego konsumentem). Na potwierdzenie tej okoliczności do pisma załączono polecenie Zarządu PK w Tucholi z dnia 20 listopada 2013 r. Nr 6/2013.

W ww. piśmie Strona przekazała również informację o przychodzie osiągniętym w 2013 r.

Pismem z dnia 30 czerwca 2014 r. Prezes UOKiK wezwał Stronę do przedstawienia dodatkowych wyjaśnień i informacji dotyczących praktyki stosowania pieczęci KRD BIG.

W odpowiedzi, Strona podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko. Wskazała, iż w przypadku opisanych w postępowaniu spraw mieszkańców gminy Cekcyn, domaga się zapłaty zgodnie z zapisami umów, na podstawie ilości dokonanych wywozów odpadów. Podniosła, iż Prezes UOKiK winien dokonać ustalenia dla potrzeb swojego postępowania, czy roszczenie faktycznie można zakwalifikować jako sporne, gdyż o takiej kwalifikacji nie przesądza sam fakt odmowy dokonania zapłaty. Strona podtrzymała, iż w jej opinii, nie może zmieniać treści pouczenia wprowadzonego do obrotu przez KRD BIG. Nie zna też żadnego

przypadku, aby kierowane były pouczenia do dłużników o możliwości przekazywania ich danych do KRD BIG bez wykorzystania formalnych zapisów i symboli KRD BIG.

Na zapytania Prezesa UOKiK odnośnie okoliczności zaniechania stosowania pieczęci KRD BIG z przedmiotowym pouczeniem dnia 20 listopada 2013 r., PK w Tucholi wyjaśniło, iż jej stosowanie okazało się, na skutek przeprowadzonych analiz, nieskuteczne, dlatego zrezygnowano z jej używania w przypadku drobnych odbiorców. Strona zaznaczyła, iż upoważnieni pracownicy zostali pouczeni o obowiązku stosowania się do zakazu używania pieczęci określonego w poleceniu nr 6/2013 i potwierdzili to podpisami na tymże poleceniu.

Dodatkowo, Strona podała, że w okresie od 20 listopada 2013 r. (data wprowadzenia zakazu) do dnia 2 lipca 2014 r. PK w Tucholi wystosowało łącznie 1357 wezwań do zapłaty, przy czym pieczęć KRD BIG zastosowana została omyłkowo (wbrew zakazowi zarządu) w 55 przypadkach.

Dnia 23 lipca 2014 r. Prezes UOKiK wystosował do PK w Tucholi kolejne wezwanie o udzielenie informacji dotyczących stosowania przedmiotowej praktyki.

W odpowiedzi z dnia 1 sierpnia 2014 r. Strona wskazała daty omyłkowego wysłania ww. 55 wezwań opatrzonych pieczęcią KRD BIG. Oświadczyła, iż po 27 marca 2014 r. nie zastosowano ani razu pieczęci KRD BIG w stosunku do konsumenta, którego zaległość nie przekroczyła 200 zł.

Dnia 12 września 2014 r. Prezes UOKiK zawiadomił Stronę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z nim oraz złożenia ostatecznego stanowiska. Z uprawnienia do zapoznania się z materiałem dowodowym Strona skorzystała dnia 18 września 2014 r.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi spółka z ograniczoną odpowiedzialnością jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 0000154821 do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego (KRS) prowadzonego przez Sąd Rejonowy w Bydgoszczy – XIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego (data rejestracji: 13 marca 2003 r.)

(dowód: informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z rejestru przedsiębiorców KRS z dnia 23 lipca 2014 r. załączona do pełnomocnictwa z dnia 1 lipca 2014 r.)

Przedmiot działalności ww. przedsiębiorcy stanowią zgodnie z jego oświadczeniem przede wszystkim: gospodarka mieszkaniowa, zaopatrzenie w wodę, letnie i zimowe utrzymanie dróg i placów, naprawa dróg i mostów i odbiór odpadów.

(dowód: pismo Strony z dnia 9 lipca 2014 r.)

PK w Tucholi świadczy usługi odbioru i wywozu odpadów w gminach: Tuchola (nieruchomości zamieszkałe i niezamieszkałe), Cekcyn (nieruchomości niezamieszkałe), Lubiewo (nieruchomości zamieszkałe i niezamieszkałe), Gostycyn (nieruchomości zamieszkałe i niezamieszkałe) i Kęsowo (nieruchomości zamieszkałe i niezamieszkałe).

Przed 1 lipca 2013 r. PK w Tucholi obsługiwało również nieruchomości zamieszkałe (w tym konsumentów) na terenie gminy Cekcyn.

