

Sygn. akt XVII AmA 61/13

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 5 stycznia 2015 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Witold Rękosiewicz

Protokolant: st. sekretarz sądowy Agnieszka Godlewska - Kur

po rozpoznaniu w dniu 5 stycznia 2015 r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania powoda od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 sierpnia 2012 r. nr (...)

I. oddala odwołanie,

II. zasądza od (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z/s w W.

na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę

720,00 zł (siedemset dwadzieścia) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Witold Rękosiewicz.

Sygn. akt XVII AmA 61/13

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK, pozwany), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, decyzją nr (...) z dnia 29 sierpnia 2012 r.:

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dn.16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej uokik) uznał, że działania (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. (...) (spółka, powód) polegające na:

1. nierzetelnym wskazywaniu w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego poprzez używanie sformułowań:

„W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielfokrotnia koszty powstałego już zobowiązania.”, „Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności” a także „konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów

niezbędnych i koniecznych do poniesienia”, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą spółki;

2. umieszczaniu w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u nich stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą spółki;

3. kierowaniu do konsumentów pism zatytułowanych (...) oraz (...) co może wprowadzać konsumentów w błąd poprzez powodowanie u nich wrażenia, iż zostało wszczęte i toczy się przeciw nim postępowanie egzekucyjne, a tym samym wywoływać u konsumentów stan obawy o ich dobra oraz wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą spółki,

naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej i pełnej informacji, o którym mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik oraz prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) i jako takie stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 2 uokik i stwierdził zaniechanie ich stosowania z dniem 18 stycznia 2012 r.

**II.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik uznał, że działania (...) polegające na:

1. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, iż brak spłaty zadłużenia stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, które może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą spółki;

2. umieszczaniu w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z szeroko pojętego obrotu gospodarczego, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną zmierzającą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą spółki;

3. braku podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym,

naruszają obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów oraz słusznym interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i jako takie stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 2 uokik i stwierdził zaniechanie stosowania:

- praktyk opisanych w pkt II.1. i II.2. - z dniem 27 maja 2010 r.
- praktyki opisanej w pkt II.3. - z dniem 18 stycznia 2012 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik nałożył na (...) karę pieniężną w wysokości 85 500 zł, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 1 uokik w zakresie opisanym w pkt I i II sentencji niniejszej decyzji.

(...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. w złożonym odwołaniu zaskarżyła decyzję Prezesa UOKiK w części dotyczącej:

1. **pkt I. 1.**, stwierdzającego stosowanie przez powoda praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez nierzetelne wskazywanie w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów

postępowania sądowego poprzez używanie sformułowań „W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielokrotnią koszty powstałego już zobowiązania”, „Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności”, a także „konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia”, co może wzbudzać u konsumentów stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, a tym samym wywierać presję psychiczną prowadzącą do działania zgodnego z wolą spółki i stwierdzającego zaniechanie ich stosowania;

2. pkt I. 2., stwierdzającego stosowanie przez Powoda praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez umieszczanie w treści pism kierowanych do konsumentów informacji o wizycie Inspektora Terenowego w celu ustalenia ich majątku, co może wprowadzać w błąd poprzez powodowanie u konsumentów wrażenia, że podmiot inny niż sąd może zobowiązać dłużnika do wyjawienia majątku oraz może wzbudzać u nich stan obawy i poczucie lęku o ich dobra, wywierając presję psychiczną prowadzącą do podejmowania przez konsumentów działania zgodnego z wolą spółki i stwierdzającego zaniechanie ich stosowania;

3. pkt II. 3., stwierdzającego stosowanie przez Powoda praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez brak podawania w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym i stwierdzającego zaniechanie ich stosowania z dniem 18.01.2012r.;

4. pkt III., w zakresie nałożenia na Powoda kary pieniężnej w wysokości 85.500 zł.

