



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*MAREK NIECHCIAŁ*

Gdańsk, 12 lipca 2018 r.

RGD-610-504/16-18/MW

**DECYZJA RGD- 2/2018**

I. Na podstawie art. 26 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4 - 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu - wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - **uznaje się za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** działania VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu polegające na:

- 1) stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku oraz służyć wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanej na wymuszenie dokonania zapłaty należności,
  - co stanowi agresywną praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,
- 2) kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką,
  - co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci sprzecznego z dobrymi obyczajami naruszenia obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności,
- 3) niepodawaniu konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wiarygodność, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia,
  - co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a w konsekwencji stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów

**i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

II. Na podstawie art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.), nakłada się na VEX Sp. z o.o. obowiązek publikacji w terminie dwutygodniowym od dnia uprawomocnienia

się przedmiotowej decyzji, komunikatu o wydaniu decyzji na koszt ww. przedsiębiorcy, na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100000 (sto tysięcy) egzemplarzy w module obejmującym co najmniej 25% strony, czcionką nie mniejszą niż 12 (dwanaście) pkt. Komunikat zawierać będzie następującą treść:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RGD- 2/2018 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu polegające na: 1) stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia, 2) kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką, 3) niepodawaniu konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wierzytelność, pozwalających na identyfikację długu i nakazał zaniechanie ich stosowania.

Pełna treść decyzji nr RGD- 2/2018 dostępna jest na stronie [www.vex.pl](http://www.vex.pl).”

III. Na podstawie art. 26 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) **nakłada się** na VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek publikacji wersji jawnej niniejszej decyzji w całości, na koszt ww. przedsiębiorcy, na głównej, oficjalnej stronie internetowej tego przedsiębiorcy (w dniu wydania decyzji jest to strona: [www.vex.pl](http://www.vex.pl)), w ciągu 7 (siedmiu) dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji w ten, sposób, że:

- odnośnik do treści wersji jawnej decyzji powinien zostać umieszczony na stronie głównej w jej górnej części i opisany w następujący sposób: „Decyzja Prezesa UOKiK nr RGD- 2/2018”,

- tekst odnośnika napisany czarną czcionką (kod szesnatkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnatkowy RGB - #ffffff), pogrubioną (bold)

oraz zobowiązuje się przedsiębiorcę do utrzymywania decyzji na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 3 (trzech) miesięcy.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) **nakłada się** na VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu **karę pieniężną**:

- 1) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 1) niniejszej decyzji, w wysokości 10 061 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćdziesiąt jeden złotych), płatną do budżetu państwa;
- 2) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 2) niniejszej decyzji, w wysokości 8 049 zł (słownie: osiem tysięcy czterdzieści dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa;
- 3) w związku ze stosowaniem praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w pkt I. 3) niniejszej decyzji, w wysokości 2 012 zł (słownie: dwa tysiące dwanaście złotych), płatną do budżetu państwa;

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 52 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote) i zobowiązuje do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, zwany dalej: *Prezesem Urzędu* lub *Prezesem UOKiK*), na podstawie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm., poprzednio: tekst jednolity: Dz. U. z 2015 r. poz. 184 ze zm.), zwanej dalej: *uokik*, wszczął postępowanie wyjaśniające, sygn. RGD-405-34/15/16/MW, w sprawie wstępnego ustalenia, czy w zakresie prowadzenia działalności przez przedsiębiorców zajmujących się windykacją należności podejmowaną wobec konsumentów i przy wykorzystywaniu procedur stosowanych przez przedsiębiorców w procesie windykacji, nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- [2] Powołane postępowanie wyjaśniające zostało zainicjowane w ramach działań własnych Prezesa Urzędu, celem przeprowadzenia kontroli przestrzegania praw konsumentów na rynku świadczenia usług windykacyjnych. W ramach wskazanego postępowania wyjaśniającego badaniem objęto działalność wybranych przedsiębiorców świadczących usługi windykacyjne. Z uwagi na otrzymywane przez Prezesa Urzędu skargi konsumentów, dotyczące metod windykacyjnych VEX Sp. z o.o. (zwanej dalej: *Spółką, VEX, przedsiębiorcą*), polegających m.in. na przekazywaniu konsumentom informacji o treści mogącej wzbudzać poczucie zastraszenia przede wszystkim poprzez kierowanie do konsumentów wiadomości e-mail oraz sms, zagrażających interwencją windykatora terenowego w późnych godzinach wieczornych lub wczesnych porannych, w tym w dni świąteczne, nieuprawnionym pozyskiwaniu danych teleadresowych dłużników od osób trzecich, niepodawaniu pełnych informacji dotyczących windykowanej wierzytelności, działania Spółki objęte zostały kontrolą w ramach przedmiotowego postępowania wyjaśniającego (RGD-405-34/15/16).
- [3] Wyniki analizy materiału dowodowego zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego - skargi konsumentów informujące o nieuprawnionych działaniach windykacyjnych VEX, wzory pism kierowanych do konsumentów oraz dokumenty regulujące wewnętrzne procedury windykacyjne obowiązujące w Spółce, wykazały istnienie podstaw do postawienia przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zakazu, o którym mowa w przepisie art. 24 ust. 1 uokik. W związku z tym, Prezes Urzędu wszczął przeciwko przedsiębiorcy, postanowieniem nr 87 z dnia 25 listopada 2016 r. (zwanym dalej także: *Postanowieniem*) postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (k. 2-14), polegających na:
- 1) stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku oraz służyć wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanej na wymuszenie dokonania zapłaty należności,
    - co może stanowić agresywną praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 2070), a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.),

- 2) kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką,
- co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.), w postaci sprzecznego z dobrymi obyczajami naruszenia obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności,
- 3) niepodawaniu konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wiarygodność, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia,
- co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

[4] Postanowieniem nr 88 z dnia 25 listopada 2016 r. r. zaliczono w poczet dowodów w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pozyskane w trakcie przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego informacje zawarte w: pismach VEX Sp. z o.o.: z dnia 1 kwietnia 2016 r. wraz z dokumentami stanowiącymi załączniki do pisma i z dnia 7 listopada 2016 r., skargach na działalność windykacyjną VEX Sp. z o.o. przekazanych Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz piśmie Prokuratury Okręgowej we Wrocławiu z dnia 18.10.2016 r. sygn. PO IV 1Ko 268.2016 (k. 15-246). Ponadto, postanowieniem nr 58 z dnia 22 sierpnia 2017 r. w poczet dowodów zaliczono informacje zawarte w skargach na działalność windykacyjną VEX Sp. z o.o. przekazanych Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pismach konsumentów z dnia: 6 kwietnia 2017 r., 15 maja 2017 r., 6 czerwca 2017 r. oraz w przesłanej do UOKiK korespondencji mailowej otrzymanej dnia 3 lipca 2017 r. oraz 17 lipca 2017 r. (k. 438-464).

[5] W toku postępowania VEX Sp. z o.o. podważyła zasadność stawianych jej zarzutów, wskazując, iż dokłada wszelkiej staranności w zachowaniu wymogów prawidłowego prowadzenia windykacji. W kwestiach dotyczących zgłaszanych zastrzeżeń w zakresie kierowania do konsumentów wiadomości e-mail oraz sms grożących interwencją windykatora terenowego w późnych godzinach wieczornych oraz wczesnych porannych, w tym w dni świąteczne, Spółka wskazała, iż konsumenci informowani są z wyprzedzeniem o możliwej wizycie windykatora terenowego w godzinach nieobjętych ciszą nocną, aby nie zakłócać miru domowego i nie wywierać niedozwolonej presji na zadłużonym konsumencie (pismo z dnia 1.04.2016 r., k. 16). VEX Sp. z o.o. wskazała, iż windykatorzy terenowi nie odwiedzają dłużników w dni wolne od pracy, uznawane za święta, wyjaśniając, iż terminy takie jak sobota wielkanocna, czy 24 grudnia są normalnymi dniami roboczymi według kodeksu pracy, stąd też, windykatorzy terenowi VEX zgodnie z obowiązującymi w Polsce przepisami kodeksu pracy pracują w powołane dni. Stosownie do wyjaśnień przedsiębiorcy, obowiązujące u niego godziny pracy obejmują zakres od 7:00 do 22:00 i w tych godzinach prowadzone są działania telefoniczne. Wizyty zazwyczaj odbywają się między godzinami 8:00 - 20:00, a jeżeli wizyta miałaby w wyniku indywidualnej decyzji w danej sprawie nastąpić w innych godzinach, które nie są objęte ciszą nocną, wówczas konsument informowany jest o tym telefonicznie z wyprzedzeniem lub w przypadku, gdy nie odbiera telefonu, poprzez wiadomość sms, że wizyta w tej sprawie może nastąpić między 7:00-8:00, albo 20:00 i przed 21.30, gdyż windykator ma obowiązek opuścić siedzibę zadłużonego najpóźniej o 21.50, by uniknąć oskarżeń

o naruszenie miru domowego. W wiadomościach sms oprócz orientacyjnej godziny wizyty jest również informacja, że wystarczy zadzwonić pod numer telefonu 713067810, aby zatrzymać, odwołać, czy przełożyć wizytę i umówić się na taki dzień i godzinę, która będzie zadłużonemu bardziej odpowiadać. VEX stara się również na bieżąco informować zadłużonego o tym, czy wizyta się odbędzie czy też nie, w przypadku, gdy windykator nie zdąży wykonać wszystkich zaplanowanych wizyt. Zgodnie ze stanowiskiem Spółki nie wykonuje ona bezprawnych wizyt windykatorów terenowych (pismo z dnia 01.04.2016 r., k. 17).

[6] W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, w piśmie z dnia 15 grudnia 2016 r., VEX Sp. z o.o. podkreśliła przede wszystkim, iż wobec braku udostępnienia przez Prezesa Urzędu (w pismach Spółki stosuje ona określenie ogólne „Urząd”, przytaczane w dalszej części decyzji opisującej stanowisko strony) danych identyfikacyjnych konsumentów, którzy wnieśli skargi, na których przykładowe fragmenty powołano się w uzasadnieniu zarzutów, przedsiębiorca nie może ustosunkować się do faktów, a jedynie „wyobrażeń, fantazji, mitów, stereotypów, wymysłów, pomówień, oszczerstw, kłamstw i działań mających znamiona doprowadzenia Spółki do upadku, lub mających znamiona działań nieuczciwej konkurencji przez inne firmy windykacyjne, lub przez byłych pracowników Spółki, którzy wykorzystują sieć Internet do oczerniania Spółki, pomawiania i zniesławiania jej” (pismo z dnia 15.12.2016 r., karta 255). Stąd też przedsiębiorca wskazał, iż bez weryfikacji merytorycznej i szczegółowej każdej ze skarg nie sposób dać wiarę lub chociaż przekonania, że tego rodzaju „paszkwile” mogli napisać faktycznie konsumenci, choć nie można wykluczyć takiej okoliczności. Z uwagi na odmowę udzielenia przez organ informacji identyfikujących poszczególnych konsumentów ze względu na ochronę ich danych jako skarżących, Spółka wskazała, iż nie mając konkretnej wiedzy o indywidualnej sytuacji zaistniałej w obsłudze danej wierzytelności nie jest w stanie „zgadywać co mogło zajść, co jest prawdą, a co wierutnym oszustwem, mającym na celu sprowokować Urząd do niezasadnego postępowania wobec Spółki”(pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 255). VEX Sp. z o.o. wskazała również, że od września 2015 roku toczona jest przeciwko niej w Internecie „kampania nienawiści” przez internautów, publikowane są mniej lub bardziej zmodyfikowane treści, jakie Spółka rzekomo miała kierować do któregoś z indywidualnych konsumentów.

[7] W zakresie **pierwszego zarzutu** objętego Postanowieniem, przedsiębiorca podkreślił, że zacytowane w nim fragmenty skarg pokrywają się z radami, jakie 3000 konsumentów opublikowało w ciągu ostatniego roku w Internecie, a zatem istnieje uzasadniona obawa, granicząca z pewnością, że jakiś być może większościowy odsetek wnoszonych do Urzędu skarg, szczególnie w formie elektronicznej, składana jest przez osoby postronne albo związane z konkurencją lub byłymi pracownikami Spółki. Dlatego też prośba VEX o przestanie pełnej treści skarg wraz z danymi skarżących miała na celu ustalenie prawdy i faktów, by Spółka mogła ustosunkować się do zarzutów prawdziwych, a także wskazać zarzuty wymyślone i przestane przez skarżących w celu wywarcia wrażenia, że przedsiębiorca prowadzi agresywne i niedozwolone działania wobec konsumentów. VEX Sp. z o.o. podtrzymała stanowisko, że cytowane fragmenty skarg nie są prawdziwe i wobec skarżących nie były prowadzone działania, które w ocenie Policji i Prokuratury spełniają chociażby znamiona czynów łamiących kodeks karny, czy kodeks wykroczeń (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 256). Spółka podkreśliła, iż fakt złożenia skargi na VEX, w której zarzuca się jej działalność o charakterze kryminalnym, zbrodniczym i przestępczym, wyłącznie do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, a jednocześnie niezgłoszenie Policji przestępstw rzekomo popełnianych na szkodę skarżącego, daje wydzźwięk sprzeczności jaki jest faktyczny charakter składanej skargi. Wobec konsumentów Urząd nie ma żadnych uprawnień, by wymagać prawdy, nie ma

kompetencji, by tę prawdę zweryfikować, a w razie wykrycia kłamstwa konsumenta sprawić, by ów konsument poniósł jakąkolwiek odpowiedzialność. W przypadku zawiadomień do organów ścigania natomiast każdy składa zeznania pod rygorem odpowiedzialności karnej (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 257). VEX Sp. z o.o., z uwagi na przytoczenie w stawianych jej zarzutach przepisu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, wyjaśniła, że w jej ocenie nie wykonała czynności, które mogłyby być uznane za naruszenie dobrych obyczajów, nawet jeśli dobre obyczaje i powszechnie oczekiwane zachowania społeczne, moralne i etyczne nie są przestrzegane przez konsumentów. Zdaniem Spółki, nie stosuje ona agresywnej narracji, co wynika z faktu, iż Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów od 2008 roku prowadzi misję edukacji konsumentów i skutecznie zwalczył stereotyp windykatorka. W związku z tym zarzut, że konsument mimo 8-letniej kampanii edukacyjnej UOKiK może się bać windykatorka, Spółka uznaje za niezasadny. O skuteczności tej misji edukacyjnej, zdaniem przedsiębiorcy, świadczą wpisy konsumentów w Internecie, które wskazują, że w opinii konsumentów windykatorka „to nie komornik” i „nic nie może”, w związku z tym należy go lekceważyć (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 258).

Ponadto, Spółka wskazała, iż niejasne jest dla niej stanowisko Prezesa Urzędu, że działania VEX mogą wprowadzać w błąd, przez co proces decyzyjny konsumenta jest zniekształcony. Przedsiębiorca prowadzi działania windykacji polubownej dotyczącej długów zasadnych, nieprzedawnionych, najczęściej po wyroku sądowym. Strona podkreśliła, iż dobrym obyczajem, jak również powszechnie oczekiwaną wartością moralną, etyczną i społeczną jest oddawanie zasadnych wierzytelności, stąd też konsument, nawet jeśli nie stać go na oddanie długu w całości, powinien zgodnie z dobrym obyczajem i powszechnie oczekiwanym zachowaniem społecznym spłacać zobowiązanie w takim wymiarze, jak to możliwe (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 258). Przedsiębiorca podkreślił, że nie podziela zarzutu Prezesa Urzędu, iż poprzez niedoinformowanie konsument może nie mieć wystarczającej wiedzy, by podjąć decyzję, czy spłata danego zobowiązania będzie zgodna z dobrym obyczajem, czy też nie. VEX dokłada wszelkich starań, by udzielić konsumentowi maksimum informacji i danych, na podstawie których to sam konsument podejmuje decyzję co dalej robi i czy zacznie spłacać swoje zobowiązania (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 259).

Dodatkowo, Spółka wskazała, że nie zgadza się ze stanowiskiem Prezesa UOKiK, iż model przeciętnego konsumenta w przedmiotowej sprawie należy stworzyć z uwzględnieniem faktu, iż działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana, co powoduje, że konsument nie posiada wszelkich informacji o zasadach postępowania windykacyjnego, co eliminowałoby stan niepewności. Przedsiębiorca wyraził sprzeciw co do takiego stwierdzenia, podkreślając ponownie, iż Urząd od 2008 roku kreuje prawa i obowiązki firm windykacyjnych. Wydane przez Urząd decyzje wobec innych firm są nagłaśniane w mediach i szeroko można wymieniać formy edukacyjnej działalności Urzędu, która zdaniem VEX prowadzi do utwierdzenia konsumenta w przeświadczeniu, by poważnie nie traktować windykatorków. Stąd też zdaniem Spółki, przeciętny konsument dysponuje wiedzą na wystarczającym poziomie, aby wiedzieć, że windykacja legalnie działających w Polsce firm nie wiąże się z przemocą fizyczną, psychiczną, nękaniami, pobiciami czy wtargnięciem do domów konsumentów (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 259-260).