Zgodnie z umową o współpracy z Krajowym Rejestrem Długów Biurem Informacji Gospodarczej SA z dnia 30 sierpnia 2005 r. PK w Tucholi ma prawo przekazywania informacji o dłużnikach do tego biura informacji gospodarczej w celu ich publikacji zgodnie z ustawą o udostępnianiu informacji gospodarczych i posługiwania się pieczęcią KRD BIG.

(dowód: pismo Strony z dnia 13 lutego 2014 r. i załączona umowa)

Pieczęć KRD BIG stosowana przez PK w Tucholi składa się z napisu Krajowy Rejestr Długów wpisanego w mapę Polski i pouczenia o treści: *„Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.”*

Zamieszczona była ona na wezwaniach do zapłaty kierowanych przez PK w Tucholi, w tym również w zakresie należności niższych niż 200 zł. Przykładowe dwadzieścia wezwań do zapłaty z dnia 14 listopada 2013 r. opiewało na kwoty w przedziale **od 11,43 zł do 128,05 zł**.

(dowód: wezwania do zapłaty załączone do pisma Strony z dnia 25 marca 2014 r.)

W okresie od 1 stycznia 2012 r. do 30 czerwca 2013 r. PK w Tucholi skierowało ogółem 3417 wezwań do zapłaty z tytułu nieuregulowanych należności, w tym 2 z wykorzystaniem pieczęci KRD BIG.

W okresie **od 1 lipca 2013 r. do 31 stycznia 2014 r.** PK w Tucholi skierowało łącznie **2131 wezwań do zapłaty**, w tym 1400 z wykorzystaniem pieczęci KRD BIG. Z tej liczby **1175 wezwań skierowano do konsumentów posiadających zadłużenie niższe niż 200 zł**, co stanowi **55,14 % wszystkich wezwań w ww. okresie**.

W okresie od 20 listopada 2013 do 2 lipca 2014 r. - Strona łącznie wysłała 1357 wezwań, z czego 55 z pieczęcią KRD BIG.

(dowód: pismo Strony z 8 maja 2014 r.)

28 wezwań do zapłaty (na łączną kwotę 1663,33 zł) z pieczęcią KRD BIG skierowano do konsumentów w związku z brakiem zapłaty za wywóz śmieci związany z kontrowersjami dotyczącymi obowiązku odebrania śmieci zalegających w pojemnikach należących do PK w Tucholi po 30 czerwca 2013 r., tj. po zmianie podmiotu odpowiedzialnego za wywóz śmieci w gminie Cekcyn.

(dowód: pismo Strony z dnia 8 maja 2014 r.)

Odnosnie daty zaniechania praktyki, Prezes UOKiK uznał za mało wiarygodny dowód w postaci oświadczenia Strony przedstawionego w piśmie z dnia 8 maja 2014 r., że na polecenie Prezes Zarządu pani Małgorzaty Oller z dnia 20 listopada 2013 r., począwszy od tej daty zaprzestano stosowania pieczęci KRD BIG w stosunku do drobnych odbiorców. Strona przedstawiła na tę okoliczność dokument polecenia nr 6/2013. Jak się okazało, na skutek wezwań Prezesa UOKiK, również po tej dacie wysyłano wezwania do zapłaty

z użyciem ww. pieczęci. Strona tłumaczyła, że były to działania przypadkowe, podjęte przez jednego pracownika, który nie dostosował się do polecenia nr 6/2013 mimo złożenia swojego podpisu pod tym dokumentem. Z analizy 20 przykładowych wezwań przedłożonych przez Stronę z pismem z dnia 25 marca 2014 r. wynika, że wezwania do zapłaty podpisywane są zawsze przez dwie osoby – księgowego i głównego księgowego. Oznacza to, że obie te osoby musiały nie zauważyć, iż na dokumencie tym przybita jest „zakazana” pieczęć. Warto przy tym zaznaczyć, iż rzekomo omyłkowe podbicie 55 wezwań pieczęcią KRD BIG nastąpiło nie jednokrotnie, lecz w różnych terminach, to jest:

- 25.11.2013 r. (już pięć dni po wydaniu polecenia 6/2013) – 23 szt.
- 27.11.2013 r. – 1 szt.
- 30.01.2014 r. – 1 szt.
- 24.02.2014 r. – 9 szt.
- 4.03.2014 r. – 1 szt.
- 10.03.2014 r. – 17 szt.
- 27.03.2014 r. – 3 szt.

(dowód: pismo Strony z dnia 1 sierpnia 2014 r.)