Zaskarżonej decyzji powód zarzucił:

I. obrazę przepisów prawa materialnego, t.j. przepisu:

1) art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie i uznanie, że wskazywane przez Powoda w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego sformułowania „W sytuacji zaniechania zapłaty (...), Wierzyciel podejmie działania natury prawnej, włącznie ze skierowaniem sprawy na drogę postępowania sądowego, które zwielokrotnią koszty powstałego już zobowiązania”, „Powyższe działanie Wierzyciela pociągnie za sobą konieczność zapłacenia przez dłużnika kosztów sądowych, w tym wpisu sądowego stanowiącego wysoki procent dochodzonej należności”, a także konieczność zapłacenia przez dłużnika innych kosztów niezbędnych o koniecznych do poniesienia" naruszają obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, a przez to stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, podczas gdy:

a) prezentowanie konsumentowi informacji, że koszty sądowe stanowią wysoki procent dochodzonej należności nie jest nierzetelne i odpowiada prawdzie, biorąc pod uwagę powszechne uznanie, że koszty prowadzenia postępowania w Polsce stanowią istotną barierę w dostępie do sądu, stanowiąc ekonomiczną dolegliwość, a orzecznictwo Trybunału Konstytucyjnego i Europejskiego Trybunału Praw Człowieka wskazuje na ten problem w kontekście ograniczenia konstytucyjnego prawa do sądu;

**b)** powód nie informował konsumentów o „wszelkich” i „maksymalnych” kosztach postępowania sądowego, jak przyjął Prezes, a o kosztach „koniecznych” i „niezbędnych”, przy czym sformułowanie „wszelkie” nie jest synonimiczne w stosunku do sformułowań „niezbędne”, „konieczne” i nie prezentował konsumentom żadnej maksymalizacji kosztów (np. liczbowo - tabelarycznej, pojawiającej się w kazusach z orzecznictwa Prezesa Urzędu);

**c)** przedmiotowe czynności powoda, polegające na wzywaniu oznaczonych indywidualnie konsumentów do zapłaty, nie odnoszą się do zbiorowego interesu konsumentów, a podejmowane są w stosunku do osób, które można zidentyfikować i zindywidualizować, więc także określić ich liczbę, przy czym liczba ta zależy jest i definiowana przez zawarcie przez Spółkę oznaczonej umowy z danym kontrahentem, przepisy zaś ustawy o ochronie konkurencji

i konsumentów obejmują protekcją nieograniczoną liczbę konsumentów, których nie da się zidentyfikować (decyzja Prezesa UOKiK nr (...)), a suma indywidualnych interesów konsumentów nie jest zbiorowym interesem konsumentów;

2) art. 24. ust. 2. pkt. 2. uokik w zw. z art. 9. ustawy o swobodzie działalności gospodarczej w zw. z art. 353. § 1. k.c. poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie wskutek braku wyważenia przez Prezesa Urzędu przy ustaleniu normy prawnej płynącej z art. 24. ust. 2. pkt 2. uokik równowagi pomiędzy takimi wartościami jak ochrona konsumenta i uzasadnione interesy przedsiębiorcy - wierzyciela, podczas gdy usprawiedliwiony obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji powinien być skorelowany z obowiązkiem poszanowania uzasadnionych interesów przedsiębiorcy, w szczególności w zakresie nadzoru i kontroli przeprowadzonej przez Prezesa Urzędu;

3) art. 24. ust. 2 pkt. 2 uokik poprzez ich błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie wskutek przyjęcia przez Prezesa Urzędu, że prezentowanie konsumentowi informacji o możliwości „ustalania” majątku konsumenta przez Inspektora Terenowego może naruszać obowiązek udzielania mu rzetelnej informacji, podczas gdy oczywistym jest (również dla przeciętnego, modelowego konsumenta), że każdy przedsiębiorca działający na rynku windykacji należności zatrudnia pracowników trudniących się rozpoznaniem sytuacji majątkowej dłużnika z ogólnodostępnych źródeł, co składa na czynność „ustalania” tej sytuacji, a nie „wyjawienia” majątku, przy czym pojęcie „ustalanie” nie zawiera elementu wpływu na wolę konsumenta i przewyższania tej woli, pozostaje to więc czynność indyferentna dla sfery wolitywnej konsumenta;