W opinii przedsiębiorcy nie jest też sprawiedliwa teza, że Spółce zależy na wywarceniu na konsumencie presji w celu zmuszenia go do przyjęcia zachowania zgodnie z intencją stosującego nacisk, czyli takiego, jakiego by nie podjął konsument, gdyby nie została zastosowana wobec niego agresywna praktyka rynkowa. VEX w komunikacji z konsumentami zawsze wskazuje wszystkie możliwości obsługi wierzytelności, także taką, że jeżeli konsument nie życzy sobie prowadzenia wobec

niego przez Spółkę windykacji i życzy sobie oddania sprawy do sądu, czy ponownie do komornika sądowego, to szanuje wolę konsumenta.

- [8] **W odniesieniu do drugiego zarzutu** wskazanego w Postanowieniu, dotyczącego kontaktu z osobami trzecimi w celu przekazania przez te osoby zobowiązanemu prośby o kontakt, Spółka wskazała, iż nie jest dla niej zrozumiały ten zarzut, gdyż podejmuje ona działania zgodne z jednym z wywiadów udzielonych przez pracownika UOKiK w radio. W konsekwencji VEX w ślad za stanowiskiem Urzędu, podejmuje próbę zastania konsumenta pod adresem zamieszkania dopiero wtedy, gdy kontakt z konsumentem jest utrudniony, gdyż nie odbiera telefonu i nie odpowiada na korespondencję. Przedsiębiorca powołując się na przytaczany wywiad z pracownikiem UOKiK, wskazała, że windykator, który nie zastanie konsumenta pod adresem może próbować go zastać w pracy, ale nie może ujawniać, że przyjechał w sprawie długów. Aby nie zostać posądzonym o wprowadzanie w błąd czy podstęp, pracownik przedstawia się z imienia i nazwiska, podaje też nazwę firmy, a jeśli rozmowa z konsumentem nie jest możliwa pozostawia numer telefonu z prośbą o kontakt w dogodnym dla konsumenta momencie. VEX dokłada wszelkich starań, by prowadzić działania zgodne ze stanowiskiem UOKiK (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 261-262).

Dodatkowo, Spółka wyjaśniła, iż nie są prowadzone rozmowy z osobami trzecimi na temat długów zobowiązanego konsumenta. W przypadku niezastania dłużnika pod danym adresem, osobie trzeciej przekazywana jest prośba o zapisanie numeru telefonu i nazwiska pracownika, w celu przekazania tej informacji zobowiązanemu. Przedsiębiorca nie ujawnia natomiast w jakim celu ma nastąpić kontakt (pismo z dnia 01.04.2016 r., k. 17).

Spółka zaznaczyła, że poszanowanie prywatności konsumenta to dla niej najwyższa wartość. W związku z tym wskazała, że nigdy z osobami trzecimi nie rozmawia o powodzie, dla którego próbuje się skontaktować z konsumentem, a tym bardziej nie mówi nic, co mogłoby sugerować, że chodzi o długi (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 262).

VEX Sp. z o.o. wyjaśniła, że osoby trzecie proszone są wyłącznie o przekazanie kontaktu do Spółki, która musi podać swą nazwę w rozmowie z napotkaną osobą trzecią lub zastanym na adresie innym domownikiem, inaczej mogłaby zostać oskarżona przez Urząd, że wprowadza w błąd konsumentów, nie podając nazwy firmy, którą reprezentuje. Zdaniem przedsiębiorcy stawiany jej zarzut może prowadzić do absurdalnej sytuacji, w której windykator nie może ujawniać żadnej informacji osobom postronnym, podczas, gdy udzielenie informacji chociażby o nazwie firmy osobie trzeciej np. sąsiadowi, który przypadkowo zainteresował się windykatorem na klatce schodowej, jest pożądane, by konsument-sąsiad wiedział, że windykator to nie chociażby „włamywacz”, ale pracownik legalnej firmy (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 262).

- [9] **W zakresie zarzutu trzeciego** tj. niepodawania konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wierzytelność, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia, Spółka wskazała, że korespondencja masowa i seryjna zawiera wszelkie wymagane przez Urząd informacje i dane pozwalające w pełni zidentyfikować zadłużenie, pełnomocnictwo VEX do działania, a także samą zasadność wierzytelności. Urząd w swoich zarzutach zwraca uwagę na komunikację emailową, która jest indywidualnie i niemasowo kierowana do niektórych konsumentów. Spółka wskazała, że przez pismo zgodnie z obowiązującymi przepisami należy rozumieć pismo wysłane pocztą. Mail, skan, kserokopia pismem nie jest. W przypadku pism istnieją regulacje dotyczące tajemnicy korespondencji oraz konsekwencje grożące naruszeniem tajemnicy korespondencji przez osoby trzecie. W przypadku wiadomości email takich regulacji nie ma. Zdaniem przedsiębiorcy przeciętny konsument nie posiada wystarczającej wiedzy w zakresie zabezpieczeń

stosowanych na komputerach prywatnych, czy urządzeniach mobilnych, przez co dostęp do ich skrzynek mają osoby trzecie np. małżonkowie, rodzice, dzieci, znajomi korzystający z tych urządzeń w domach rodzinnych. Konsumenci natomiast nie chronią swoich loginów i haseł. Mając na uwadze poufność, prywatność oraz dobro konsumentów w wysyłanych do nich indywidualnie wiadomościach email faktycznie, jak przyznała Spółka, nie podawała wszystkich szczegółów, które podaje w wysłanych pismach. Wynikało to ze stanowiska, że skoro do konsumenta wysłane było pismo listem ekonomicznym na podany przez niego adres 3-4 miesiące temu, w którym znajdują się wszystkie wymagane szczegóły, to w wysłanych wiadomościach email w obawie, że małżonek, córka, rodzic lub znajomy, u którego konsument mógł grzecznościowo sprawdzać swoją skrzynkę, uzyskają dostęp do takiej wiadomości, Spółka ograniczyła się do minimalnych danych, które dla konsumenta będą niezbędne, by zidentyfikować pożyczkę, którą zaciągnął 3-4 miesiące temu i której nie spłaca do tej pory, mimo wysłanych pism i wykonanych telefonów (pismo z dnia 15.12.2016 r., k. 263). Każdy mail wysyłany do konsumenta jest tworzony indywidualnie i wysyłany, jeśli taka potrzeba zachodzi w danej konkretnej sprawie, trudno więc odnieść się do całości, jako do ogółu. Spółka zaznaczyła, że konsumenci po otrzymaniu maila mogą na niego odpisać „co tylko zechcą”. Otrzymują wówczas automatyczną odpowiedź z informacjami i ich prawami, w tym także komunikat, że zgodnie z obowiązującymi procedurami w każdej sprawie wysłane jest pismo na adres konsumenta listem ekonomicznym i jeżeli konsument twierdzi, że pismo takie do niego nie dotarło, proszony jest o zgłoszenie tego pocztą tradycyjną wraz ze wskazaniem, na jaki adres konsument życzy sobie otrzymać kopię poprzednio wysłanego pisma, które wysyłane jest za drugim razem na wskazany przez konsumenta adres listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru. Konsumenci w automatycznej odpowiedzi są również pouczeni o przysługującym im prawie wglądu i zmiany danych osobowych, a także o prawie do skierowania zawiadomienia na Policję, jeśli jakakolwiek treść lub jej fragment wzbudzą u odbiorcy jakikolwiek dyskomfort.

- [10] Jednocześnie, wraz z odpowiedzią na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka przekazała fragmenty opinii 163 konsumentów o VEX i kierowanych przez nią maili, smsów, pism i działaniach windykacyjnych, dostępnych na publicznych forach internetowych, do których dostęp ma każdy konsument, który w wyszukiwarce wpisze nazwę VEX. Zdaniem Spółki, przesłane opinie stanowią dowód, iż Spółka nie prowadzi niedozwolonych praktyk rynkowych, agresywnych, nie wywiera presji psychicznej. Masowe opinie konsumentów są bowiem dowodem na to, że Spółka jest obiektem drwin, szyderstw, wyśmiewania, poniżania, obrażania, zniestawiania i ośmieszania. Opinie te może przeczytać każdy konsument, by wyrobić sobie opinię, która nie znajduje odzwierciedlenia w zarzutach Prezesa Urzędu.
- [11] W piśmie z dnia 9 czerwca 2017 r. Spółka złożyła wniosek o przesłanie jej kserokopii całości akt postępowania oraz wskazania kosztu wysłania dokumentów i rachunku bankowego, na który należy dokonać opłaty, wskazując, iż Delegatura Urzędu w Gdańsku znajduje się daleko od siedziby VEX i nie ma fizycznej możliwości, aby przedstawiciel przedsiębiorcy stawiał się osobiście w jej siedzibie, celem wykonania kopii (k. 433). Spółka ponowiła wniosek o przesłanie jej dokumentów w postaci skarg, na które powołał się Prezes Urzędu w piśmie z dnia 12 września 2017 r.
- [12] Przedsiębiorca wskazał w piśmie z dnia 9 czerwca 2017 r., że w zakresie branżowych kodeksów dobrych praktyk windykacyjnych, wzorem jest dla niej kodeks Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i dokłada ona wielkiej staranności, by przestrzegać każdego zapisu kodeksu dobrych praktyk, mimo, że VEX nie jest członkiem tej organizacji. Spółka wszelkie działania prowadziła zgodnie z bieżącymi przepisami kodeksu cywilnego, kodeksu karnego, a także ustawy o prawach konsumenta, tym bardziej nie został naruszony zbiorowy interes konsumentów. Jednocześnie,



przedsiębiorca wskazał, że wychodzi naprzeciw oczekiwaniom Prezesa Urzędu, w związku z czym wprowadza zmiany w swoim procesie windykacji, by wyeliminować ewentualne zarzuty formalne w przyszłości. Spółka powołała wewnętrzną komórkę „Biuro Praw Dłużnika VEX”, której celem jest informowanie konsumentów obsługiwanych przez Spółkę o ich prawach, obowiązkach, a także mediacja w sprawach spornych czy konfliktowych. Konsument jest informowany, że jest to jednostka organizacyjna VEX i dotyczy tylko i wyłącznie spraw obsługiwanych przez Spółkę wraz z informacją, że celem mediacji i wsparcia jest zawarcie porozumienia dotyczącego obowiązku spłaty.

- [13] W piśmie z dnia 12 września 2017 r., Spółka przedstawiła stosowany przez nią ogólny wzór wiadomości mailowych kierowanych do konsumentów. Jednakże, zgodnie z wyjaśnieniami VEX, z reguły maile w poszczególnych sprawach formułowane są indywidualnie, najczęściej w odpowiedzi na maile przysłane przez samych konsumentów do przedsiębiorcy. Spółka przedstawiła również szablony wiadomości sms informujących o windykacji terenowej, zaznaczając również, iż jeżeli zachodzi taka konieczność w konkretnej sprawie, wysyłane są wiadomości sms indywidualne, niemassowe, które tworzone są tylko i wyłącznie w oparciu o sytuację danego konsumenta.
- [14] Pismem z dnia 21 grudnia 2017 r. (k.475-504) Prezes Urzędu przedstawił przedsiębiorcy szczegółowe uzasadnienie zarzutów (dalej: „SUZ”), umożliwiając mu przed wydaniem decyzji ustosunkowanie do ustaleń faktycznych i ich oceny prawnej w terminie 14 dni od dnia otrzymania pisma. W SUZ Prezes UOKiK wskazał, że zamierza na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wydać decyzję o uznaniu praktyk określonych w punktach 1) - 3) Postanowienia za naruszające zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie ich stosowania. Prezes UOKiK poinformował również o planowanym nałożeniu kar pieniężnych za stosowanie ww. praktyk, a także o zamiarze skorzystania z uprawnień wskazanych w art. 26 ust. 2 i 3 uokik.
- [15] W odpowiedzi na SUZ, w piśmie z dnia 5 stycznia 2018 r. (k. 508-512), Spółka podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko, wskazując, iż w jej ocenie brak jest przesłanek do stwierdzenia naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zdaniem VEX nie zostało udowodnione, że zgromadzone w postępowaniu skargi wniesione zostały przez konsumentów, gdyż pochodzić mogły od osób, które w ogóle nie były konsumentami obsługiwanych przez Spółkę lub będących przedsiębiorcami. Przedsiębiorca ponownie podkreślił, że żadne śledztwo prowadzone przez policję lub prokuraturę nie spowodowało wydania „wyroku skazującego”, potwierdzającego stosowanie przez Spółkę zarzutu, który stawia się jej w piśmie Prezesa Urzędu. W związku z tym, podtrzymanie stanowiska, że Spółka łamała prawo grożąc, wymuszając, nękając, oznaczałoby, że niezależne komendy policji i prokuratury rejonowe prowadzące śledztwa w sprawie skarg osób windykowanych przez VEX, były w błędzie i nie dopatrzyły się chociażby naruszenia kodeksu wykroczeń oraz kodeksu karnego tam, gdzie je widzi w swojej subiektywnej, nieprawnej ocenie Urząd. Policja i prokuratura prowadzą śledztwa w sprawach indywidualnych, bazując na dowodach i dokumentach dotyczących konkretnej sprawy i konkretnego zarzutu, przez co mogą indywidualnie dojść do wniosku czy w danej sprawie prawo zostało, czy nie zostało złamane, albo chociaż naruszone, co czyniłoby zasadne skierowanie zarzutu do sądu. W związku z tym, VEX stoi na stanowisku, że skoro Urząd nie dostał od ustawodawcy kompetencji do badania fałszywości i prawdziwości skargi zgłaszającego, rzekomo konsumenta, ani nie dał kompetencji do zweryfikowania, czy skarżący w ogóle jest konsumentem, który cokolwiek miał wspólnego ze Spółką, na którą składa skargę, to w świetle ogólnikowych, niezwyfikowanych treści może się subiektywnie Urzędowi wydawać, że ponieważ treści są podobne do siebie to mogą, ale nie muszą być prawdziwe. Odnosząc się do uwag dotyczących obowiązujących w VEX procedur,

Spółka wyjaśniła, że na bieżąco podejmowała czynności korygujące realizowany proces windykacji, aby spełniał wszelkie wymagania Urzędu. Okazane zostały wzorce, które są dokumentacją żywą i nieustannie modyfikowaną, chociażby, by wypełniać oczekiwania w przedmiotowej sprawie, ale również w innych, w których Urząd zabiera głos i edukuje konsumentów poprzez swoje decyzje i orzecznictwo. W związku z tym, po pierwszych uwagach Urzędu dotyczących treści procedur, Spółka, jak stwierdziła, wycofała się z ich zapisów całkowicie, tym samym wyłączyła opisywane w nich zasady z dalszego procesu. Jak oświadczył przedsiębiorca, cytowane fragmenty procedury w piśmie z uzasadnieniem zarzutów nie mają bytu już od zeszłego roku. Spółka wskazała, że nie stosuje w swojej komunikacji sformułowań „godziny wieczorne”, nie posługuje się też zwrotami „Wigilia” ani „Wielka Sobota”. Po otrzymaniu pierwszego krytycznego pisma ze strony Urzędu, tego rodzaju zwroty zostały proceduralnie zakazane w stosowaniu. Ponadto, Spółka zaznaczyła, że w jej opinii stawiane zarzuty wywodzi się z faktu, iż treści skarg od osób podających się za konsumentów, a wcale nimi nie będąc, są podobne i powtarzalne. Tymczasem, jak już wyjaśnił przedsiębiorca, takie właśnie wzory skarg znajdują się na forach internetowych, a ich użytkownik może je skopiować i dopisać „kłamstwa”, gdyż nie grozi mu nic ze strony Urzędu. Właśnie dlatego, że treści są podobne i każdy może je skopiować z internetu, należy je w tym wypadku uznać za wątpliwe i nieprawdziwe, a jeśli mają być poddane ocenie, to tylko i wyłącznie po wcześniejszym zbadaniu jej prawdziwości i analizie indywidualnej każdego ze zgłoszeń, czyli czynnościach, które Urząd odmówił podjąć mimo, że Spółka o to wielokrotnie wносиła.