Należy nadto wskazać, że jeszcze w toku postępowania wyjaśniającego, w **piśmie z dnia 25 marca 2014 r.** Prezes Zarządu pani Małgorzata Oller w imieniu Strony podała, iż: „*Każde wezwanie do zapłaty zawiera pieczętkę Krajowego Rejestru Dłużników Biura Informacji Gospodarczej S.A., z siedzibą w Warszawie o treści: 'Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.'* – mogły się zdarzyć sporadyczne przypadki nie postawienia pieczętki”. Dopiero po wszczęciu niniejszego postępowania Strona przedstawiła polecenie nr 6/2013 i w ww. piśmie z dnia 8 maja 2014 r. (również podpisanym przez p. Małgorzatę Oller) podała, że już od 20 listopada 2013 r. pieczęci nie stosuje.

Ponadto, na pytanie dlaczego zrezygnowano z praktyki pieczętowania wezwań, Strona odpowiedziała (pismo z dnia 9 lipca 2014 r.), iż w stosunku do małych odbiorców było to działanie nieskuteczne. Tymczasem 20 przykładowych wezwań do zapłaty przedłożonych Prezesowi UOKiK pochodzi (wszystkie) z dnia 14 listopada 2013 r. z terminem płatności wyznaczonym na dzień 22 listopada 2013 r. Dokonanie zatem dnia 20 listopada 2013 r. oceny, iż wezwania są nieskuteczne, należy uznać za co najmniej niezrozumiałe.

Skoro pieczęć była użyta jeszcze wielokrotnie po wydaniu polecenia nr 6/2013 to w ocenie Prezesa UOKiK świadczy to co najmniej o braku nadzoru nad jego wykonaniem. Niezależnie od powyższego, należy zaznaczyć, że ma to znaczenie jedynie dla **określenia dnia zaniechania praktyki, za który należy uznać wobec tego dzień 27 marca 2014 r.**

Strona osiągnęła w 2013 r. **[usunięto]** zł przychodu z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej.

(dowód: CIT-8 Zeznanie o wysokości osiągniętego dochodu za rok 2013 r. załączone do pisma strony z dnia 8 maja 2014 r.)

Strona podała, iż dochód z tytułu wywozu odpadów wyniósł w 2013 r. **[usunięto]** zł.

(dowód: pismo z dnia 9 lipca 2014 r.)

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

Interes publiczny

Przepis art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zatem zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego, bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowania przez Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. nieuczciwej praktyki rynkowej związanej z wykonywaniem usług użyteczności publicznej. Za przyjęciem, że Prezes UOKiK w niniejszym postępowaniu działa w interesie publicznym przemawia fakt, iż każdy kontrahent lub były kontrahent ww. przedsiębiorcy (wobec którego podejmowane były działania windykacyjne) był narażony na zarzucaną Stronie praktykę. Z ustaleń Prezesa UOKiK wynika, że każdy konsument, do którego kierowane było wezwanie narażony był na wprowadzenie w błąd. Uznać wobec tego należy, iż niniejsze **postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.**

Ad I

Przesłanki stwierdzenia praktyki z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Punktem wyjścia do rozstrzygnięcia w niniejszej sprawie jest ustalenie, czy działania PK w Tucholi noszą znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Przepis art. 24 ust. 1 uokik stanowi, iż zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik określają, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w tym w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej przywołanych przepisach, możemy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowego interesu konsumentów.**

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to między innymi przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 672, z późn. zm.). Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, 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 niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Mając powyższe na uwadze, uznać należy, iż PK w Tucholi jako spółka prawa handlowego wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadząca działalność gospodarczą (działalność usługowa prowadzona we własnym imieniu, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły o charakterze zarobkowym), jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik i była nim w czasie dokonywania naruszeń. Tym samym działania PK w Tucholi mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z jego literalnym brzmieniem, że „działanie bezprawne” to **zachowanie sprzeczne z nakazem lub zakazem** zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. **Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. niezależnym od wystąpienia szkody, czy też zamiaru po stronie przedsiębiorcy** dopuszczającego się działań bezprawnych. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa¹.

Praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może przybierać różne formy. Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik **zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**. Art. 24 ust. 2 ww. ustawy wskazuje z kolei, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 47945 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.);
- 2) naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji;
- 3) **nieuczciwe praktyki rynkowe** lub czyny nieuczciwej konkurencji.

Definicja nieuczciwej praktyki rynkowej znajduje się w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206; dalej: **upnpr**), który stanowi, iż praktyka stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Zgodnie z ust. 2 tego artykułu, za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności **praktykę rynkową wprowadzającą w błąd**.

Art. 5 ust. 1 upnpr stanowi z kolei, iż **praktykę rynkową uznaje się za działanie wprowadzające w błąd**, jeżeli działanie to w jakikolwiek sposób powoduje lub może

¹ Por. J. Szwejca (red.), *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz*, Warszawa 2000, s. 117-118.

powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 upnr, wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności **rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji**.