- [16] W odpowiedzi na SUZ, Spółka stwierdziła, że wychodząc naprzeciw oczekiwaniom Urzędu, który - według interpretacji VEX - wyraził ocenę, że w dni robocze poprzedzające święta obowiązujące w Polsce zawód windykatora nie ma prawa być w Polsce wykonywany, nawet, jeżeli ta ocena jest sprzeczna z obowiązującym kodeksem pracy, Spółka podjęła decyzję, że jedynym sposobem umożliwiającym spełnienie żądania zaniechania pracy przez windykatora w dni, w których zgodnie z kodeksem pracy musi pracę wykonywać, będzie wprowadzenie zasady, że dni, które nie są według obowiązującego prawa dniami wolnymi od pracy, a które wypadają 24 grudnia lub tzw. Wielką Sobotę, są w Spółce dniami wolnymi od pracy, wobec czego obawy Urzędu w tym zakresie przestają być zasadne. Przedsiębiorca, jak oświadczył, odmówi wizyt terenowych w powołane dni, nawet wtedy, gdy konsument sobie takiej zażyczy w sposób wyraźny i bezsprzeczny.
- [17] Ustosunkowując się do SUZ-u Spółka wyjaśniła dodatkowo, iż w zakresie zarzutu dotyczącego rozmów z osobami trzecimi, nie podziela ona opinii Urzędu w przedmiotowej sprawie i dostrzega sprzeczność pomiędzy komunikatami przedstawianymi konsumentom przez pracowników Urzędu w mediach, a stanowiskiem wyrażonym w piśmie z uzasadnieniem zarzutów. Jednakże, VEX wycofuje się z możliwości próbowania zastania osób zadłużonych w miejscach, wskazanych przez nich jako miejsca zatrudnienia. Spółka wskazała, że w sytuacji, w której osoby trzecie będą wymuszały na jej pracownikach wyjawienia informacji o nazwie firmy, pracownicy nie ulegną i zgodnie z oczekiwaniem Urzędu nie będzie nazwa Spółki wyjawiana osobie trzeciej, nawet pod jej groźbą zawiadomienia policji lub prokuratury. Jeśli zajdzie taka potrzeba natomiast, przedsiębiorca stwierdził, iż będzie organom ścigania wyjaśniać, że to pracownicy Urzędu zakazali wyjawiania nazwy firmy zainteresowanym np. obecnością pracownika terenowego na klatce schodowej, osobom trzecim.
- [18] Spółka zaznaczyła, że nie podziela opinii Urzędu, że przeciętny konsument nie ma wiedzy o swoich prawach, gdyż nie ma obowiązku sprawdzać stanowiska Urzędu na jego stronach internetowych, choć z drugiej strony, Urząd według Spółki twierdzi, że przeciętny konsument sprawdza nazwę firmy, dzięki czemu wie, z jaką firmą ma do czynienia. Tym samym, VEX nie podziela opinii Urzędu, że konsument nie zna swoich

praw, gdyż nie interesują go opinie i stanowiska Urzędu, chociażby dlatego, że to właśnie do Urzędu wysyła swoje skargi, a zatem wcześniej musiał poznać swoje prawa chociażby w tym zakresie. Zdaniem Spółki, nie można mówić o wadliwości misji edukacyjnej konsumentów prowadzonej przez Urząd, gdyż nie odbywa się ona, co sugeruje Urząd - w opinii VEX - wyłącznie przez stronę internetową, ale w szeroko rozumianych mediach. Co więcej, Spółka zauważyła, że nawet, jeżeli Urząd publikuje swoje opinie skomplikowanym językiem prawnym lub fachowym, który dla konsumenta nie jest zrozumiały, to media mając na uwadze profil konsumentów, zmieniają przekaz na język zrozumiały. Ponadto, ostatecznym argumentem udowadniającym nieprawdziwość tezy Urzędu, który zdaniem Spółki twierdzi, że jego misja edukacyjna jest nieskuteczna, a przeciętny konsument nie zna swoich praw mimo 10 letniej kampanii edukacyjnej, jest fakt, iż Urząd często wymaga, aby ukarany przedsiębiorca w mediach na swój koszt ogłosił decyzję Urzędu. Jeśli więc Urząd twierdzi, że konsumenci nie rozwinęli swojej wiedzy i nie znają swoich praw, to ten rodzaj kary jest nieskuteczny i jego celem nie jest dokształcenie i poinformowanie konsumentów, a wyłącznie aspekt represji ekonomicznej, która nie służy interesowi konsumentów. Niemniej jednak, aby wypełnić wszelkie obowiązki wobec informowania konsumentów o ich prawach, przedsiębiorca, zgodnie z życzeniami Urzędu przyjmuje jego stanowisko, że zdaniem Urzędu korespondencja email jest równie „bezpieczna” prawnie, jak tradycyjny list wysłany pocztą, chroniony tajemnicą korespondencji i wobec tego stanowiska Spółka nie będzie dłużej „martwić się”, czy daną treść emaila przeczyta osoba przez konsumenta niepowołana i będzie w masowej korespondencji podawać te same dane dotyczące wiarygodności, jak w korespondencji wysyłanej pocztą, zaś w samej korespondencji pocztowej będzie podawać pełne nazwy rejestrowe wierzycieli, nawet jeżeli inne nazwy tych wierzycieli istnieją w sferze publicznej i medialnej. Tym samym, uwagi Urzędu, zostały zdaniem Spółki wypełnione w całości.

[19] Przedsiębiorca wskazał, iż nie zgadza się ze stanowiskiem przedstawionym w SUZ, jednakże już od pierwszego pisma Urzędu zaczęła wprowadzać zmiany zmierzające do wykonywania swojej pracy zgodnie z oczekiwaniami Urzędu. Wraz z napływem kolejnych uwag, wprowadzone zostały zmiany, które je wykluczają. Większość zastrzeżeń wykluczono jeszcze zanim Urząd przysłał pisemne uzasadnienia zarzutów, a zatem już w trakcie postępowania wyjaśniającego, zostały wprowadzone zmiany zgodne z oczekiwaniami Urzędu. Spółka podkreśliła, że na bieżąco, po każdym otrzymanym piśmie, korygowała swój proces, aby wypełniać go zgodnie z oczekiwaniami Urzędu.

[20] W odpowiedzi na SUZ Spółka zawarła także stanowiska doktryny dotyczące pojęcia dobrych obyczajów oraz zasad współzycia społecznego. W oparciu o wartości definiujące dobre obyczaje, zdaniem VEX, nie można zgodzić się z opinią, że spłata zasadnego zadłużenia może być kiedykolwiek złą decyzją finansową, a spłata przed złożeniem pozwu o zapłatę to zawsze korzyść dla konsumenta w postaci uniknięcia ryzyka zasądzenia od niego kosztów procesu i kosztów zastępstwa procesowego (k. 510, s. 2). W opinii Spółki, cytując ja dosłownie, *[u]czciwość wymaga podkreślenia stanowiska Spółki, że tendencyjność pisma z zarzutami Urzędu [...] jest sprzeczna z masowym interesem konsumentów i sprzeczna z dobrymi obyczajami, a także sprzeczna z powszechnie oczekiwanymi przez społeczeństwo Polskie zachowaniami. Takim zachowaniem i dobrym obyczajem jest oddawanie pieniędzy. Ze stanowiska Urzędu wysuwa się jasny komunikat do konsumentów, którzy rzetelnie wywiązują się ze swoich płatności, że popełniają błąd, bo Urząd propaguje prawo konsumentów do opóźniania się z płatnościami, albo wręcz do ich niepłacenia. Daje wyraźny sygnał, że ważniejsza jest ta mniejszość społeczeństwa, która swoich zobowiązań z różnych powodów nie płaci i to tę część społeczeństwa Urząd nagradza, krzywdząc tym samym zbiorowy interes konsumentów, którzy rzetelnie, mimo wielkich problemów*

życiowych, rodzinnych i dramatów finansowych, płacą swoje zobowiązania. Spółka nie zgadza się z takim wartościowaniem i negocjowaniem przez Urząd milionów Polaków, którzy płacą rzetelnie, przez grupę skarżących do Urzędu osób, którzy wykorzystują Urząd, by w zgodzie z Urzędem nie płacić swoich zobowiązań. W tym świetle istnieje uzasadniona obawa, granicząca z pewnością, że Urząd, którego urzędnicy mają nadrzędny obowiązek przestrzegać prawa, wykonując swoje obowiązki służbowe mogą sami łamać prawo w imię represyjności, którą się chwala i szczycą w orzeczeniach i wypowiedziach w mediach. Ten stan rzeczy jest zauważalny chociażby w wyrokach Sądowych, które podważają zgodność z prawem i zasadność stosowanych kar w całości lub części (k. 512, s.2).

- [21] Spółka ponownie podkreśliła, że nie oczekiwała biernie na ostateczną opinię Urzędu i na bieżąco korygowała swój proces działalności tak, aby wszelkie, wskazane we wszystkich pismach Urzędu, zastrzeżenia eliminować w trakcie trwania postępowania, bez oczekiwania na jego rozstrzygnięcie, w tym wszystkie opinie wyrażone przez Urząd w ostatnim piśmie z opisaniem zarzutów. W związku z pełną współpracą, a także niezwłocznym wprowadzaniem do procesu zmian, które wykluczają zastrzeżenia Urzędu zanim formalnie postawiono jej zarzuty, jak twierdzi Spółka w piśmie z dnia 21 grudnia 2017 r. (SUZ), Spółka wniosła o nienakładanie na nią kary finansowej ani niestosowanie wobec niej środków, które przedstawiono w szczegółowym uzasadnieniu zarzutów.
- [22] Pismem z dnia 13 marca 2018 r. Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego uprawnienia.

#### **MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU USTALIŁ CO NASTĘPUJE:**

- [23] VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego, pod numerem KRS:0000550881. W zakresie działalności gospodarczej Spółka zajmuje się m.in. windykacją wierzytelności, realizowaną głównie na rzecz podmiotów zewnętrznych w oparciu o umowy o świadczenie usług windykacyjnych. Usługi windykacyjne realizowane na podstawie zawieranych umów obejmują przede wszystkim sporządzanie i przesyłanie do dłużnika wezwań do zapłaty należności, nawiązanie telefonicznego kontaktu z dłużnikiem w celu podjęcia negocjacji w zakresie polubownej spłaty zadłużenia, poszukiwanie danych teleadresowych zobowiązanych, podejmowanie działań zmierzających do odzyskania należności obejmujących kontakt poprzez faks, sms-y oraz wiadomości głosowe, kontakt listowy za pomocą wezwań do zapłaty. Przedsiębiorca w celu odzyskania należności prowadzi również windykację terenową. W ramach czynności windykacyjnych VEX podejmuje ponadto kontakt pośredni z dłużnikiem poprzez rodzinę/znajomych, a także przez osoby trzecie (sąsiedzi), pozostawiając im prośby, bez ujawniania szczegółów sprawy, o przekazanie dłużnikowi informacji, aby skontaktował się ze Spółką telefonicznie. Przedsiębiorca, podejmuje również próby kontaktu telefonicznego z dłużnikiem w miejscu jego zatrudnienia, jak również przeprowadza, w celu nawiązania kontaktu ze zobowiązanym, wywiad środowiskowy na podstawie rozmów z osobami z kręgu ustalonych znajomych/krewnych dłużnika.
- [24] Dla celów prowadzenia windykacji w Spółce przyjęte zostały akty wewnętrzne określające zalecenia dla windykatorów odnoszące się do skutecznych technik windykacyjnych w zakresie kontaktów z dłużnikami i pozyskiwania informacji o dłużnikach. Podstawowe kwestie dotyczące negocjacji ze zobowiązanym, rozmów z dłużnikiem w zależności od jego profilu stworzonego na potrzeby procesu wewnętrznego, pozyskiwanie informacji, przykładowe moduły rozmów zostały określone m.in. w „[...]” oznaczonej sygnaturą: [...] (data zatwierdzenia: 2015-04-

01). W Spółce obowiązuje również Instrukcja [...] ([...], data zatwierdzenia: 2015-04-02), która wskazuje na zasady kierowania korespondencji listowej i kontaktu telefonicznego, podając częstotliwość tych czynności oraz zawiera przykładowe scenariusze rozmów z dłużnikami.

- [25] W ramach procedury windykacyjnej VEX stosuje wzór wezwania do zapłaty, posiada uniwersalny wzór wiadomości mailowej przesyłanej konsumentom, informującej o prowadzonej wobec konsumenta windykacji, jak również korzysta z wzorów wiadomości sms, zawiadamiających o możliwej wizycie windykatora terenowego.
- [26] Czynności windykacyjne realizowane są przez osoby zatrudnione w Spółce na podstawie umowy o pracę lub współpracujące ze Spółką na podstawie umowy zlecenia. VEX Sp. z o.o. nie zleca windykacji podmiotom zewnętrznym.
- [27] W związku z przyjętą u przedsiębiorcy procedurą windykacji do Prezesa Urzędu wpłynęły skargi konsumentów informujące o bezprawnych działaniach VEX podejmowanych w celu wyegzekwowania wierzytelności. Z uwagi na otrzymywane sygnały dotyczące metod windykacyjnych Spółki, jej działania objęte zostały kontrolą w ramach postępowania wyjaśniającego (RGD-405-34/15/16), w którym weryfikacji poddawane były procedury windykacji stosowane przez wybranych przedsiębiorców zajmujących się windykacją należności od konsumentów.
- [28] W przedmiocie dotyczącym praktyki wskazanej w punkcie I. 1) sentencji decyzji, Prezes Urzędu otrzymał przekazane przez konsumentów skargi wraz z wydrukami wiadomości e-mail oraz sms, jakie konsumenci otrzymywali od Spółki, których treść mogła wzbudzać poczucie zastraszenia, zwłaszcza poprzez sposób w jaki przekazywane były konsumentom informacje zapowiadające możliwą interwencję windykatora terenowego w późnych godzinach wieczornych lub wczesnych porannych, w tym w dni świąteczne. Zastrzeżenia w powyższym zakresie uzasadniały następujące, przykładowe fragmenty skarg:

*Wczoraj [...] dostałem bardzo niepokojącego maila od firmy windykacyjnej VEX. [...]. Treść tego maila jest bardzo niemiła, wręcz odbieram to jako zastraszanie i boję się o siebie i o swoich bliskich. Jest tam między innymi napisane, że jak nie oddam długu to przyjedzie do mnie dwóch Panów w godzinach wieczornych. Jak do 22.02 br. nie spłacę długu to Pan się bardzo zdenerwuje i że nie może się już doczekać spotkania w miejscu mojego zamieszkania. Dla mnie jest to groźba użycia wobec mnie siły i po prostu się boję. Firma windykacyjna powinna działać kulturalnie i w obszarze praw a nie pisać mi o wizycie dwóch Panów w godzinach późnowieczornych. [...] Zadzwońtem do tego Pana żeby wyjaśnić sprawę. Rozmowa wyglądała następująco: Pan nie dał mi prawie dojść do słowa, mówił, co ze mnie za facet, skoro nie potrafię spłacić długu, żeby się ładnie ubrać, pochodził po sąsiadach i po rodzinie i pożyczył te pieniądze. [...] Po prostu nie dało rady z tym człowiekiem się porozumieć. Od razu atak, brak możliwości dojścia do słowa i zastraszanie. [...]” (e-mail z dnia 25.01.2016 r., karta 239).*

*Dziś otrzymałam emaila od firmy która nie wiem na jakiej podstawie prowadzi działania windykacyjne wobec mnie. Prosiłam o przestanie scanu dokumentów które mówią o tym kim jest firma w sprawie. Po przeczytaniu tej korespondencji z całym szacunkiem jestem przerażona - sformułowanie „udam się na adres z partnerem” ... „jestem w stanie przyspieszyć zajęcie ruchomości sprzętu agd przez asesora Zaznaczam, że z doświadczenia wiem, że lepiej aby komornik zajmował sprzęty RTV/AGD i inne ruchomości jakie odnajdzie w mieszkaniu - będę rekomendować, aby świadczenie jakie dłużnik otrzymuje zostawić w spokoju” (e-mail z dnia 02.03.2016, karta 220).*



[...] wobec licznych sms'ów z zapowiedzią „problemu w związku z wizytą 2óch pracowników w godzinach wieczornych” oraz agresywnych, niegrzecznych, obraźliwych i opresyjnych telefonów z Państwa strony (z insynuacjami/pomówieniami dot. rzekomych zadłużeń czy nawet wyłudzeń oraz zapowiedzi, że będziecie mi Państwo „wystawać pod domem” - takich sformułowań używają pracownicy firmy), w godzinach wczesno-porannych, późno wieczornych oraz w dni świąteczne przedstawiam poniższe stanowisko w sprawie [...] (Pismo z dnia 17.09.2015 r., Warszawa, przekazane do wiadomości UOKiK, karta: 199)

[...] składam skargę na działalność firmy windykacyjnej VEX z siedzibą we Wrocławiu, ul. Grabiszyńska 281 lok 600Z. [...]. W wielokrotnych rozmowach telefonicznych celem ustalenia ugody co do spłat długu [...] za każdym niemal razem obrażano mnie, zastraszana jestem wizytą „ludzi z terenu”, żąda się ode mnie natychmiastowej spłaty długu z dokładnością co do godzin podanych przez tę firmę, wysyłane są do mnie kilka razy dziennie sms-y mówiące o planowanej wizycie pracowników tej firmy u mnie w domu (e-mail z dnia 23.06.2016 r., karta 213).

Pracownik firmy windykacyjnej VEX z siedzibą 53-234 Wrocław ul. Grabiszyńska 281 lokal 600A zaczął niespodziewanie i natarczywie dręczyć mnie i zastraszac w formie ustnej i telefoniczno-sms-owej. Język jakim się posługiwał pracownik firmy VEX, formy wypowiedzi oraz częste i wulgarne zastraszanie jest absolutnie nie do przyjęcia. Psychiczne nękanie i grożenie, uporczywe telefony i sms-y ze strony pracownika windykacji są niezasadne i niezgodne z prawem (Pismo z dnia 03.02.2016 r., Kobylnica, karta 202)

[...] składam zawiadomienie o bezprawnych działaniach Firmy Windykacyjnej VEX Sp. z o.o. ul. Wita Stwosza 16, 50-138 Wrocław [...] Działania polegają na bezprawnym nękanii i grożeniu ze strony firmy poprzez wysyłanie sms-ów o każdej porze dnia i godzinie łącznie z niedzielami, jak również wysyłaniu e-mail (Pismo z dnia 29.07.2016 r., Białystok, karta 115).