Organ ochrony konkurencji i konsumentów, po analizie zgromadzonych informacji, powziął podejrzenie, następnie potwierdzone w toku niniejszego postępowania, iż PK w Tucholi **nieprawdziwie informuje dłużników o konsekwencjach braku płatności, a mianowicie, że w każdym przypadku nieuregulowania należności informacje o zadłużeniu danej osoby zostaną przekazane do KRD BIG**.

Art. 14 ust.1 ustawy o udostępnianiu informacji gospodarczych i wymianie danych gospodarczych (uig) wskazuje, jakie przesłanki muszą być spełnione, aby wierzyciel mógł przekazać do biura takiego jak KRD BIG informacje gospodarcze o zobowiązaniu dłużnika będącego konsumentem. Są to następujące warunki (spełnione łącznie):

- 1) zobowiązanie powstało w związku z określonym stosunkiem prawnym, w szczególności z tytułu umowy o kredyt konsumencki oraz umów, o których mowa w art. 187¹ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.);
- 2) łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika będącego konsumentem wobec wierzyciela wynosi co najmniej 200 złotych oraz są one wymagalne od co najmniej 60 dni;
- 3) upłynął co najmniej miesiąc od wysłania przez wierzyciela listem poleconym albo doręczenia dłużnikowi będącemu konsumentem do rąk własnych, na adres do doręczeń wskazany przez dłużnika będącego konsumentem, a jeżeli nie wskazał takiego adresu - na adres miejsca zamieszkania, wezwania do zapłaty, zawierającego ostrzeżenie o zamiarze przekazania danych do biura, z podaniem firmy i adresu siedziby tego biura.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego pozwoliła przyjąć, iż cytowana wyżej informacja dotycząca KRD BIG zawarta w wezwaniach do zapłaty kierowanych przez PK w Tucholi do konsumentów może wprowadzać w błąd w tych przypadkach, kiedy łączna kwota wymagalnych zobowiązań dłużnika będącego konsumentem wobec wierzyciela **wynosi mniej niż 200 zł**, a zatem wtedy, gdy wierzyciel nie ma możliwości przekazania informacji o zadłużeniu do biura informacji gospodarczych, np. KRD BIG z uwagi na niespełnienie jednego z warunków wskazanych w art. 14 ust. 1 uig.

Strona sama wskazała, iż na 2131 wezwań do zapłaty skierowanych do konsumentów (w dniach 1 lipca 2013 r. – 31 stycznia 2014 r.) 1400 opatrzone pieczęcią KRD BIG, z czego aż 1175 wysłano do osób, których zobowiązania względem PK w Tucholi wynosiły mniej niż 200 zł. Stanowi to ponad 55 % wszystkich wezwań z ww. okresu. Zgodnie z późniejszymi ustaleniami, wezwania zawierające nieprawdziwe wezwanie kierowane były jeszcze do dnia 27 marca 2014 r. Fakt zamieszczania pieczęci na wezwaniach do zapłaty należności niższych niż 200 zł potwierdza również dwadzieścia przykładowych wezwań do zapłaty, z których wszystkie odnoszą się do mniejszych kwot.

PK w Tucholi podniosło, że można wzywać z zastosowaniem pouczenia z pieczęcią KRD BIG również do zapłaty niższego długu niż 200 zł, a jedynie nie można przekazać informacji o dłużniku do tego biura informacji gospodarczej, jeżeli jego zobowiązanie nie osiągnęło tej kwoty. Jest to, w ocenie Prezesa UOKiK rozumowanie błędne. Pouczenie, iż „*Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.*” jest sformułowane kategorycznie

i w przypadku, gdy widnieje obok niego kwota niższa niż 200 zł – staje się obiektywnie nieprawdziwe. Inaczej należałoby ocenić sformułowanie, iż „nieuregulowanie zobowiązań może skutkować wpisem do KRD BIG” albo: „nieuregulowanie zobowiązań w wysokości min. 200 zł będzie skutkowało/może skutkować wpisem do KRD BIG” (przy czym wersja z podaniem kwoty jest pełniejsza i bardziej rzetelna).