Zwracam się z prośbą o podjęcie działań zgodnie z właściwością Urzędu odnośnie firmy VEX Sp. z o.o. w zakresie sposobu prowadzenia czynności windykacyjnych. Otrzymana od w/w podmiotu korespondencja w mojej ocenie sporządzona jest w tonie mającym na celu wywołanie u odbiorcy uczucia zastraszania a co za tym idzie spełnienia żądań zawartych w skierowanym doń piśmie. Pragnę zwrócić uwagę w szczególności na następujące elementy przedmiotowego dokumentu:

1. informacja o skierowaniu do dłużnika dwuosobowego zespołu windykatorów terenowych - cyt. „ZAWIADAMIAMY, że jeśli nikt do nas nie zadzwoni po otrzymaniu TEGO ZAWIADOMIENIA to w przeciagu najbliższych 72 godzin OD ODBIORU TEGO ZAWIADOMIENIA na TEN ADRES przyjdą 2 WINDYKATORZY TERENOWI z firmy VEX (...)”
2. informacja o jedynym możliwym sposobie cyt. „zatrzymania wizyty windykatorów”, którym ma być wg nadawcy dobrowolny kontakt telefoniczny pod wskazanym numerem telefonu (...) w terminie 3 dni od odebrania tego wezwania, gdyż TYLKO rozmowa telefoniczna może zatrzymać wizytę windykatorów terenowych NA TYM ADRESIE” [...] (Pismo z dnia 28.07.2016 r., Jasto, karta 112).

Chcę poinformować UOKiK o praktykach firmy windykacyjnej VEX Sp. z o.o. [...] Przede wszystkim są to codzienne maile. [...] Maile te skonstruowane są w taki sposób, że mają za każdym razem wklejone długie wywody na temat praw dłużnika, ale w powodzi tych prawnych wywodów są bardzo sprytnie ukryte elementy mające wywierać elementy presji i zastraszania. [...] Nieustające informowanie o wizycie windykatorów terenowych ma przecież wprawić w stan paniki. Tu bardzo ważna sprawa: w pierwszym mailu od firmy VEX z 14.06 już pojawia się groźba wizyty windykatorów terenowych w związku z uchylaniem się od spłaty. I tu bardzo ważne informacje. Ja pierwszy raz usłyszałem wtedy o firmie VEX. [...] Teraz weszli na

wyższy etap bo wysyłają maile z konkretnym dniem i godziną wizyty windykatorka (oczywiście windykatorka nie pojawił się 28.06) za to wysłali następnego maila z kolejną datą wizyty. Chodzi więc o wywieranie nieustannej presji poczucia zagrożenia, stłamszenie danej osoby, która może się czuć bezradna wobec tego nieustannego nacisku i gróźb wspartych powoływaniem się na jakieś przepisy (Zawiadomienie z dnia 28.06.2017 r., Warszawa, karta 443-444).

- [29] Ponadto, w ramach procedury windykacyjnej VEX Sp. z o.o. przesyła konsumentom wiadomości e-mail, które zawierają przykładowo następującą treść:

**Temat: PILNE! - UWAGA! Wizyta windykatorka terenowego na adresie zameldowania!**  
**Dzień dobry,**  
nazywam się **Olgiert Zawada**, jestem windykatorkem terenowym firmy VEX ([www.vex.com.pl](http://www.vex.com.pl)). Otrzymałem zlecenie wizyty na adresie zameldowania w celu wyjaśnienia powodów zaniechania spłaty pożyczki z firmy [...]. Wizyta będzie się mogła odbyć między poniedziałkiem, a sobotą - w godzinach 20:00 do 21:45. [...] Oczywiście jest możliwość, abym w ogóle nie przyjeżdżał do tego domu - wystarczy się dogadać z negocjatorami z biura VEX pod numerem 713067810. Można też po prostu oddać dług to nie będę musiał na ten adres przyjeżdżać z kolegą. [...] **TERMIN** (zapłaty) do 22 stycznia 2016 roku. W razie braku możliwości spłaty w tym terminie nie będę zadowolony i radzę kontakt z biurem pod powyższym numerem (...), albo oczekiwać na moją wizytę (Treść wiadomości e-mail przekazana wraz ze skargą mailową z dnia 25.01.2016 r., karta 239)

Po wydaniu przez Sąd Rejonowy klauzuli wykonalności, na podstawie której w każdej chwili może nastąpić egzekucja komornicza z ruchomości jakie asesor komornika odnajdzie na adresie zameldowania, albo aktualnego przebywania dłużnika, będę rekomendować, aby wierzyciel spieszył się z egzekucją. Zaznaczam, że z doświadczenia wiem, że lepiej aby komornik zajmował sprzęt RTV/AGD i inne ruchomości jakie odnajdzie w mieszkaniu - będę rekomendować, aby świadczenie jakie dłużnik otrzymuje zostawić w spokoju. [...] Wierzę, że uda się nam dogadać bez konieczności mojego przyjazdu z Wrocławia i odbywania niemiłej, z pewnością dla mnie, rozmowy z dłużnikiem.

[...] Dlatego proszę nie zmuszać mnie do przyjazdu [...]

Informuję, że wizyta odbędzie się w towarzystwie partnera, a jeśli podczas wizyty będziemy czuć się zagrożeni to wezwiemy policję np. jeśli dłużnik będzie agresywny albo szczerć nas psem. Tym samym pouczam, że dłużnik ma prawo odmówić rozmowy z nami, ma prawo nie wyrazić zgody na nasze wejście na posesję. Uszanujemy ten wybór. Aczkolwiek będziemy wracać co kilka dni z zapytaniem czy dłużnik zmienił zdanie, czy mamy kierować do mocodawcy wnioski, aby wysłał do tego domu komornika, którego już wpuścić dłużnik musi czy mu się to podoba, czy nie. Wybór pozostawiamy dłużnikowi (Treść wiadomości e-mail przekazana wraz ze skargą mailową z dnia 02.03.2016 r., karty: 220-221).

- [30] W podobnym tonie kierowane są do konsumentów smsy, jak przykładowo (pisownia zgodna z tekstem skarg):

*Ja i moja rodzina jesteśmy zastraszeni i chciałam poinformować Państwa o stosowanych przez tę firmę praktykach wobec klientów, a wiem, że jest ich wielu. Oto jakiej treści smsy otrzymuję:*

*Dzień dobry, mam nadzieję, nazywam się Olgiert Zawada, jestem windykatorkem terenowym firmy VEX. Otrzymałem zlecenie wizyty na tym adresie w związku z ODMOWĄ SPŁATY pożyczki. Moja wizyta ma na celu wyjaśnienie tych powodów oraz przekonanie do tego, aby oddać pieniądze, których dobrowolnie dotąd nie wyrazono woli by zwrocic. Wraz z moim zastępcą przyjeżdżać mogę między godzina 20:15 i przed 21:45. Jeżeli jest wola aby ZATRZYMAC wizyte to do jutra trzeba w banku [...] albo [...] wpłacić całość, albo połowę długu na numer konta [...]. Jeśli nie stac na*

calosc to radze wplacic kwote w okolicach 500,00zł, a jeśli w tak krótkim czasie nie bedzie mozliwosc tyle wplacic to PRZELAC TRZEBA TYLE ILE BEDZIE MOŻLIWE, a nastepnie zadzwonic na [...] i umowic sie na splate pozostalej kwoty. Brak wplaty, albo brak kontaktu telefonicznego w ciagu 24 godzin odbieram jako zaproszenie mnie i kolegi na TEN ADRES (e-mail z dnia 26.01.2016 r., karta 230).

[...] chciałam udostępnić Państwu kolejne smsy jakimi jestem nękana przez firmę windykacyjną VEX [...] „Olgierd Zawada z tej strony. Poniewaz wielokrotnie wprowadzano w blad, skladano falszywe deklaracje i nie wywiazywano sie z wyznaczonych terminow splaty [...] właśnie wyjezdzam na ten adres z Wroclawia. W tej miejscowosci mam 8 dluznikow, na ten adres dotre najwcześniej ok 21:00. Prosze przygotowac dowod POZYCZKI KTÓRA MIALA BYĆ DO DZIS DOKONANA W CALOSCI! W razie braku bede chcial, aby pojechac ze mna na całodobowa poczte i wplacic dlug jeszcze dzis. Jesli nikogo nie zastane poprosze sasiadow aby przekazali moja wizytowke. JESLI WIZYTA NIECHCIANA ALBO ZA POZNA PORA TO DZIS DO 15:00 PROSZE WPLACIC PIENIADZE NA KONTO [...] W DOWOLNYM ODDZIALE BANKU [...] LUB [...] I WYSLAC DO BIURA DOWOD WPLATY NA fax@vex.com.pl i zadzwonic na 713067810 by to zglosic. W razie braku dowodu wplaty LUB TELEFONU 713067810 - proszę czekac dziś przy drzwiach BO JADE ZE SWOIM PARTNEREM NA TEN ADRES zgodnie z informacja jak wyslalem na EMAIL podany przy braniu pozyczki [...] - proszę sprawdzic skrzynke EMAIL, aby nikt nie był zaskoczony”.

Uwaga! Nigdy nikogo nie wprowadzałam w błąd i niczego nie obiecywałam. Nadmienię, że próby skontaktowania się pod tym nr telefonu spetzły na niczym” (e-mail z dnia 24.02.2016 r., karta 204).

- Sms-y przekazane wraz z pismem z dnia 29.07.2016 r., Białystok:

VEX: By uniknąć spotkania w piątek o 7:30 z windykatorami VEX [...] dlug prosze wplacic na (nr konta) [...] (karta 119, s. 2),

W wielka sobote planujemy wizyte naszych 2 windykatorow na tym adresie miedzy 16:00-21:45 w związku z odmowa oddania dlugu [...]. Prosze oddac dlug na konto: [...] i zadzwonic [...] a dowod wplaty wyslac na [fax@vex.com.pl](mailto:fax@vex.com.pl) - TYLKO WPLATA ZATRZYMA WIZYTE WINDYKATOROW. VEX (karta 120, s. 2),

VEX: UWAGA! Poniewaz brak dowodu wplaty na [...] - w drodze ten na adres sa nasi 2 windykatorzy. [...] (karta 121, s. 2),

VEX: Prosze w ciagu 2 dni na konto [...] wplacic polowe dlugu albo rate np. 400zl BYSMY NIE MUSIELI PRZYJEZDZAC - 713067810 (karta 122, s. 2),

VEX: Prosze odpisac na email który nasz windykator terenowy wyslac na email podany przy braniu pozyczki [...] - w razie braku odpowiedzi - BEDZIE WIZYTA! (karta 123),

JUTRO wieczorem wizyta 2 windykator.dot. [...], ale wplata DZIS np. 750zl na (nr konta) i mail na [fax@vex.com.pl](mailto:fax@vex.com.pl) ja zatrzyma. Jaka decyzja? (karta 125),

VEX: Nasi 2 windykatorzy sa w drodze na Panstwa adres poniewaz nie udalo sie porozmawiac telefonicznie w minionym tygodniu. Proszę dzis zadzwonic na 713067880 (karta 126),

VEX: Nasi windykatorzy nikogo nie zastali na adresie. Nastepna wizyta w ciagu 48 godzin. Aby ja zatrzymac prosze zadzwonic na 713067810 (karta 128, s. 2),

VEX: Wizyta 2 windykatorow w sobote nie doszla do skutku z powodu korkow na autostradzie. Nastepna wizyta w srode o 7:00. Aby odwolac tel 713067810 (karta 130).

[31] Dodatkowo, stosowane przez VEX Sp. z o.o. akty wewnętrzne regulujące procedurę windykacji wskazywały, iż w Spółce preferowane są w kontaktach z konsumentami





zwroty, które zawierają treści mające wydźwięk pejoratywny. Zgodnie z dokumentacją przekazaną przez VEX Sp. z o.o., podstawowe kwestie dotyczące rozmów z dłużnikiem zostały określone m.in. w „[...]” oznaczonej sygnaturą: [...] (data zatwierdzenia: 2015-04-01). W dokumencie tym wskazano, jakie zwroty są niedopuszczalne w kontakcie z konsumentami, przeciwstawiając im sformułowania zalecane. [...].

- [32] Podobnie, w „[...]” [...], zatwierdzonej dnia 02.04.2015, Spółka podała przykładowy scenariusz rozmowy informującej o konsekwencjach braku zapłaty, która, według zaleceń, powinna przedstawiać się następująco:

[...].

- [33] W zakresie odnoszącym się do zarzutu kontaktowania się bez zgody dłużnika z osobami trzecimi, czego dotyczy praktyka orzeczona w punkcie 1. 2) sentencji decyzji, przekazane zostały Prezesowi Urzędu skargi konsumentów, zawierające przykładowo fragmenty o następującej treści:

*[...] Tato otrzymał od sąsiadki nr telefonu do kuzynki ..., która rzekomo szuka z nim kontaktu. Owa pani zadzwoniła do sąsiadki z bloku, w którym mieszka Tato i poprosiła o podanie nr kontaktowego z prośbą, żeby Tato do niej zadzwonił. [...] okazało się, że jest to firma windykacyjna, która szuka kontaktu ze mną, gdyż mam długi wobec nich i chcą to wyjaśnić. [...] Dowiedziałam się, że chodzi o jakiś bliżej niesprecyzowany dług na rzecz firmy, której nazwa nic mi nie mówi. [...] Po mojej prośbie o pisemne wysłanie nr konta i danych o jaki dług chodzi i w jakiej dokładnie jest wysokości dowiedziałam się, że oni nie mają takiego obowiązku, a ja zamiast się kłócić to mam zapłacić i dadzą mi spokój. Przejrzałam wszystkie moje papiery i nie znalazłam nic co mogło mnie naprowadzić na to kto może dochodzić ode mnie spłaty długu. Niestety [...] na nr telefonu mojego Taty przyszedł sms od terenowego Windykatora firmy VEX. [...] (Pismo z dnia 29.01.2016 r., Gdańsk, karta 197).*

*W dodatku to zastraszanie o wizycie sąsiadów? A przecież windykator nie ma prawa informować rodziny i sąsiadów dłużnika o jego długach. Informacje te są objęte tajemnicą bankową i żaden bank ani firma windykacyjna nie ma prawa ujawniać ich osobom trzecim. Windykatorzy nie mają również prawa do wypytywania bliskich lub sąsiadów dłużnika o stan naszego majątku (e-mail z dnia 26.01.2016 r., karta 230).*

*[...] Po jakimś czasie moja siostra, [...], napisała do mnie na stronie Facebook, że kancelaria VEX prosi o kontakt w sprawie mandatu. [...] Najpierw byłam zła, że o mojej prywatnej sprawie dowiedziała się osoba, która nie powinna o tym wiedzieć. Ujawnianie takich informacji jest raczej nielegalne osobom trzecim, z tego co wiem. Później jeszcze pisała do mnie, że nęka ją i moich rodziców telefonami (e-mail z dnia 12.06.2015 r., karta 232).*

*W świetle informacji, które zawarte są w korespondencji mailowej, która jest do mnie kierowana, firmie VEX zależy na całkowitym zastraszaniu osób, z którymi się kontaktują. Informują o tym, że pod podany adres zamieszkania przyjdą windykatorzy terenowi, a w przypadku niezastania nikogo w mieszkaniu, zostawią w drzwiach lub u sąsiadów wizytówkę z prośbą o przekazanie prośby o kontakt. Kolejnym krokiem ma być wizyta w zakładzie pracy. Są to praktyki dalece wykraczające poza kompetencje firmy windykacyjnej, w rażący sposób naruszające moje dobra osobiste (e-mail z dnia 15.09.2016 r., karta: 103).*

- [34] Podobnie, w kierowanych do konsumentów przez VEX wiadomościach mailowych zawarte jest zastrzeżenie o możliwości kontaktu z osobami trzecimi, o czym świadczy ich przykładowa treść:

*[...] Dalszy brak kontaktu spowoduje, że kolejny raz nasi windykatorzy będą zmuszeni przez dłużnika, by odwiedzić go na adresie podanym przy zawieraniu umowy. Jeżeli*

tym razem nikogo nie zastaną poproszą napotkanego sąsiada o przekazanie prośby o kontakt pod numerem 71-306-78-80. [...]

Informujemy, że jeśli windyktorzy kolejny raz nie zastaną dłużnika na adresie to mają prawo poszukiwać go w miejscu zatrudnienia podanym przy zawieraniu umowy pożyczki. Wizyty w zakładach pracy nigdy nie są przez naszych pracowników nagrywane. Nasi pracownicy nie ujawniają też w jakim celu chcą się spotkać z danym pracownikiem.

W przypadku braku wysłania dowodu wpłaty (nawet na część długu) do dnia 3 lipca 2016 roku ostrzegamy, że nasi dwaj windyktorzy terenowi mogą odwiedzić dłużnika już 4 lipca w godzinach 19:00 - 21:20 (spotkanie potrwa maksymalnie 20 minut), Natomiast w razie kolejnego niezastania dłużnika na podanym przez niego adresie (przy zawieraniu umowy) zgodnie z obowiązującymi przepisami windyktorzy mogą poszukiwać dłużnika w miejscu podanym przez niego przy zawieraniu umowy jako miejsce pracy (Treść e-mail wysłanego z adresu: [windykator\\_terenowy@vex.com.pl](mailto:windykator_terenowy@vex.com.pl), przekazana wraz z pismem z dnia 29.07.2016 r., Białystok, karty: 138-140).

- [35] Również wiadomości smsowe wskazują na stosowaną praktykę pozostawiania osobom trzecim danych do kontaktu, jak przykładowo:  
*Byliśmy wczoraj temu na adresie z umowy [...] ale nikt drzwi nie otworzył. Sasiadowi kartkę z nr 713067880 zostawiliśmy. Przyjedziemy znów jutro około 20:50”* (karta 460).
- [36] Ponadto, kwestie dotyczące poszukiwania kontaktu z dłużnikiem za pośrednictwem osób trzecich Spółka uregulowała w dokumencie wewnętrznym - „[...]” (sygnatura: [...] zatwierdzona dnia 2015-04-02), która zawierała następujące wytyczne:  
[...].
- [37] W przedmiocie praktyki wskazanej w punkcie I. 3) sentencji decyzji, dotyczącej niepodawania konsumentom pełnych informacji pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia, Prezes Urzędu ustalił, iż VEX Sp. z o.o. stosuje w procesie windykacji wzór pisma zatytułowanego „Oświadczenie o możliwej wizycie windyktora terenowego”. W piśmie tym podane są pozycje, które każdorazowo powinny podlegać uzupełnieniu, czyli: nazwa zleceniodawcy, pełnomocnictwo z dnia [data], dane dotyczące wiarytelności: nazwa wierzyciela, rodzaj wiarytelności, data zawarcia umowy, data wymagalności, kwota udzielonej chwilówki, kwota odsetek, kwota opłat z tabeli opłat i prowizji, łącznie do zapłaty.
- [38] Niezależnie od treści wzoru pisma, którego stosowanie zadeklarowała Spółka, skargi konsumentów, jak również kierowane do nich przez Spółkę wiadomości mailowe, wskazują, iż VEX Sp. z o.o. nie udziela informacji niezbędnych dla zidentyfikowania długu i sprawy, z jaką wiąże się roszczenie zapłaty, gdyż nie podaje m.in. pełnej nazwy wierzyciela (stosując jedynie skrótowe oznaczenia jak: [...]), na rzecz którego działa, nie wskazuje w kontaktach mailowych wysokości długu, nie dokumentuje umocowania do prowadzenia windykacji.
- [39] O powyższych zarzutach świadczą następujące fragmenty skarg:  
*Pragnę zwrócić uwagę w szczególności na następujące elementy przedmiotowego dokumentu* (pisma zatytułowanego: „Zawiadomienie o wizycie windyktora terenowego”):
1. [...],
  2. [...],
  3. *brak wskazania identyfikacji zobowiązania (np. numer umowy) a jedynie informacja o nazwie wierzyciela wtórnego i pierwotnego, co może utrudniać weryfikację przez adresata zasadności otrzymania tegoż pisma,*
  4. *brak wskazania osoby sporządzającej pismo lub innego oznaczenia (np. nr sprawy), co czyni pismo w pewnym sensie „anonimowym” mogąc powodować utrudnienie przy*

*probie zwrócenia się z prośbą o wyjaśnienie skierowaną do nadawcy pisma” (Pismo z dnia 28.07.2016 r., Jasto, karta 112).*

*Proszę o przestanie umocowania do egzekwowania domniemanego długu w imieniu [...] lub samodzielnie, autoryzacji do operowania moimi danymi osobowymi oraz wszelkich tytułów egzekwowanych należności. Z nadesłanych przez [...] dokumentów nie wynika ani dokonanie przelewu zgodnie z przepisem art. 509 k.c. ani na jaki podmiot rzekoma wierzytelność miałyby być przelana, data tej czynności oraz fakt jej dokonania, poza powoływaniem się na rzekome udostępnianie danych osobowych. Nadto z żadnego z nadesłanych dokumentów nie wynika umocowanie dla spółek występujących z roszczeniem - toteż nie ma pewności, że w ogóle z pismem wystąpił podmiot upoważniony. Wobec tego konieczne jest nadesłanie pełnomocnictwa upoważniającego waszą firmę do prowadzenia niniejszej sprawy (Pismo z dnia 17.09.2015 r., Warszawa, przekazane do wiadomości UOKiK, karty: 199-200).*

*Nie dostałem od nich wcześniej żadnych informacji pisemnej ani o jaką pożyczkę chodzi, ani jaką kwotę. Nie pamiętam tej pożyczki. [...]. W załączniku jest moja odpowiedź na ich pierwszego maila w którym prosiłem o wysłanie dokumentów uwiarygadniających, że jest taka pożyczka i skąd wynika jeszcze jakaś potrzeba spłaty i o jaką sumę chodzi. Na to oczywiście nic nie odpowiedzieli tylko wystali kolejne maile z groźbami wizyty windykatorka” (Pismo z dnia 28.06.2017 r., Warszawa, karta: 444).*

*Skontaktowałam się z infolinią podałam swoje dane: telefon i adres, gdzie obecnie mieszkam. Dowiedziałam się, że chodzi o jakiś bliżej niesprecyzowany dług na rzecz firmy, której nazwa nic mi nie mówi. Pani zależało tylko na tym, żebym napisała sobie na karteczce nr konta na jaki mam wpłacić pieniądze oraz żebym przesał potwierdzenie wpłaty na maila. Po mojej prośbie o pisemne wysłanie nr konta i danych o jaki dług chodzi i w jakiej dokładnie jest wysokości dowiedziałam się, że oni nie mają takiego obowiązku, a ja zamiast się klócić to mam zapłacić i dadzą mi spokój. Przejrzałam wszystkie swoje papiery i nie znalazłam nic co mogło mnie naprowadzić na to kto może dochodzić ode mnie spłaty długu” (Pismo z dnia 29.01.2016 r., Gdańsk, karta: 197)*

- [40] W kierowanych do konsumentów wiadomościach mailowych pojawiają się m.in. wskazania o treści:

*[...] JEŻELI KWOTA DŁUGU NIE JEST ZNANA (choć dłuźnik powinien pamiętać ile gotówki dostał - wtedy proszę oddać całość lub połowę tej [kwoty], a następnie skontaktować się by poznać kwotę odsetek do dopłaty) (fragment treści e-mail wysłanego z adresu: [windykator\\_terenowy@vex.com.pl](mailto:windykator_terenowy@vex.com.pl), przekazany wraz z pismem z dnia 29.07.2016 r., Białystok, karta 186).*

*[...] Jeżeli z jakiegoś powodu dług mimo wyznaczonych w mailach, lub w rozmowach telefonicznych, terminach i kwotach, nie został jeszcze oddany to*

- [41] Prezes Urzędu ustalił, iż materiał dowodowy zgromadzony w toku postępowania nie daje podstaw do stwierdzenia, iż Spółka zaniechała stosowania zarzuczanych praktyk, w tym również nie można ustalić ewentualnej daty zaprzestania ich stosowania. Przedsiębiorca w składanych wyjaśnieniach wskazał na ogólne stwierdzenia, iż w związku z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu Spółka zaczęła wprowadzać zmiany w procesie windykacji i korygowała go zgodnie z otrzymywanymi uwagami. Ponadto, modyfikowała treści aktów wewnętrznych, wycofując się ze stosowania kwestionowanych fragmentów procedury, które *nie mają bytu już od zeszłego roku*. Przedsiębiorca, poza ogólną deklaracją co do zaprzestania kwestionowanych praktyk, nie przedstawił dowodów potwierdzających ten fakty, w tym zmienionych „[...]”, wskazujących na daty wprowadzenia zmian.

## W OPARCIU O USTALONY STAN FAKTYCZNY PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:

### Interes publiczny:

- [42] Podstawowym warunkiem determinującym rozstrzygnięcie sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie ustalenie, czy na skutek działań przedsiębiorcy zagrożony został interes publicznoprawny. Stosownie bowiem do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zasadniczym jej celem jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Interpretacja pojęcia interesu publicznoprawnego, wymaga odniesienia do ukształtowanego w tym zakresie orzecznictwa, zgodnie z którym naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa dotknięty został „szerszy krąg uczestników rynku”, a także, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por. wyrok Sądu Najwyższego, III SK 40/07, z dnia 5 czerwca 2008 r.). W przedmiotowym aspekcie, warunkiem koniecznym do zastosowania ustawy jest, aby działanie przedsiębiorcy, któremu zarzucono naruszenie jej przepisów, stanowiło potencjalne zagrożenie interesu publicznego, nie zaś jednostki lub grupy.
- [43] Postępowanie poprzedzające wydanie przedmiotowej decyzji dotyczyło działań windykacyjnych stosowanych przez VEX Sp. z o.o., które dotyczyć mogą nieograniczonego kręgu adresatów, posiadających status konsumentów. Rozpatrzona przez Prezesa Urzędu sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, wobec których są lub będą podejmowane czynności windykacyjne przez Spółkę. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Interes publicznoprawny zawiera się w związku z tym w ochronie praw konsumentów, do których VEX kieruje wezwania do zapłaty, wysłała maile, wiadomości sms informujące o planowanych działaniach windykacyjnych, podejmując przewidziane w procedurze wewnętrznej czynności celem uzyskania zapłaty należności. Ochrona konsumentów podejmowana w trybie postępowania przed Prezesem Urzędu nie dotyczy więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale szerszego kręgu konsumentów, których dotyczą bezpośrednio działania Spółki i których sytuacja jest w tym zakresie podobna. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i zastosowanie jej przepisów do oceny stanu faktycznego sprawy.

### Status przedsiębiorcy:

- [44] Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 229 ze zm.) w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. poz. 650) przez przedsiębiorcę rozumie się m. in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.) przedsiębiorcą jest m. in. osoba prawna - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zgodnie natomiast z art. 2 tej ustawy, działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W przedmiotowej sprawie strona postępowania jest przedsiębiorcą prowadzącym we własnym imieniu działalność gospodarczą w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, będąc osobą prawną, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego. Tym samym VEX przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

#### **Sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami:**

- [45] Na gruncie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów sankcjonowane jest zachowanie przedsiębiorcy sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami. Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów.
- [46] Ustawodawca w art. 24 ust. 2 uokik nie wskazuje konkretnie jakiego rodzaju sprzeczność z prawem zachowania przedsiębiorcy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ust. 1 uokik wystarczy stwierdzenie sprzeczności zachowania przedsiębiorcy z prawem lub dobrymi obyczajami. W rozpatrywanej sprawie, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu jest wykazanie, że w ustalonym stanie faktycznym Spółka dopuściła się naruszenia zakazu stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych określonego w art. 3 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, zwanej dalej: upnpr, co w konsekwencji narusza przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, jak również wykazanie, sprzeczności określonych metod windykacji prowadzonej przez Spółkę z dobrymi obyczajami, co stanowi o naruszeniu art. 24 ust. 2 uokik.
- [47] Postawione VEX zarzuty dotyczą, po pierwsze, stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Zgodnie z art. 4 ust. 1 upnpr, praktyka rynkowa 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.
- [48] Przepis art. 4 ust. 1 upnpr ma charakter klauzuli generalnej, ukształtowanej w oparciu o dwie nierozzerwalne przesłanki determinujące uznanie praktyki rynkowej za nieuczciwą. W kontekście zawartych w klauzuli generalnej przesłanek ustalenie nieuczciwości praktyki rynkowej stosowanej przez przedsiębiorcę odbywa się zatem przez dokonanie jej oceny pod kątem sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz istotnego zniekształcenia zachowania rynkowego konsumentów.
- [49] Przykłady poszczególnych rodzajów praktyk rynkowych, wymienia art. 4 ust. 2 upnpr, zgodnie z którym za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzeczne z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.
- [50] Wyszczególniona w art. 4 ust. 2 upnpr agresywna praktyka rynkowa podlega dalszemu uregulowaniu w przepisie art. 8 ust.1 upnpr, który stanowi, iż praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób

ogranicza lub może ograniczać swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Zgodnie z ust. 2 art. 8 upnpr za niedopuszczalny nacisk uważa się każdy rodzaj wykorzystania przewagi wobec konsumenta, w szczególności użycie lub groźbę użycia przymusu fizycznego lub psychicznego, w sposób znacznie ograniczający zdolność przeciętnego konsumenta do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej umowy.

#### **Model przeciętnego konsumenta:**

- [51] Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w tym klauzula generalna ustanowiona przepisem art. 4 ust. 1 upnpr, postępuje się pojęciem przeciętnego konsumenta oraz produktu. Artykuł 2 pkt 8 upnpr wskazuje, że przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej dokonuje 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 wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.
- [52] W świetle przedstawionej legalnej definicji przeciętnego konsumenta, należy wskazać, że polski ustawodawca przyjął wzorzec konsumenta „świadomego oraz rozważnego” z możliwością dokonania oceny danej praktyki ze względu na szczególne kategorie konsumentów, wprowadzając tym samym swoistą segmentację konsumentów. Modelowi przeciętnego konsumenta należy zatem przypisać cechy charakterystyczne, takie jak dostateczne poinformowanie, uważność, ostrożność. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument nie potrafi ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Stąd też ma on prawo do otrzymywania rzetelnej i prawdziwej informacji, która przy założeniu dokonania z jego strony aktów staranności celem zrozumienia jej istoty, nie będzie wprowadzać konsumenta w błąd. Nie można również oczekiwać, że przeciętny konsument będzie posiadał wiedzę prawniczą pozwalającą mu na weryfikację treści informacji przekazanych przez Spółkę. Przeciętny konsument posiada bowiem określony zasób informacji o otaczającej go rzeczywistości i potrafi go wykorzystać poprzez analizę przekazów rynkowych, jednakże w sytuacji, gdy w odróżnieniu od zasad postępowania sądowego i egzekucyjnego działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana nie można oczekiwać od przeciętnego konsumenta, że posiadać będzie wiedzę lub informacje o zasadach takiego postępowania eliminujących jego niepewność.
- [53] Zatem określając model przeciętnego konsumenta na potrzeby przedmiotowej sprawy, należy przyjąć, że adresatem działań Spółki jest konsument nieprzynależący do szczególnej grupy. Działania windykacyjne stosowane są wobec osób, które Spółka uznaje za dłużników. Dłużnikiem zaś może być każda osoba, niezależnie od szczególnych cech wyróżniających, takich np. jak płeć, wykształcenie, miejsce zamieszkania. Brak jest jakichkolwiek podstaw do twierdzenia, że przedsiębiorca chciał dotrzeć do szczególnej grupy konsumentów, którą można by wyodrębnić na podstawie szczególnej, wspólnej ich cechy. Konstrukcję modelu przeciętnego konsumenta, dla potrzeb niniejszego postępowania należy zatem stworzyć bez odwoływania się do przynależności do szczególnej grupy konsumentów.

#### **Dobre obyczaje:**

- [54] W zakresie stawianych Spółce zarzutów, zakwestionowano również działania windykacyjne VEX wykazujące sprzeczność z dobrymi obyczajami, na które wskazuje przepis art. 24 ust. 2 uokik. Pojęcie dobrego obyczaju jako klauzula niedookreślona, nie jest uregulowane prawnie, jednakże ukształtowane zostało w oparciu

o wypracowane w tym zakresie doktrynę i orzecznictwo. W stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności<sup>1</sup>. Dobre obyczaje stanowią normy postępowania - moralne i zwyczajowe, które powinny być przestrzegane w obrocie gospodarczym tak jak przepisy prawa<sup>2</sup>. W zależności od sektora gospodarki, można mówić o charakterystycznych dla niego powszechnie przyjętych normach postępowania. Literatura dopuszcza dokonywanie stosownych ocen w zakresie dobrych obyczajów na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania. Konsekwentnie, za naruszające dobre obyczaje przyjmuje się przekroczenie postanowień zawartych w kodeksach etycznych opracowywanych dla poszczególnych grup zawodowych<sup>3</sup>. Jak wskazuje motyw 20 Dyrektywy 2005/29/WE<sup>4</sup> „Należy nadać odpowiednie znaczenie kodeksom postępowania, które umożliwiają przedsiębiorcom skuteczne stosowanie zasad niniejszej dyrektywy w poszczególnych dziedzinach gospodarki. W sektorach, w których istnieją szczególne obligatoryjne wymogi regulujące postępowanie przedsiębiorców, powinny one również stanowić podstawę oceny staranności zawodowej w określonym sektorze”. Mając na względzie fakt, iż windykacja wierzytelności nie stanowi działalności prawnie uregulowanej, szczególne znaczenie ma prowadzenie jej z poszanowaniem dobrych obyczajów, które wyznaczane są również w wyształconych w danej branży kodeksach dobrych praktyk. W sferze działalności windykacyjnej funkcjonują m.in. Zasady Dobrych Praktyk Windykacyjnych przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce, które zgodnie z deklaracją Spółki, stanowią dla niej wyznacznik należytej windykacji.