Nie ma racji Strona, twierdząc, że musi stosować pouczenie zawarte na pieczęci („*Nieuregulowanie zobowiązań będzie skutkowało wpisem do Krajowego Rejestru Długów www.krd.pl Biuro Informacji Gospodarczej S.A.*”). Krajowy Rejestr Długów Biuro Informacji Gospodarczej (KRD BIG) nie jest organem administracji publicznej, a stosowanie pieczęci i przekazywanie danych dłużników regulowane jest umową. Ustawa (uig) nie określa wprost, jak ma wyglądać wezwanie do zapłaty czy też pouczenie dotyczące przekazywania danych do biur informacji gospodarczych. Pierwszym rozwiązaniem jest zatem niestosowanie pieczęci, gdy należność jest mniejsza niż 200 zł. Drugim, na przykład dodanie do wzoru wezwania - we własnym zakresie czy też w porozumieniu z KRD BIG – pouczenia o ustawowych przesłankach przekazania danych dłużnika do biura informacji gospodarczej, w tym zwłaszcza o kwocie minimalnej 200 zł.

W tym miejscu zważyć należy, iż ocenę nieuczciwości praktyki rynkowej przeprowadza się, badając, czy zniekształca ona lub może zniekształcać zachowanie rynkowe **przeciętnego konsumenta**. Zgodnie z art. 2 pkt 8 upnpr przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku.

W niniejszej sprawie model przeciętnego konsumenta należy zatem odtworzyć w oparciu o ogół konsumentów, do których adresowana była praktyka PK w Tucholi. Adresatem wezwania do zapłaty mógł być każdy właściciel nieruchomości, a zatem każdy dorosły mieszkaniec jednej z gmin, na których przedsiębiorca ten świadczy lub świadczył swoje usługi. Nie ma zatem w niniejszej sprawie potrzeby wyróżniania jakiegóż szczególnej grupy konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK, pouczenie zawarte na pieczęci KRD BIG – nieprawdziwe, o ile zamieszczone na wezwaniu do zapłaty kwoty mniejszej niż 200 zł – wprowadzało w błąd konsumentów, którzy byli jego adresatami (w liczbie ok. 1200) co do możliwości wpisania ich danych do biura informacji gospodarczej i ich publikacji przez ten podmiot. Nie można zgodzić się z poglądem, że każdy mógł zajrzeć na stronę www.krd.pl i tam zweryfikować warunki dokonywania przekazania danych. Informacja zawarta w wezwaniu do zapłaty powinna być prawdziwa i nie można zobowiązywać konsumentów do jej weryfikacji. Lektura strony internetowej może służyć uzupełnieniu skrótowej informacji zawartej w pouczeniu, ale nie może służyć prostowaniu nieprawdziwych treści przekazywanych w wezwaniu do zapłaty. Ponadto, zważyć należy, iż samo podanie adresu strony internetowej nie jest równoznaczne ze skierowaniem na nią konsumenta, którym

byłoby np. sformułowanie: „O szczegółowych warunkach przekazywania danych można dowiedzieć się na stronie internetowej...”.

W niniejszej sprawie działania PK w Tucholi wypełniają znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd poprzez rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji. Przeciętny konsument, otrzymawszy wezwanie do zapłaty z groźbą umieszczenia jego danych w KR D BIG, może uiścić wskazaną tam kwotę, mimo nawet przekonania, że wezwanie jest niesłuszne. Przekazanie danych o zadłużeniu do biura informacji gospodarczej może skutkować dla dłużnika (lub domniemanego dłużnika) szeregiem utrudnień, np. w zakresie otrzymania kredytu (por. art. 9 ustawy z dnia 12 maja 2011 r. o kredycie konsumenckim; Dz. U. Nr 126, poz. 715, z późn. zm), zawarcia umowy o świadczenie usługi telekomunikacyjnej (por. art. 57 ust. 2-3 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r.; Dz.U. Nr 171, poz. 1800, z późn. zm.) lub też utratą dobrego imienia. Na stronie internetowej KR D BIG (<http://www2.krd.pl/Dopisywanie-dluznika/Dla-biznesu/Korzysci.aspx> - dostęp dnia 1 kwietnia 2014 r.) w następujący sposób przedstawiono potencjalne skutki upublicznienia informacji o dłużniku:

„Dopisanie dłużnika do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA to dodanie go do ogólnodostępnej listy zadłużonych firm i konsumentów. Jest to najlepszy sposób na odzyskanie niezapłaconych pieniędzy.