#### Ad pkt. I. 1) sentencji decyzji:

- [55] W postępowaniu poprzedzającym wydanie przedmiotowej decyzji, Prezes Urzędu zakwestionował, po pierwsze, działania Spółki polegające na stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku oraz służyć wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanej na wymuszenie dokonania zapłaty należności, co może stanowić agresywną praktykę rynkową w rozumieniu art. 8 ust. 1 w zw. z art. 4 ust. 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [56] Jak już wskazano w zakresie ustaleń faktycznych, Spółka zgodnie z obowiązującą wewnętrzną procedurą windykacji, poza wezwaniami do zapłaty kierowanymi listownie, podejmuje z konsumentami kontakt telefoniczny, mailowy czy też smsowy. W zakresie wskazanych form kontaktu z konsumentami Prezes Urzędu otrzymał skargi, zawiadamiające o kierowaniu przez VEX do konsumentów głównie wiadomości

<sup>1</sup> Por. Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 maja 2013 r., sygn. akt: I ACa 1433/12.

<sup>2</sup> K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 581.

<sup>3</sup> M. Kępiński, „Problemy ogólne nowej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji”, RPEiS 1994, nr 2, s. 7.

<sup>4</sup> Dyrektywa 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady („Dyrektywa o nieuczciwych praktykach handlowych”).



mailowych i smsów, zawierających informacje o treści mogącej wzbudzać w nich poczucie lęku i zastraszenia konsekwencjami nieuiszczenia zapłaty. Ponadto, skarżący sygnalizowali, iż również w kontaktach telefonicznych, działające w imieniu Spółki osoby nie podejmują z konsumentami rzeczowej rozmowy, dążąc jedynie do wywarcia presji ukierunkowanej na dokonanie zapłaty.

- [57] Wyniki analizy przekazanych Prezesowi Urzędu skarg oraz przykładowych wiadomości mailowych i smsowych, które otrzymali konsumenci, wykazały, iż sposób informowania konsumentów o planowanych działaniach windykacyjnych może sugerować, że zastosowane zostaną środki przymusu zmierzające do wyegzekwowania należności. W kierowanych do konsumentów wiadomościach pojawiają się informacje o otrzymanym zleceniu *na adresie zameldowania*, wizycie *w towarzystwie partnera*, która odbędzie się w godzinach wieczornych, uznaniu, iż brak kontaktu stanowi *zaproszenie* windykatora terenowego *i kolegi na TEN ADRES*. Treść smsów oraz wiadomości mailowych wysyłanych przez VEX Sp. z o.o., które przekazane zostały wraz ze skargami konsumentów, sformułowana została w sposób wzbudzający poczucie zastraszenia. Zastosowane w nich, często potoczne określenia oraz „wydźwięk” zdań, wywołują wrażenie niepokoju co do faktycznych działań windykacyjnych jakie zostaną podjęte.
- [58] Dodatkowo, stosowane przez VEX Sp. z o.o. akty wewnętrzne regulujące procedurę windykacji, wskazywały, iż w Spółce preferowane są w kontaktach z konsumentami zwroty, opisane w punktach [31] i [32] decyzji, które zawierają treści mające wydźwięk pejoratywny. Zwroty preferowane do zastosowania przez windykatorów zgodnie z „[...]” obowiązującymi w Spółce, ukierunkowane zostały na wywarcie presji i poczucia zastraszenia. Zalecane sformułowanie [...], nie daje odpowiedzi o jakich [...] jest mowa, a zważywszy na rodzaj prowadzonych działań tj. windykację należności, zwrot [...] może sugerować, iż chodzi o działania wyjątkowe, niestandardowe, którymi tylko Spółka dysponuje, gwarantujące wyegzekwowanie należności. Określenie [...], może zatem wskazywać, iż dotyczą one niedozwolonych form przymusu. Dodatkowo, zastosowane sformułowanie: [...], jest określeniem kolokwialnym i nie podkreśla faktu zasądzenia określonej kwoty, a bardziej wskazuje na celowe podkreślenie nieuczciwości dłużnika. Podobnie, preferowane przez VEX scenariusze rozmów, zgodnie z wewnętrznymi aktami Spółki, ukierunkowane są na wyrażanie sugestii, iż brak zapłaty jest wynikiem wyboru i złej woli konsumenta będącego dłużnikiem, co również jest formą wywierania presji psychicznej poprzez podkreślanie, iż konsument jest „Klientem trudnym”.
- [59] Wyżej opisane działania Spółki stanowią agresywną praktykę rynkową, o której mowa w art. 8 ust. 1 upnpr. Agresywna praktyka rynkowa polega na użyciu przez przedsiębiorcę jakiegokolwiek formy niedopuszczalnego nacisku zmierzającego do wywarcia na konsumentie presji w celu zmuszenia go do przyjęcia zachowania zgodnego z intencją stosującego nacisk, czyli takiego, jakiego by nie podjął, gdyby nie została zastosowana agresywna praktyka rynkowa. Agresywna praktyka rynkowa w każdym przypadku jej stosowania stanowi niekorzystny wpływ na emocje konsumenta poprzez zastraszenie oraz w konsekwencji zmuszenie do podjęcia określonego zachowania. Wykorzystanie przewagi nad konsumentem zmierza jednokierunkowo do osiągnięcia celu w postaci wpływu na decyzję konsumenta dotyczącą umowy. Można bezspornie stwierdzić, że agresywna praktyka rynkowa wykorzystująca niedopuszczalny nacisk w stosunku do konsumenta ma na celu krępowanie jego samodzielności w podjęciu decyzji gospodarczej. Tym samym niezależnie od formy nacisku, który jest wykorzystywany przez przedsiębiorcę (nękanie, przymus, bezprawny nacisk) jego celem jest wypaczenie decyzji rynkowej konsumenta. Godzą one w prawnie chronioną suwerenność decyzji gospodarczej konsumenta, która pod wpływem niedopuszczalnego nacisku staje się decyzją wymuszoną. Stosowanie określonych metod może bowiem sprawić, że konsumenci



często zastraszeni i w obawie o konsekwencje podejmują decyzję rynkową, aby uwolnić się i uniknąć dalszego stosowania agresywnych praktyk<sup>5</sup>.

- [60] Działania VEX, polegające na stosowaniu w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku, stanowią formę niedozwolonego nacisku ukierunkowanego na wymuszenie dokonania zapłaty. W pojęciu niedopuszczalnego nacisku mieści się każdego rodzaju niedozwolony wpływ (również bezprawny), jeżeli tylko posiada zdolność wymuszenia podjęcia decyzji rynkowej (ograniczenia swobody wyboru przeciętnego konsumenta i tym samym zniekształcenia jego zachowania rynkowego). Charakter stosowanych przez Spółkę sformułowań w informacjach o możliwej wizycie windykatorów terenowych, dwuznaczne określenia, kategoryczny ton stosowanych komunikatów, sugerowanie wątpliwej postawy moralnej konsumenta, mogą uniemożliwiać podjęcie autonomicznej i racjonalnej decyzji o zapłacie długu, co spowodowane jest poczuciem zastraszenia i obawy przed nieokreślonymi czynnościami windykatorów. Cechy i okoliczności opisanych działań windykacyjnych Spółki, uwzględnione w świetle art. 8 ust. 3 upnpr, pozwalają ocenić je jako agresywną praktykę rynkową. Wskazywanie konsumentom m.in., iż brak kontaktu stanowi *zaproszenie* windykatora terenowego *i kolegi lub jest jednoznaczne ze zleceniem wizyty na adresie zameldowania*, która co do zasady zaplanowana jest w godzinach wieczornych, mogą wywoływać u konsumentów uczucie zagrożenia, presji i strachu o siebie oraz o członków rodziny, wskutek czego zaburzeniu może ulec proces decyzyjny konsumentów. Konsument, otrzymując przytoczone informacje, wobec braku regulacji prawnych dotyczących sfery działalności gospodarczej, jaką jest windykacja, nie wie jakie dokładnie czynności może podjąć Spółka. Zaznaczyć również należy, iż działania zmierzające do windykacji należności dotyczą niejednokrotnie, osób, które znajdują się w trudnej sytuacji finansowej. Kierowanie do tych osób komunikatów, których treść może wywoływać poczucie zastraszenia i lęku, może stanowić formę wykorzystania przymusowego położenia konsumenta, którego zdolność do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zapłaty długu będzie ograniczona, a tym samym, jego zachowanie rynkowe zniekształcone.
- [61] Fakt, iż Spółka, jak wyjaśniła, poucza konsumentów o przysługujących im prawach, w tym, iż powinni złożyć zawiadomienie na policji lub prokuraturze, jeśli odbierają działania VEX jako zastraszające, nie stanowi potwierdzenia, iż adresowane do konsumentów informacje pozbawione są treści mogących wzbudzać poczucie presji ukierunkowanej na dokonanie zapłaty. Dodatkowo, nie można przyjąć, jak twierdzi Spółka, iż wyniki postępowań podejmowanych w sprawach indywidualnych przez policję lub prokuraturę, które nie spowodowały postawienia przedsiębiorcy zarzutu naruszenia kodeksu karnego lub wykroczeń, stanowią potwierdzenie, iż zarzuty stawiane Spółce przez Prezesa Urzędu są nieprawdziwe, niezweryfikowane i mające jakoby świadczyć, iż organy ścigania „były w błędzie”, gdyż nie dopatrzyły się naruszenia prawa karnego. Taka argumentacja przedsiębiorcy wynika z niezrozumienia istoty, zadań i podstaw prawnych działania Prezesa Urzędu, który realizuje swoje kompetencje w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów niezależnie od wyników ewentualnych postępowań karnych. Ze względu na odmienne podstawy prawne regulujące kompetencje Prezesa Urzędu i organów ścigania, nieuprawniona jest teza Spółki, iż stawiane jej zarzuty zaprzeczają rezultatom działań podjętych przez policję lub prokuraturę. Dodatkowo, podnoszony przez VEX argument, iż zakwestionować należy prawdziwość skarg, składanych pod wpływem negatywnych opinii z for internetowych, które są jedynie „oszczerstwami” pochodzącymi od osób, mogących nie być konsumentami, nie może stanowić o braku zasadności postępowania przed Prezesem Urzędu. Jak już wskazywano, skargi konsumentów nie stanowiły wyłącznego dowodu stosowania orzeczonych praktyk,

<sup>5</sup> Por. M. Sieradzka, Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Komentarz, LEX 2016

gdyż badaniu poddano także treść wiadomości sms oraz mailowych przesyłanych przez VEX, jak również procedurę windykacji Spółki uregulowaną w jej aktach wewnętrznych. Stąd też nie sposób zaakceptować stanowiska przedsiębiorcy w przedmiotowym względzie.

- [62] Ponadto, z uwagi na charakter sformułowań stosowanych przez Spółkę w wiadomościach mailowych czy też smsowych, mówiących przykładowo o wieczornych wizytach dwóch windykatorów, czy też informujących, iż windykatorzy są w drodze na adres konsumenta, nie można zgodzić się ze stanowiskiem Spółki, iż poprzez takie wiadomości niwelowana jest sytuacja, w której na adresie zamiast dłużnika zostanie się osoby trzeciej, a konsument uzyskuje orientacyjną wiedzę o przedziale czasowym wizyty windykatora. Jak wynika ze skarg konsumentów, mimo otrzymania wiadomości mailowej czy też smsowej o planowanej wizycie windykatorów, żadna osoba nie pojawia się u konsumentów we wskazanym terminie. Ponawianie natomiast sms-ów o wizytach terenowych, w bliżej niesprecyzowanych godzinach i w przedziale czasowym całego dnia stawia konsumenta w niepewności co do wizyty windykatora, która często nie dochodzi do skutku. Tym samym, wbrew twierdzeniom Spółki, wysyłane maile oraz smsy nie ograniczają ryzyka zastania osoby trzeciej w miejscu zamieszkania zobowiązanego.
- [63] W odpowiedzi na SUZ przedsiębiorca wskazał, że zastrzeżenia w zakresie stawianych jej zarzutów dotyczyły procedur wewnętrznych, które są nieustannie modyfikowane, a po otrzymanych uwagach Spółka wyłączyła cytowane zapisy z procedury windykacji i nie są one stosowane już od zeszłego roku. W aspekcie tym należy wskazać, iż w toku postępowania Spółka nie informowała, w jakiej dacie i jakim zmianom uległa treść dokumentacji wewnętrznej, nie przedstawiła też obowiązujących po zmianach kart procedur windykacji. Niezależnie od powyższego, należy wskazać, iż zarzuty stawiane Spółce nie opierały się wyłącznie na treści jej aktów wewnętrznych, która stanowiła dodatkowy materiał dowodowy potwierdzający zasadność zarzutu.
- [64] Spółka wskazała również, że podejmowanie czynności windykacyjnych w takie dni jak Wielka Sobota, czy 24 grudnia oraz w godzinach od 7:00 do 22:00 pozostaje w zgodzie z obowiązującymi w Polsce przepisami kodeksu pracy. Mając jednakże na względzie charakter działalności windykacyjnej, a zwłaszcza wizyt terenowych, które ze swej istoty wiążą się co najmniej z poczuciem dyskomfortu dla zobowiązanego i ingerencją w sferę jego prywatności, podejmowanie czynności windykacyjnych w miejscu zamieszkania konsumenta w późnych godzinach wieczornych oraz w dni takie jak Wielka Sobota, czy też Wigilia, można uznać za rażące naruszenie dobrych obyczajów. W zakresie tym, odnosząc się do zastrzeżenia Spółki wskazanego w odpowiedzi na SUZ, iż VEX nie stosuje w swojej komunikacji sformułowań „godziny wieczorne”, nie posługuje się też zwrotem „Wigilia” ani „Wielka Sobota”, a zwroty te zostały proceduralnie zakazane w Spółce, należy wskazać, iż powołane określenia użyte zostały do opisu praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę i zaczerpnięte zostały wprost z wyjaśnień udzielanych przez stronę postępowania w jego toku.
- [65] Podkreślić należy, iż możliwość wizyty terenowej w miejscu zamieszkania konsumenta powinna być bezwzględnie determinowana uzyskaniem jego zgody i już samo złożenie wizyty windykatora bez jej uzyskania stanowi o naruszeniu dobrego obyczaju w postaci poszanowania prawa konsumenta do ochrony prywatności. Ponadto, zapowiedź wizyt terenowych podejmowanych w takie dni jak Wielka Sobota, czy 24 grudnia, nie tylko narusza prywatność, ale i zakłóca szczególnie traktowany przez konsumentów czas. Fakt, iż dla windykatorów określone dni są dniami pracy, nie może stanowić uzasadnienia dla dokonywania w te dni windykacji terenowych w miejscu zamieszkania konsumenta. Wizyty terenowe w terminach takie jak Wigilia czy Wielka Sobota można uznać za dopuszczalne jedynie za wyraźną zgodą dłużnika. Przesyłanie natomiast wiadomości smsowych o planowanej wizycie

w powyższe dni, bez uzgodnienia tego terminu z dłużnikiem, traktowane być może jako forma nieuzasadnionego nacisku, a działanie takie zakwalifikować należy jako rażące naruszenie dobrych obyczajów. Konsument chcąc bowiem uniknąć wizyty w taki dzień, pod wpływem presji może dokonać zapłaty należności, nawet w przypadku wątpliwości co do jej istnienia. W kontekście tym również, należy odnieść się nieuprawnionego wniosku Spółki, która w odpowiedzi na SUZ wskazała, iż Urząd wyraził ocenę, że w dni robocze poprzedzające święta obowiązujące w Polsce zawód windykatorka nie ma prawa być w Polsce wykonywany, a w związku z tym VEX wprowadzi zasadę, by dni, które nie są według obowiązującego prawa dniami wolnymi od pracy, a które wypadają 24 grudnia lub tzw. Wielką Sobotę, były w Spółce dniami wolnymi od pracy, nawet, jeżeli ta ocena jest sprzeczna z obowiązującym kodeksem pracy. Przedsiębiorca odmówił wizyt w te dni, nawet wtedy, gdy konsument sobie takiej zażyczy w sposób wyraźny i bezsprzeczny. Ustosunkowując się do powyższego twierdzenia Spółki, należy wskazać, iż dokonała ona własnej, nieuzasadnionej interpretacji stanowiska Prezesa Urzędu, który w żadnej części SUZ nie wyraził opinii, iż zakazane jest wykonywanie zawodu windykatorka terenowego w dni poprzedzające święta. Prezes Urzędu wyraźnie wskazał uzasadniając zarzut, iż kwestionowaniu podlegają zapowiedzi wizyt, jak i ich składanie we wskazane dni przedsięwzięte bez uzyskania uprzedniej, wyraźnej zgody dłużnika na kontakt w powyższe dni.

[66] Ponadto, Spółka wskazywała, iż nieuzasadniony jest zarzut stosowania przez nią agresywnej praktyki rynkowej wobec braku możliwości ustosunkowania się do indywidualnych skarg konsumentów. Spółka, kwestionując zarzuty stawiane w skargach konsumentów, nie zaprzeczyła jednakże, iż nie wysyłała maili czy też smsów, których przykładową treść przytoczono w postanowieniu o wszczęciu postępowania. Podnoszona natomiast przez VEX kwestia obraźliwych opinii na temat Spółki na forach internetowych, które konsumenci mogą skopiować, nie stanowi dowodu tego, iż zarzuty stawiane Spółce są nieprawdziwe. Należy wskazać, iż skargi konsumentów nie stanowiły powielenia opinii z for internetowych na temat VEX, których przykładowe fragmenty Spółka przekazała Prezesowi Urzędu. Ponadto, ocena kwestionowanych działań windykatorky nie opierała się wyłącznie na treści skarg, ale również na postanowieniach aktów wewnętrznych przedsiębiorcy, treści smsów i maili skierowanych do konsumentów w toku windykatorki, które zawierały przytoczone powyżej sformułowania, mogące wzbudzać poczucie zastraszenia. VEX Sp. z o.o. przekazała ogólny wzorzec wiadomości mailowej przez nią stosowany, wyjaśniając jednocześnie, iż maile tworzone są adekwatnie do stanu indywidualnej sprawy. Jednakże, materiał dowodowy zgromadzony w sprawie wskazuje, iż treści przekazywane konsumentom w mailach są podobne i powtarzalne, zawierając sformułowania, które nie mogą być uznane za neutralne.

[67] Dodatkowo, podnoszony przez przedsiębiorcę argument, iż wskutek misji edukacyjnej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwalczony został stereotyp windykatorka przez co konsument jest zdaniem Spółki świadomy swoich praw, nie może stanowić uzasadnienia dla dopuszczalności stosowania w toku czynności windykatorky haseł i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku. Ponadto, nie można odnosić modelu przeciętnego konsumenta w przedmiotowej sprawie wyłącznie do osób zaznajomionych z orzecznictwem Prezesa Urzędu. Fakt publikacji decyzji Prezesa Urzędu czy też komunikatów internetowych nie jest równoznaczny z posiadaniem wiedzy dotyczącej działalności windykatorky przez wszystkich konsumentów, których dotyczy może windykatorka. Brak jest podstaw do zawężania modelu przeciętnego konsumenta w przedmiotowej sprawie wyłącznie do grupy konsumentów śledzących na bieżąco informacje o zasadach działania windykatorków. W aspekcie tym, Spółka stwierdziła, iż Urząd wyraża pogląd, iż konsumentów nie interesują opinie Urzędu, przez co

zaprzecza skuteczności swojej misji edukacyjnej i mówi o jej wadliwości. Uwagi Spółki w tym zakresie są niezrozumiałe, zwłaszcza, iż w żadnym z pism Prezesa Urzędu nie padły stwierdzenia, które VEX bezpodstawnie przypisuje organowi.

- [68] Jak wskazano powyżej, również akty wewnętrzne Spółki regulujące procedurę windykacji zawierają instrukcje postępowania dla windykatorów ukierunkowane m.in. na wyrażanie sugestii, iż brak zapłaty jest wynikiem wyboru i złej woli konsumenta będącego dłużnikiem. Spółka wskazała, że dokument wewnętrzny jest ogólnym zbiorem zasad określającym granice, w których VEX może, ale nie musi się poruszać. Tym bardziej zatem stosowanie w dokumencie zawierającym ogólne zasady postępowania, sformułowań, których treść wskazuje na negatywną ocenę postawy konsumenta, uznać należy za wykraczające poza zakres dobrych praktyk windykacyjnych.

Powyższe uzasadnia stwierdzenie stosowania agresywnej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 8 ust. 1 upnpr, i w konsekwencji naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 3) uokik.

#### **Ad pkt. I. 2) sentencji decyzji:**

- [69] W zakresie punktu 2) postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółce postawiono, po drugie, zarzut kontaktowania się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką, co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci sprzecznego z dobrymi obyczajami naruszenia obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności.
- [70] Materiał dowodowy zgromadzony w sprawie, zgodnie z ustaleniami zawartymi w punktach [33] - [36] decyzji, wykazał, iż windykatorzy działający w imieniu VEX Sp. z o.o. kontaktują się, bez zgody konsumenta, z osobami trzecimi, w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką. Takie działanie może stanowić formę naruszenia prywatności konsumenta poprzez przekazywanie osobom nieuprawnionym, w sposób pośredni informacji o samym fakcie zadłużenia. W przypadku kontaktu z osobami trzecimi, windykatorzy Spółki podają m.in. jej nazwę, co umożliwia zweryfikowanie, jaką działalnością zajmuje się VEX i w jakim celu poszukuje oznaczonej osoby. Ponadto, Spółka kieruje do konsumentów informację, iż w przypadku braku kontaktu ze strony konsumenta, przekaże prośbę o kontakt sąsiadowi, bądź odwiedzi miejsce pracy, co służyć ma wywarceniu presji ukierunkowanej na dokonanie zapłaty, determinowanej obawą ujawnienia faktu o zadłużeniu osobom postronnym.
- [71] Stosowana przez Spółkę procedura kontaktowania się z osobami trzecimi: sąsiadami, sąsiadami, siostrami, rodziną, osobami w miejscu pracy, narusza dobre obyczaje rozumiane jako obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, jak również obowiązek poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności, co może wskazywać na naruszenie art. 24 ust. 2 uokik. Powołany przepis łączy praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z działaniem przedsiębiorcy sprzecznym z dobrymi obyczajami. Pojęcie dobrego obyczaju jako klauzula niedookreślona, nie jest uregulowane prawnie, jednakże ukształtowane zostało w oparciu o wypracowane w tym zakresie doktrynę i orzecznictwo. W stosunkach z konsumentami dobry obyczaj powinien wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta,

a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności<sup>6</sup>. Dobre obyczaje stanowią normy postępowania - moralne i zwyczajowe, które powinny być przestrzegane w obrocie gospodarczym tak jak przepisy prawa<sup>7</sup>. W zależności od sektora gospodarki, można mówić o charakterystycznych dla niego powszechnie przyjętych normach postępowania. Mając na względzie fakt, iż windykacja wierzytelności nie stanowi działalności prawnie uregulowanej, szczególne znaczenie ma prowadzenie jej z poszanowaniem dobrych obyczajów.

- [72] Czynności windykacyjne podejmowane przez przedsiębiorcę polegają na nawiązywaniu kontaktu z dłużnikiem, za pośrednictwem osób trzecich. W tym celu windykatorzy Spółki VEX kierują do sąsiadów, rodziny dłużnika, osób w miejscu pracy, prośby o przekazanie dłużnikowi kartek z danymi do kontaktu ze Spółką. Przedmiotowy sposób windykacji narusza, po pierwsze, obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, która w przypadku windykacji powinna być rozumiana jako dbałość o zapewnienie dyskrecji w poszukiwaniu kontaktu z dłużnikiem. Po drugie, opisane działania VEX, poprzez zaangażowanie osób trzecich, które mają pośredniczyć w nawiązaniu kontaktu z windykatorem, naruszają obowiązek poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności. Windykatorzy Spółki, jak już wskazano, ujawniają osobom trzecim m.in. jej nazwę, co umożliwia zweryfikowanie, jaką działalnością zajmuje się Spółka i w jakim celu poszukuje oznaczonej osoby. Taka praktyka może z punktu widzenia konsumenta podważać jego wiarygodność i uczciwość, a tym samym wywoływać u niego obawę utraty dobrego imienia w oczach osób postronnych. Czynności windykacyjne w postaci kontaktów pisemnych, telefonicznych czy też wizyt windykatorów powinny być podejmowane wyłącznie wobec dłużnika.
- [73] Spółka w złożonych w postępowaniu wyjaśnieniach wskazała, że w zakresie branżowych kodeksów dobrych praktyk windykacyjnych, wzorem jest dla niej kodeks Konferencji Przedsiębiorstw Finansowych i dokłada ona staranności, by przestrzegać każdego zapisu kodeksu dobrych praktyk, mimo, że VEX nie jest członkiem tej organizacji. Tymczasem zgodnie z § 58 Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych, 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 związku z tym kontakt z osobami postronnymi, nawet, jeśli Spółka nie ujawnia kwestii dotyczących długu, uznać należy za dopuszczalny jedynie za zgodą konsumenta zobowiązanego do zapłaty. Zaznaczyć również należy, iż w celu ochrony interesów osób trzecich - sąsiadów dłużników, członków rodzin dłużników, kontakt z tymi osobami także powinien być warunkowany uzyskaniem ich zgody. W odpowiedzi na SUZ Spółka zarzuciła Prezesowi Urzędu sprzeczność w prezentowanym stanowisku, twierdząc, iż za pośrednictwem mediów pracownicy Urzędu wskazują, iż windykator może próbować zastać konsumenta w miejscu zatrudnienia, natomiast w uzasadnieniu zarzutów uznaje się, iż jest to niedozwolone. W zakresie tym, ponownie należy wskazać, iż przedsiębiorca dokonał własnej, niezgodnej z treścią pism Prezesa Urzędu interpretacji zarzutu. Zgodnie z powyższą argumentacją prawną, wyraźnie zaakcentowano, iż przedmiotem naruszenia nie jest sama próba zastania dłużnika w wyjątkowych sytuacjach w innym miejscu niż miejsce zamieszkania, zaś naruszenie dotyczy podejmowania kontaktu z osobami trzecimi bez uprzedniej zgody dłużnika. W zakresie tym nie można mówić o sprzeczności stanowiska Prezesa Urzędu.

<sup>6</sup> Por. Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 maja 2013 r., sygn. akt: I ACa 1433/12.

<sup>7</sup> K. Kohutek, M. Sieradzka, Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2014, s. 581.

[74] W związku z tym, działanie Spółki polegające na kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką naruszają dobre obyczaje, o których mowa w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co wypełnia znamiona określonej w tym przepisie praktyki.

**Ad pkt. I. 3) sentencji decyzji:**

[75] W punkcie 3) Postanowienia postawiono przedsiębiorcy zarzut niepodawania konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wierzytelność, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

[76] Jednym z podstawowych obowiązków przedsiębiorców zajmujących się windykacją należności, dyktowanym dobrymi praktykami windykacyjnymi, jest dokładne opisanie wierzytelności umożliwiające identyfikację długu, zwłaszcza wierzyciela, tytułu zobowiązania i jego wysokości, okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty.

[77] W świetle przywołanego w punktach [37] - [40] decyzji materiału dowodowego, należy przyjąć, iż VEX nie podaje pełnych informacji dotyczących zarówno wierzyciela, jak i zobowiązania, co uniemożliwia należytą identyfikację długu, jak i ocenę zasadności żądania zapłaty. Na Spółce ciąży obowiązek udzielania wszelkich informacji w związku z kierowanymi żądaniami zapłaty. Stąd też konsument nie powinien być zobowiązany do samodzielnego ustalania podstawowych informacji pozwalających na identyfikację długu, takich jak nazwa wierzyciela, czy też wysokość zobowiązania.

[78] Powyższe działania należy zakwalifikować jako nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr, wskazując na sprzeczność z dobrymi obyczajami w postaci prawa konsumenta do właściwego informowania go o podstawie dochodzonych roszczeń. Nieudzielanie konsumentom pełnych informacji dotyczących żądania zapłaty jest równoznaczne z przenoszeniem na konsumenta ciężaru ustalenia danych świadczących o zasadności żądania i wysokości długu. Ponadto, brak informacji dostatecznie identyfikujących wierzytelność może uniemożliwić podjęcie przez konsumenta prawidłowej decyzji dotyczącej zapłaty lub odmowy jej dokonania, a tym samym zniekształcić jego zachowanie rynkowe. Konsument bez podstawowych danych dotyczących tytułu wierzytelności, wysokości długu, jego wymagalności nie może zweryfikować, czy roszczenie o zapłatę jest uzasadnione, tak do zasady jak i wysokości.

[79] Spółka kwestionując zasadność przedmiotowego zarzutu wskazała między innymi, iż nie podaje wszystkich danych dotyczących wierzytelności w wiadomościach mailowych ze względu na brak odpowiednich zabezpieczeń stosowanych na komputerach prywatnych, czy urządzeniach mobilnych, które uniemożliwiłyby dostęp do skrzynek mailowych osób trzecich np. małżonków, rodziców, dzieci, znajomych. Przedmiotowy argument nie może stanowić uzasadnienia dla pomijania podstawowych informacji dotyczących wierzytelności, uwzględniając fakt, iż również w przypadku listu przesyłanego drogą tradycyjną istnieje prawdopodobieństwo zapoznania się z nim przez osoby trzecie, zwłaszcza przez domowników. Ponadto, nie można wykluczyć sytuacji, w której e-mail dotyczący dochodzonej wierzytelności dotrze do konsumenta przed wezwaniem kierowanym przez Spółkę listem ekonomicznym, stanowiąc pierwsze źródło informacji o długu. VEX nie podając m.in. wysokości długu, wzywa konsumentów do zapłaty należności, której kwota nie wynika z wiadomości mailowych. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami uznać należy

przenoszenie na konsumenta obowiązku ustalenia podstaw czy też wysokości długu poprzez kontakt ze Spółką, które to informacje powinny być przekazywane przez windykatorka. Ponadto, Spółka nie wykazała, iż maile w każdym przypadku poprzedzane są wezwaniem listownym, które zawierałoby przekazane w sposób należyty informacje o wierzycielu, podstawie i wysokości długu.

Tym samym, opisane działanie stanowi o naruszeniu art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik.

#### Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów:

- [80] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania (art. 24 ust. 3), że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę obejmującą zarówno działania, jak i zaniechania.
- [81] W oparciu o wykładnię przepisu art. 24 ust. 2 i 3 uokik, zbiorowy interes konsumentów rozumiany jest jako interes dotyczący ogółu (zbiorowości), zaś jego naruszenie ma miejsce, gdy skutkami działań dotknięty jest pewien krąg uczestników rynku - konsumentów. Z tego względu zachowanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów - nie zaś jedynie określonego konsumenta - i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu konsumenta nie jest przy tym bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę za zasługujący na ochronę i zabezpieczenie.
- [82] Działania Spółki, określone w zakresie punktów I. 1)-3) sentencji decyzji, wskazują na naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zgodnie z ustalonym stanem faktycznym, VEX podejmuje windykację należności, która może dotyczyć z góry nieograniczonego i bliżej nieokreślonego kręgu konsumentów. Spółka, odpowiadając na zarzuty stawiane w prowadzonym wobec niej postępowaniu, wyraziła stanowisko, że *tylko i wyłącznie analizując każdą ze skarg z osobna, poddając je wnikliwym i szczegółowym analizom*, można ustalić prawidłowo stan faktyczny. Przedmiotowego argumentu przedsiębiorcy nie można uznać za zasadny w odniesieniu do postępowania przed Prezesem Urzędu, które dotyczy zbiorowych interesów konsumentów, a nie spraw indywidualnych powiązanych z konkretnymi konsumentami. Ponadto Prezes UOKiK nie ma obowiązku badania faktycznych skutków praktyki dla każdego z konsumentów. Przedmiotem ochrony jest bowiem zbiorowy interes konsumentów, a nie interes indywidualny każdego z nich (por. wyrok SOKiK z dnia 10 listopada 2016 r., sygn. akt: XVII AmA 9/16). Zgromadzone w poprzedzającym niniejszą decyzję postępowaniu skargi, zawierające korespondencję mailową kierowaną przez Spółkę do konsumentów, uprawniają do dokonania ustaleń faktycznych, wskazujących na zasadność uznania działań VEX za naruszające przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w sposób określony w punktach I. 1)-3) przedmiotowej decyzji. Materiał dowodowy pozwala na określenie mechanizmu windykacji prowadzonej przez Spółkę i poddanie go ocenie pod kątem stosowania praktyk godzących w zbiorowy interes konsumentów. W aspekcie tym, ustalenie stanu faktycznego sprawy w postępowaniu przed Prezesem Urzędu nie opiera się na ustosunkowaniu strony postępowania do indywidualnych skarg konsumentów. W konsekwencji również, ujawnienie danych osobowych skarżących, którzy działają w zaufaniu do organu, nie ma znaczenia dla rozpatrzenia

istoty sprawy w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Dostępna natomiast pozostaje treść skarg załączonych do akt postępowania, z którymi strona w toku postępowania mogła się zapoznać. Ponadto, w postępowaniu poprzedzającym wydanie przedmiotowej decyzji ocenie podległy również akty wewnętrzne regulujące procedurę windykacji w Spółce, zawierające sformułowania, których treść dodatkowo potwierdziła zasadność zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

#### **Rozstrzygnięcie o środkach usunięcia trwających skutków naruszenia:**

- [83] Stosowanie do art. 26 ust. 2 uokik, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Trwające skutki naruszenia zbiorowych interesów konsumentów mają miejsce przede wszystkim w sytuacji, gdy przedsiębiorca nie podejmuje żadnych czynności w celu zapobieżenia skutkom tych naruszeń.

Środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia tych skutków. W pkt II decyzji Prezes Urzędu nałożył na VEX Sp. z o.o. obowiązek publikacji w terminie dwutygodniowym od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, komunikatu o wydaniu decyzji na koszt ww. przedsiębiorcy, na jednej z pięciu pierwszych stron dziennika o zasięgu ogólnopolskim ze średnim nakładem dziennym w wysokości co najmniej 100000 (sto tysięcy) egzemplarzy w module obejmującym co najmniej 25% strony, czcionką nie mniejszą niż 12 (dwanaście) pkt. Komunikat powinien zawierać następującą treść:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w decyzji nr RGD- 2/2018 uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania VEX Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu polegające na: 1) stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych hasel i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia, 2) kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką, 3) niepodawaniu konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wierzytelność, pozwalających na identyfikację długu i nakazał zaniechanie ich stosowania.