DLACZEGO WARTO:

- *możesz odzyskać swoje pieniądze, nie ponosząc kosztów prowizji*
- ***dłużnik dopisany do Krajowego Rejestru Długów BIG SA traci wiarygodność w kontaktach handlowych, a chęć odzyskania wizerunku solidnego partnera biznesowego mobilizuje go do spłaty zobowiązań***
- *85% dłużników zalegających ze spłatą poniżej roku, oddaje pieniądze w ciągu 2 miesięcy od dnia dopisania ich do Krajowego Rejestru Długów BIG SA”*

Powyższe wskazuje, iż groźba udostępnienia danych konsumenta w KR D BIG może mieć znaczący wpływ na jego decyzję odnośnie tego, czy zapłacić sporną kwotę, czy też nie. Dobrze obrazuje to przykład mieszkańców gminy Cekcyn, którzy mieli wątpliwości odnośnie zasadności wzywania ich do zapłaty za dodatkowy wywóz odpadów z ich nieruchomości w lipcu 2013 r., a samo istnienie zobowiązania było przedmiotem kontrowersji i sporu z PK w Tucholi. Z zawiadomienia Wójta Gminy Cekcyn wynika, że część osób zapłaciła z obawy przed zamieszczeniem ich danych w KR D BIG. Z pisma PK w Tucholi z dnia 13 lutego 2014 r. wynika z kolei, iż wezwania do zapłaty dotyczące spornych należności kierowano również do mieszkańców innych gmin (Tuchola, Lubiewo, Gostycyn, Kęsowo), obsługiwanych w zakresie wywozu odpadów przez Stronę (łącznie 1400 osób).

Oczywiście informacje zawarte w rozlicznych pismach zgromadzonych w niniejszym postępowaniu świadczą jedynie o tym, że w przypadku wielu właścicieli nieruchomości obsługiwanych przez PK w Tucholi zaszła wątpliwość co do zasadności zapłaty za wywóz śmieci po 30 czerwca 2013 r. Na tym tle bezsprzecznie powstał spór – inaczej nie byłoby konieczne wysyłanie wezwań do zapłaty, ani też interwencji Wójta Gminy Cekcyn czy też Powiatowego Rzecznika Konsumentów w Tucholi. Wbrew twierdzeniom Strony, Prezes UOKiK nie jest zobowiązany w ramach rozstrzygnięcia postawionego Stronie zarzutu do dokonywania oceny ww. sporu i sytuacji poszczególnych konsumentów. Wystarczającym jest stwierdzenie, że niektóre kwoty objęte wezwaniami były sporne. Powyższa sprawa obrazuje dobrze, iż wezwanie do zapłaty nie jest równe w swej mocy prawomocnemu wyrokowi i konsument ma prawo kwestionować wskazaną w nim kwotę. Ma zatem wybór,

czy zapłacić czy też odmówić, twierdząc przykładowo, że świadczenie nie zostało wykonane, wykonano je nienależycie bądź kwota jest błędnie wyliczona.

Należy mieć przy tym na względzie, że informowanie o przekazywaniu danych dłużników do biura informacji gospodarczej jest elementem dopuszczalnego nacisku wywieranego na kontrahenta, o ile spełniono wszystkie przesłanki z art. 14 ust. 1 uig (oraz o ile nie narusza to dobrych obyczajów). Analiza materiału dowodowego wskazuje jednak, iż w przypadku wezwań do zapłaty kierowanych przez PK w Tucholi do konsumentów w okresie od 1 lipca 2013 r. nie spełniono przesłanki z art. 14 ust. 1 pkt 2, co sprawiało, że pouczenie na pieczęci KRD BIG było nieprawdziwe. Wprowadzało ono w błąd konsumentów i mogło mieć wpływ na podjęcie przez nich decyzji co do zapłaty.

Strona w powyższym zakresie naruszyła dobry obyczaj przekazywania konsumentom prawdziwych informacji o konsekwencjach braku zapłaty należności. Jak wskazano, zgodne z dobrym obyczajem byłoby - mimo ustalonej treści pieczęci – albo niestosowanie jej gdy zobowiązanie nie osiągnęło 200 zł albo uwzględnienie dodatkowego pouczenia we wzorze wezwania.

W tym stanie rzeczy, Prezes UOKiK uznał, że Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi dopuszczało się stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej, co oznacza iż **opisane działania tego przedsiębiorcy były bezprawne.**

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów sformułowała definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stanowiąc w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 uokik (podejmowanie ochrony konsumentów w interesie publicznym) należy przyjąć, że **ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy.** Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 10 lipca 2008r., sygn. VI ACa 306/08)².

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, iż: *„nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”*.

Zgodnie z poglądem, który zaprezentował Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z 13 stycznia 2009 r. (sygn. akt: XVII Ama 26/08): *„jeżeli potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach, to ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów”*.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał, iż w stosunku do skali działalności Strony, praktyka miała wymiar znaczący. Ponadto, wezwania z wprowadzającym w błąd pouczeniem

² Miąsik D., [w:] Skoczny T. (red.), *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

adresowane były do każdego konsumenta, który według PK w Tucholi zalegał z płatnością za odbiór i wywóz śmieci. Działania Strony charakteryzowały się masowością i automatyzmem (wysyłanie wezwań według tego samego wzoru z przybitą pieczęcią, niezależnie od kwoty należności). W ocenie Prezesa UOKiK oznacza to, że praktyka naruszała zbiorowe interesy konsumentów.