Pełna treść decyzji nr RGD- 2/2018 dostępna jest na stronie [www.vex.pl](http://www.vex.pl).”.

W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszym stanie faktycznym Spółka nie podjęła żadnych czynności, które zapobiegłyby trwającym skutkom naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W związku z tym uzasadnione jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku poinformowania konsumentów, w formie jasnego i zrozumiałego komunikatu prasowego, o wydaniu przedmiotowej decyzji. Należy mieć na uwadze, że publikacja omawianego komunikatu spełni zarówno funkcję wychowawczą wobec konsumentów, jak i funkcję prewencyjną wobec innych przedsiębiorców zajmujących się windykacją wierzytelności.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II sentencji decyzji.





### Obowiązek publikacji decyzji:

- [84] Zgodnie z art. 26 ust. 3 uokik, Prezes Urzędu może nakazać publikację decyzji w całości lub w części, z zaznaczeniem, czy decyzja ta jest prawomocna, w określonej w niej formie, na koszt przedsiębiorcy.
- [85] Kwestionowane w postępowaniu poprzedzającym wydanie decyzji działania Spółki podejmowane w toku prowadzonych czynności windykacyjnych odnosiły się do stosowania wobec konsumentów praktyk mogących wpływać na zdolność do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej zapłaty długu, zwłaszcza poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych haseł i komunikatów, których treść mogła wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia. Orzeczone praktyki dotyczą wrażliwej z punktu widzenia interesów konsumentów sfery działalności jaką stanowi windykacja. W związku z tym, publikacja przedmiotowej decyzji pełnić ma funkcję prewencyjną oraz informacyjną wobec innych uczestników rynku, tj. wobec przedsiębiorców, jak i konsumentów. Dodatkowo, zapoznanie się przez inne podmioty z treścią decyzji, przyczyni się do kształtowania wzorców dobrych praktyk rynkowych w zakresie windykacji.

W ocenie Prezesa UOKiK zastosowane środki w postaci publikacji decyzji poprzez zamieszczenie odnośnika do tej decyzji na głównej, oficjalnej stronie internetowej przedsiębiorcy, są adekwatne do charakteru stwierdzonych naruszeń ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

### Kara pieniężna:

- [86] Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy.
- [87] VEX Sp. z o.o. osiągnęła w roku obrotowym 2017 obrót w wysokości [...] zł, co ustalono w oparciu o przekazany przez Spółkę rachunek zysków i strat za okres 01-01-2017 - 31-12-2017. Stąd też kary pieniężne nakładane niniejszą decyzją nie mogą być wyższe niż kwota [...] zł za każde ze stwierdzonych naruszeń.
- [88] Kara pieniężna za naruszenie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu przyjął, iż zasadne jest nałożenie kary pieniężnej.
- [89] Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przestanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

[90] Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu uwzględnia również okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

**Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 1) sentencji decyzji**

[91] Prezes Urzędu w punkcie IV. 1) sentencji decyzji nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 10 061 zł z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I. 1) przedmiotowego rozstrzygnięcia, polegającego na stosowaniu wobec konsumentów niedopuszczalnego nacisku celem przymuszenia ich do zapłaty długu poprzez wykorzystywanie w kontaktach z konsumentami w toku czynności windykacyjnych hasel i komunikatów, których treść może wywoływać u konsumentów poczucie zastraszenia i lęku oraz służyć wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanej na wymuszenie dokonania zapłaty należności, co uznane zostało za agresywną praktykę rynkową. Ustalając wysokość kary za naruszenie objęte punktem I. 1) sentencji decyzji, Prezes Urzędu wziął pod uwagę, długotrwały okres stosowania praktyki, przekraczający dwanaście miesięcy. W postępowaniu przedsiębiorca nie wykazał zaprzestania stosowania zarzucanej jej praktyki. W odpowiedzi na SUZ wskazano, iż Spółka wycofała z wewnętrznych procedur kwestionowane w zakresie zarzutu zasady dotyczące windykacji, które nie mają zastosowania „od zeszłego roku”, co nie stanowi o fakcie zaprzestania naruszenia, które nie dotyczyło wyłącznie oceny wewnętrznych regulacji Spółki. W toku postępowania Prezes Urzędu otrzymywał kolejne skargi dotyczące zarzucanej praktyki Spółki. Brak jest zatem podstaw do stwierdzenia zaniechania praktyki, które wskazywałyby również na datę zaniechania.

[92] W zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, Prezes Urzędu wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie I. 1) sentencji decyzji naruszała interesy konsumentów. Stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy zakwalifikować jako znaczny. Kwestionowane działanie Spółki uznane zostało za agresywną praktykę rynkową mogącą wzbudzać u konsumentów poczucie zastraszenia i presji ukierunkowanej na wymuszenie dokonania zapłaty. Oceniając wagę przedmiotowego naruszenia uwzględniono, iż miało ono miejsce na etapie wykonywania kontraktu. Praktyka zarzucana przedsiębiorcy mogła wywoływać skutki w zakresie zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów. Działania objęte zarzutem naruszały podstawowe prawo konsumentów do swobody podejmowania decyzji gospodarczej konsumenta. Stosowane metody windykacyjne dotyczące przede wszystkim sposobu informowania o planowanych wizytach terenowych, mogą sprawić, że konsumenci często zastraszeni i w obawie o konsekwencje podejmują decyzję rynkową, aby uwolnić się i uniknąć dalszego stosowania agresywnych praktyk. Tym samym, konsumenci mogli podejmować konkretne, nie zawsze korzystne decyzje dotyczące zapłaty długu, wpływające na sferę ich interesów ekonomicznych. Przypisywana Spółce nieuczciwa praktyka rynkowa mogła uniemożliwiać konsumentom podjęcie świadomej decyzji dotyczącej etapu wykonania kontraktu - zapłaty kwoty zobowiązania pieniężnego.

- [93] Zdaniem Prezesa Urzędu naruszenie objęte punktem I. 1) sentencji decyzji miało charakter umyślny. Jako profesjonalista oraz podmiot doświadczony w określonej działalności gospodarczej, przedsiębiorca ma obowiązek dbałości o treść informacji przekazywanych konsumentom. Prezes Urzędu uznaje, że przedsiębiorca mógł bez przeszkód sprawdzić i ustalić, jakie działania w zakresie windykacji mogą być zakwestionowane w świetle przyjętych do stosowania norm kształtujących standardy postępowania windykacyjnego, uwzględniając fakt, iż VEX deklaruje przestrzeganie Zasad Dobrych Praktyk Windykacyjnych przyjętych przez Konferencję Przedsiębiorstw Finansowych, mimo, iż nie jest członkiem tej organizacji. Ponadto, należy zaznaczyć, iż w toku postępowania Spółka w pełnym zakresie kwestionowała stanowisko Prezesa Urzędu dotyczące metod windykacyjnych VEX, wskazując wręcz, iż organ stawia przedsiębiorcy zarzuty bezprawnie, co dodatkowo świadczy o umyślności praktyki. Spółka bowiem wyrażała przekonanie o prawidłowości sposobów windykacji.
- [94] Spółka, w odpowiedzi na SUZ wniosowała o nienakładanie na nią kary finansowej, powołując się na pełną współpracę z Urzędem, wyrażającą się w tym, iż mimo nieprawnej zdaniem VEX oceny Prezesa Urzędu, Spółka korygowała na bieżąco swój proces działalności. W aspekcie tym, brak jest podstaw do przyjęcia, iż realizowana była w pełni „współpraca” strony z organem w toku postępowania. Należy wskazać, iż przedsiębiorca nie wykazał, w jaki sposób zmodyfikowała procedurę windykacji. Ponadto, w swoich pismach Spółka dawała wyraz przekonaniu, iż Prezes Urzędu, jak również jego pracownicy łamią prawo, opierają się wyłącznie na represyjności oraz popierają nieuczciwe zachowania konsumentów, propagując prawo do niewywiązywania się z zobowiązań finansowych. Wyjaśnienia VEX zawierały niepochlebne, niemalże obraźliwe i niezwiązane z meritum sprawy rozważania, co wręcz utrudniało współpracę z przedsiębiorcą. Nie można wobec powyższego uznać, by zachodziła okoliczność łagodząca w postaci aktywnego współdziałania z Prezesem Urzędu.
- [95] Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2017 dla praktyki określonej w punkcie I. 1) sentencji decyzji, co odpowiada równowartości [...] zł. Prezes Urzędu wziął pod uwagę przy ustalaniu wysokości kary okoliczności obciążające. Stąd też, Prezes UOKiK uwzględnił jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co spowodowało podwyższenie wymiaru kary za naruszenie określone w punkcie I. 1) sentencji decyzji o 10 %. Okoliczność umyślności naruszenia wpłynęła na podwyższenie kwoty bazowej o 50 %. Jednocześnie Prezes UOKiK uznał, że w niniejszej sprawie nie występują okoliczności łagodzące. Uwzględniając powyższe, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 1) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą w zaokrągleniu 10 061 zł (słownie: dziesięć tysięcy sześćdziesiąt jeden złotych). Powyższa kwota stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 i jednocześnie [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV. 1) sentencji decyzji.

#### **Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 2) sentencji decyzji**

- [96] Prezes Urzędu w punkcie IV. 2) sentencji decyzji nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 8 049 zł z tytułu naruszenia stwierdzonego w punkcie I. 2) przedmiotowego rozstrzygnięcia, polegającego na kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze Spółką, co uznane zostało praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zgodnie z uzasadnieniem podanym w punktach [69] - [73] niniejszej decyzji.

- [97] Miarkując wysokość kary, Prezes Urzędu w zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie I. 2) sentencji decyzji narusza interesy konsumentów w stopniu znacznym. Kwestionowane działanie VEX, polegające na zaangażowaniu osób trzecich w proces odzyskiwania należności, uznane zostało za naruszające obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, która w przypadku windykacji powinna być rozumiana jako dbałość o zapewnienie dyskrecji w poszukiwaniu kontaktu z dłużnikiem. Ponadto poszukiwanie przez Spółkę pośrednictwa osób postronnych w nawiązaniu kontaktu z konsumentem, narusza obowiązek poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności. W konsekwencji, działania te zostały uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami. Oceniając wagę przedmiotowego naruszenia uwzględniono, iż miało ono miejsce na etapie wykonywania kontraktu.
- [98] W ocenie Prezesa Urzędu naruszenie miało charakter umyślny. Zakwestionowane metody windykacyjne polegające na kontaktowaniu się bez zgody dłużnika z osobami trzecimi Spółka wpisała w zakres wewnętrznych procedur windykacji, co wskazuje, iż metoda ta wpisana była w tryb postępowania VEX. Zaznaczyć przy tym należy, iż strona nie dokonuje rozróżnienia między możliwością kontaktu z samym dłużnikiem poza miejscem jego zamieszkania, a kontaktowaniem się w tych miejscach z osobami trzecimi bez zgody dłużnika, z czego wynika przekonanie Spółki o właściwości stosowanej praktyki.
- [99] Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2017 dla praktyki określonej w punkcie I. 2) sentencji decyzji co odpowiada równowartości [...] zł. Prezes UOKiK, podobnie jak w przypadku pierwszej praktyki dokonał zwiększenia kwoty bazowej o 10 % z uwagi na znaczny zasięg terytorialny praktyki oraz o 50 % ze względu na umyślność naruszenia. W związku z tym, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 2) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą w zaokrągleniu 8 049 zł (słownie: osiem tysięcy czterdzieści dziewięć złotych), co stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Z uwagi na powyższe, orzeczono jak w punkcie IV. 2) sentencji decyzji.

#### **Kara z tytułu stosowania praktyki, o której mowa w punkcie I. 3) sentencji decyzji**

- [100] Zgodnie z punktem IV. 3) sentencji decyzji nałożono na Spółkę karę pieniężną w wysokości 2 012 zł z tytułu naruszenia polegającego na niepodawaniu konsumentom pełnych danych dotyczących wierzyciela i opisujących wiarygodność, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia, co uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową stosownie do uzasadnienia wskazanego w punktach [75] - [79] niniejszej decyzji.
- [101] Prezes Urzędu, określając wymiar kary, w zakresie czynników obrazujących stopień i skutki rynkowe naruszenia, wziął pod uwagę fakt, że stosowana przez przedsiębiorcę praktyka, orzeczona w punkcie I. 3) sentencji decyzji narusza interesy konsumentów w stopniu znacznym. Przedmiotowe działanie Spółki uznane zostało za nieuczciwą praktykę rynkową mogącą prowadzić do zniekształcenia decyzji rynkowej konsumenta, który bez podstawowych danych dotyczących tytułu wiarygodności, wysokości długu, jego wymagalności nie może zweryfikować, czy roszczenie o zapłatę jest uzasadnione, tak do zasady jak i wysokości. Stąd też praktyka ta mogła wywoływać skutki w zakresie zarówno interesów ekonomicznych jak i pozaekonomicznych konsumentów.

- [102] Spółka w toku postępowania podnosiła, iż niepodawanie pełnych danych, zwłaszcza w informacjach przekazywanych drogą mailową, wynika z ochrony przed udostępnieniem danych dotyczących długu osobom nieuprawnionym, które przypadkowo mogą odczytać wiadomość kierowaną do dłużnika. Jednakże, nie można wykluczyć, iż podobna sytuacja może wiązać się także z korespondencją skierowaną listownie, przy czym zaznaczyć należy, iż wezwanie konsumenta do kontaktu ze Spółką w celu ustalenia wysokości jego długu może stanowić również o sposobie pozyskiwania danych konsumenta. W związku z tym, przyjęto umyślność kwestionowanej praktyki.
- [103] Uwzględniając powyższe, Prezes UOKiK uznał, że natura naruszenia uzasadnia ustalenie kwoty bazowej na poziomie [...] % obrotu osiągniętego w roku 2017 dla praktyki określonej w punkcie I. 3) sentencji decyzji, co odpowiada równowartości [...] zł. Podobnie jak w przypadku pozostałych praktyk stwierdzonych niniejszą decyzją, Prezes Urzędu również w zakresie praktyki określonej w punkcie I. 3) sentencji, uwzględnił jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny praktyki i w oparciu o tę przesłankę podwyższył wymiar kary o 10 %. Z uwagi na umyślność praktyki podwyższono kwotę bazową o 50 %. W konsekwencji, za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w pkt I. 3) sentencji niniejszej decyzji, Prezes UOKiK ustalił wysokość kary na kwotę wynoszącą w zaokrągleniu 2 012 zł (słownie: dwa tysiące dwanaście złotych), co stanowi [...] % obrotu przedsiębiorcy za rok 2017 oraz [...] % maksymalnego wymiaru kary przewidzianego w art. 106 ust. 1 uokik.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie IV. 3) sentencji decyzji.

- [104] Kary pieniężne w ustalonej wysokości są adekwatne do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i współmierne do możliwości finansowych Spółki, jak również powiązane z obrotem realizowanym przez przedsiębiorcę. Prezes Urzędu miarkując wysokość kar uwzględnił, iż przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Oceniając stopień naruszenia uwzględniono także specyfikę rynku, którego dotyczą praktyki tj. fakt, iż działalność windykacyjna nie jest prawnie uregulowana, wskutek czego szczególnie istotne jest, by konsument uzyskał przekazane w sposób rzetelny niezbędne informacje o zasadach windykacji, eliminujące stan niepewności. Ustalona w łącznej wysokości kara pozwoli zrealizować funkcję represyjną tj. dolegliwość z tytułu kwestionowanych działań windykacyjnych, jak również funkcję prewencji indywidualnej i ogólnej tj. zniechęcenia co do podejmowania podobnych praktyk w przyszłości przez tego przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku, zwłaszcza usług windykacyjnych.

Powyższe uzasadnia rozstrzygnięcie o karze, jak w punkcie IV sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

#### Koszty postępowania:

- [105] Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, obowiązany jest ponieść koszty postępowania. Podobnie w treści przepisu art. 264 § 1 k.p.a. wprowadzono wymóg, zgodnie z którym jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich

uiszczenia. Stosownie natomiast do dyspozycji przepisu art. 263 § 1 k.p.a. - do kosztów postępowania zalicza się (...) również koszty doręczenia stronom pism urzędowych.

- [106] W wyniku wszczętego z urzędu postępowania poprzedzającego wydanie przedmiotowej decyzji, zgodnie z punktem I jej sentencji, Prezes Urzędu, stwierdził naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co uzasadnia zobowiązanie strony do zapłaty kosztów postępowania. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną w jego toku z przedsiębiorcą. W związku z powyższym postanowiono obciążyć VEX Sp. z o.o. kosztami w wysokości 52 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote). Na podstawie art. 264 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 uokik Prezes UOKiK wyznaczył stronie termin **14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** na uiszczenie ww. kosztów postępowania, które należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie V sentencji decyzji.

#### **POUCZENIE:**

- I. Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jednolity: Dz. U. z 2018 r. poz. 155 ze zm.), od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie miesiąca** od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.
- II. Na podstawie art. 264 § 2 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. (tekst jednolity: Dz. U. z 2017 r. poz. 1257 ze zm.) Kodeks postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, w wypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie **V** sentencji decyzji, przysługuje stronie zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **w terminie tygodnia** od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Gdańsku  
Roman Jarząbek