W tym stanie rzeczy należy stwierdzić, że wszystkie przesłanki z art. 24 ust 1 i 2 uokik zostały spełnione, co oznacza, iż Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi dopuściło się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie

Art. 27 ust. 1 uokik stanowi, iż nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, o której mowa w art. 26 uokik, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 uokik.

W takim przypadku, Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Praktyka została zaniechana dnia 27 marca 2014 r., kiedy to zostały wysłane do konsumentów ostatecznie wezwania z użyciem wprowadzającego w błąd pouczenia. Uzasadnia to wydanie decyzji na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 uokik.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad II. Kary

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK ma kompetencję do ukarania przedsiębiorcy poprzez nałożenie na niego kary pieniężnej w wysokości do 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeśli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z poglądem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 13 września 2011 r. w sprawie o sygn. akt XVII AmA 43/10: *„Waga naruszonego dobra i interes publiczny uzasadniają nałożenie na przedsiębiorcę kary pieniężnej.”*

Mając na względzie powyższe oraz stan faktyczny i prawny niniejszej sprawy, organ ochrony konsumentów postanowił skorzystać z uprawnienia do nałożenia na PK w Tucholi kary pieniężnej z tytułu naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Organ ochrony konkurencji i konsumentów, podejmując decyzję o nałożeniu sankcji finansowej na ww. przedsiębiorcę miał na względzie fakt, iż praktyka dotyczyła interesów ekonomicznych konsumentów, jak również fakt powszechności nadużyć w zakresie działań windykacyjnych podejmowanych przez przedsiębiorców.

Przesłanką warunkującą możliwość nałożenia kary przez Prezesa UOKiK jest zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik działanie przedsiębiorcy co najmniej w warunkach nieumyślności. W niniejszej sprawie Prezes UOKiK uznał, iż **PK w Tucholi działało nieumyślnie**. Strona była uprawniona do stosowania wzoru pieczęci Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji

Gospodarczej S.A. z określoną treścią pouczenia. Przedsiębiorca nie był zatem autorem stosowanego pouczenia i stosowała je w przekonaniu, że jest do tego uprawniona.

Zarówno samo wzywanie dłużników do zapłaty czy też stosowanie środków takich jak przekazywanie informacji o dłużnikach do biur informacji gospodarczej i informowanie o tym nie są zabronione. Środki te służą dochodzeniu należności i w ten sposób sprzyjają poprawnemu działaniu rynku, na którym za produkt należy się zapłata. Z uwagi jednak na silniejszą pozycję – profesjonalizm i zasoby organizacyjne – przedsiębiorcy będący względem konsumentów wierzycielami zobowiązani są do zachowania wysokich standardów w zakresie informacji o prawach i obowiązkach tych ostatnich oraz konsekwencjach braku płatności. Wszelkie niedopowiedzenia czy też nieprawdziwe informowanie stanowi nadużycie, które wpływa na swobodę decyzji konsumentów.

Należy zwrócić uwagę, że nie wszystkie kwoty, których żąda przedsiębiorca muszą okazać się mu należne. Konsument jako druga strona umowy powinien wywiązać się ze swoich zobowiązań – ma jednak prawo zaprotestować, gdy uważa że świadczenie pieniężne jest nienależne. Nade wszystko, nacisk jaki może wywierać wierzyciel na dłużnika powinien mieścić się w granicach wyznaczonych przez przepisy prawa i nie powinien opierać się na dezinformacji. W przypadku sporu powinien decydować sąd powszechny albo same strony jako partnerzy na drodze ugodowej.

Zastosowanie pieczęci również na wezwaniach do zapłaty kwot poniżej 200 zł wynikało, w ocenie Prezesa UOKiK, z chęci uproszczenia procedur dochodzenia należności przez PK w Tucholi. Zdaniem Prezesa UOKiK, z uwagi na treść art. 14 uig, nieumyślność Strony przejawia się w tym, że nie zachowała wymaganych od przedsiębiorcy zasad ostrożności przy rozróżnieniu wezwań w przypadku których pieczęć KRDBIG z cytowanym pouczeniem może być zastosowana i tych, gdzie będzie to wprowadzające w błąd.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W **art. 111 uokik** wskazano jedynie przykładowo, iż organ ochrony konkurencji i konsumentów winien wziąć pod uwagę **okres, stopień i okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenia przepisów ustawy.**

Praktyka trwała od 1 lipca 2013 r. do 27 marca 2014 r., przy czym od 20 listopada 2013 r. z mniejszą intensywnością. Nie była ona zatem długotrwała.

PK w Tucholi nie naruszyło dotychczas ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jeżeli chodzi o okoliczności naruszenia, to zasadniczo opisano je powyżej. Praktyka dotyczy czynności windykacyjnych Strony, jednakże dotyczy kwot stosunkowo niewielkich, a działania tego przedsiębiorcy nie cechowały się dużą intensywnością, ani nie polegały na stosowaniu praktyk agresywnych. Stopień naruszenia ustawy jest w związku z tym umiarkowany.

Orzecznictwo sądowe wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są m.in.: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I CKN 793/98). Powyższe elementy uwzględnione zostały przy wymiarze kary.

Odnośnie celów kary należy wskazać, że nakładana przez Prezesa UOKiK kara finansowa pełni **trojaka funkcję: represyjną, prewencyjną i edukacyjną**. Należy przy tym wyróżnić funkcję prewencji indywidualnej i prewencji ogólnej. Kara ma zniechęcić PK w Tucholi do stosowania takich samych lub podobnych praktyk antykonsumenckich w przyszłości oraz odstraszać innych przedsiębiorców (działających w różnych branżach) od zachowań skutkujących dezinformacją po stronie kredytobiorcy. Kara ma zatem sprzyjać ugruntowaniu najwyższych standardów ochrony konsumenta w sytuacji stosowania względem niego praktyk windykacyjnych.

Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes UOKiK w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonej praktyki.

Ocenę wagi naruszenia uzależniono od etapu kontraktowania (zawierania umowy), na jakim doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. Uznano, iż etap kontraktowania ma wpływ na poziom swobody w podejmowaniu decyzji rynkowych przez konsumentów, co z kolei decyduje o wadze naruszenia. Jako najpoważniejsze Prezes UOKiK uznaje naruszenia dokonywane na etapie wykonywania kontraktu, a w dalszej kolejności na etapie zawierania kontraktu oraz na etapie przedkontraktowym.

Praktyka stosowana przez PK w Tucholi dotyczy windykacji, a zatem przejawia się na etapie wykonywania umowy.

Strona osiągnęła w 2013 r. **[usunięto] zł** przychodu z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej, co oznacza, że **maksymalna kara wynosi [usunięto] zł** i stanowi 10 % przychodu przedsiębiorcy.

Mając na uwadze powyższe (w tym etap kontraktowania, na którym przejawiała się praktyka i jej krótkotrwałość), w oparciu o wartość przychodu skarżonego przedsiębiorcy, ustalono **kwotę bazową kary** w wysokości **[usunięto] zł**, co stanowi **[usunięto] % przychodu**.

Z uwagi na fakt, iż Strona prowadzi również działalność w zakresie innych usług użytku publicznego, a dochód z działalności polegającej na wywozie śmieci wynosi **[usunięto] zł**, postanowiono kwotę bazową obniżyć o 50 %. Na skutek tego kwota bazowa wyniosła **[usunięto] zł**, czyli **[usunięto] % przychodu**.

Po ustaleniu kwoty bazowej należy rozważyć **wystąpienie okoliczności łagodzących i obciążających**, które mają wpływ na wysokość kar. W niniejszej sprawie Prezes UOKiK stwierdził **wystąpienie okoliczności łagodzącej w postaci zaniechania** przez Stronę stosowania praktyki określonej w pkt I sentencji. Okoliczność ta powoduje **obniżenie kwoty bazowej o 30%**.

Po uwzględnieniu ww. przesłanki łagodzącej kwotę bazową kary obniżono o 30 %. Oznacza to nałożenie kary w wysokości **7 418 zł (siedem tysięcy czterysta osiemnaście złotych złotych)**, co stanowi **[usunięto] % przychodu** przedsiębiorcy za rok 2013 r. i **[usunięto] % kary maksymalnej**.

Kara w takim wymiarze jest stosowna do opisanych okoliczności, stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i adekwatna do możliwości finansowych przedsiębiorcy.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.
Ad III. Koszty postępowania.

Stosownie do art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji organ ochrony konkurencji i konsumentów w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez Przedsiębiorstwo Komunalne w Tucholi sp. z o.o. przepisów ustawy (art. 24 ust. 1 i ust. 2 uokik). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa UOKiK wydatki w kwocie **34,20 zł (słownie: trzydzieści cztery złote dwadzieścia groszy)** związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją (6 pism za potwierdzeniem odbioru).

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, karę pieniężną oraz koszty postępowania należy uiścić w terminie **14 dni** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w **NBP o/o Warszawa na nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Otrzymują:
[usunięto]