4) art. 24. ust. 2 pkt 2 uokik poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie i nieuzasadnione przyjęcie, że Powód nie podawał w pismach wzywających konsumentów do zapłaty danych pozwalających im na identyfikację długu w postaci wskazania stosunku prawnego będącego podstawą dochodzonego roszczenia oraz okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty długu przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym, podczas gdy Powód w pismach kierowanych do konsumentów zawsze podawał nazwę wierzyciela, oznaczenie stosunku prawnego (np. z tytułu świadczenia usług dydaktycznych, edukacyjnych), oznaczenie kwoty dochodzonego roszczenia, oznaczenie wysokości dochodzonych odsetek i ich rodzaju (w zależności od klienta), przez co nie sposób uznać, iż ciężar informacyjny zostaje przerzucony na konsumenta, któremu wszakże przysługuje prawo do informacji i pogłębienia swojej wiedzy o wiarygodności, a nie obowiązek uzyskania informacji;

5) art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 1 tej ustawy w zw. z art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie i nieuzasadnione przyjęcie przez Prezesa Urzędu do oceny czynności dokonywanych przez powoda modelu konsumenta, który nie jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny, podczas gdy:

a) przedstawienie przez pozwanego modelu konsumenta nie poinformowanego, nie ostrożnego i nie uważnego do oceny działań powoda i przeprowadzenia przez Prezesa postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stoi w sprzeczności także z orzecznictwem ETS i dyrektywą 2005/29/WE z dnia 11.05.2005r.;

b) przedstawienie przez pozwanego modelu konsumenta nie poinformowanego, nie ostrożnego i nie uważnego do oceny działań Powoda i przeprowadzenia przez Prezesa postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów - bez uwzględnienia czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów - co stanowi niedopuszczalne generalizowanie, zważając że da się przeprowadzić segmentację grupową konsumentów, do których kierowane były pisma powoda;

6) art. 111 uokik poprzez jego błędną wykładnię i w konsekwencji niewłaściwe zastosowanie wskutek nie uwzględnienia przez Prezesa Urzędu przy ustaleniu wysokości kary pieniężnej i miarkowaniu kwoty bazowej takich okoliczności łagodzących jak:

- aktywne współdziałanie powoda z Prezesem Urzędu w trakcie postępowania i starania o przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania;

- pozytywna reakcja na wszczęcie postępowania poprzez podjęcie działań, które miały na celu zaprzestanie praktyki

II. obrazę przepisów prawa procesowego, tj. przepisu art. 233 kpc w zw. z art. 278 § 1 kpc w zw. z art. 84 uokik, mającą wpływ na wynik postępowania wskutek dokonania przez Prezesa Urzędu oceny zebranych dowodów w sposób sprzeczny z zasadą swobodnej oceny dowodów, a więc w sposób nie uwzględniający postulatu wszechstronnego rozważenia zebranego materiału dowodowego, przestrzegania zasad logicznego rozumowania i zasad doświadczenia życiowego w wyciąganiu wniosków poprzez dokonanie oceny pism powoda kierowanych do konsumentów, o których mowa w pkt. I. 1. i 2. skarżonej decyzji - z pominięciem zasad logicznego rozumowania i doświadczenia życiowego i nie wykazanie normalnego związku przyczynowego pomiędzy treścią zawartą w tych pismach i jej wpływem na sferę psychiczną przeciętnego konsumenta, a wywołaniem w tej sferze stanu obawy i poczucia lęku o ich dobra i wywołaniem presji psychicznej;

Na podstawie przedstawionych zarzutów (...) wniósł o:

1. zmianę pkt. I. 1. zaskarżonej decyzji poprzez stwierdzenie, że działanie powoda opisane w pkt. I. 1. decyzji nie stanowiło praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
2. zmianę pkt. I. 2. zaskarżonej decyzji poprzez stwierdzenie, że działanie powoda opisane w pkt. I. 2. decyzji nie stanowiło praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
3. zmianę pkt. II. 3. zaskarżonej decyzji poprzez stwierdzenie, że działanie powoda opisane w pkt. II. 3. decyzji nie stanowiło praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
4. uchylenie pkt. III. zaskarżonej decyzji i nie obciążanie powoda karą pieniężną ewentualnie obciążenie w mniejszym wymiarze;
5. zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda zwrotu kosztów postępowania wg norm przepisanych;
6. przeprowadzenie rozprawy także pod nieobecność powoda.

W uzasadnieniu odwołania powód nie zgodził się z wyrażonym w zaskarżonej decyzji stanowiskiem, że podawana przez niego informacja, iż wpis sądowy stanowi wysoki procent dochodzonej kwoty stanowiło przedstawianie informacji nierzetelnej, ponieważ w powszechnej ocenie społecznej koszty sądowe są dla przeciętnego konsumenta na tyle wysokie, że stanowią barierę ekonomiczną w dostępie do sądu.

Oświadczył, że nie informował konsumentów, iż w wyniku procesu zostaną obciążeni wszelkimi kosztami postępowania, lecz kosztami koniecznymi i niezbędnymi. Wskazał, że zajmuje się windykacją należności na rzecz swoich klientów (wierzycieli) lub na rzecz własną od konkretnie oznaczonych osób (dłużników). Nie ma kontaktu i wpływu na innych konsumentów. Każde jego pismo adresowane jest do indywidualnie oznaczonego konsumenta i zawiera dane pozwalające na jego zidentyfikowanie. W związku z tym podniósł, że jego działania nie odpowiadają pojęciu „ zbiorowy interes konsumentów”. Nie zgodził się z zarzutem, że jego działania dotyczą nieograniczonej liczby konsumentów, których nie można zidentyfikować, ponieważ w przypadku działań spółki konkretyzacja i indywidualizacja działań jest możliwa i prosta. Zdaniem powoda z uwagi na istnienie ścisłego związku pomiędzy liczbą konsumentów a działalnością spółki nie można uznać, że działania spółki mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Adresaci działań spółki to nie abstrakcyjna zbiorowość a zindywidualizowani konsumenci, którzy są ujęci w stosownej liście wiarygodności przekazanej spółce. Wobec tego czynności powoda nie dotyczyły zbiorowego interesu konsumentów lecz interesu oznaczonych i zindywidualizowanych podmiotów, których suma nie stanowi zbiorowego interesu konsumentów.

Uzasadniając zarzut naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik w zw. z art. 9 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej i w zw. z art. 353 §1 kc powód stwierdził, że udzielanie przez przedsiębiorcę rad i wskazówek co do sytuacji prawnej konsumenta, która wynika z niewywiązywania się z oznaczonej umowy jest sprzeczne z interesem prawnym i ekonomicznym przedsiębiorcy – wierzyciela. Oświadczył, że spółka nie ma obowiązku informowania konsumenta w sposób wyczerpujący i kompleksowy o jego uprawnieniach wynikających z prawa materialnego lub procesowego.

Powód nie zgodził się z twierdzeniem pozwanego, że w pismach kierowanych do dłużników nie zawierał informacji pozwalających na identyfikację zobowiązania. Wskazał na stosowanie w wezwaniach informacji, iż wezwanie dotyczy „usług dydaktycznych” lub „usług telefonicznych”. Stwierdził, iż wezwanie do zapłaty stanowi sygnał dla dłużnika o zaleganiu z płatnością i jego lapidarność wyklucza możliwość enumeratywnego przedstawienia informacji związanych z realizowaną wierzytelnością.

Odnosnie przyjętego w decyzji modelu przeciętnego konsumenta powód powołując się na stanowisko doktryny wskazał, że kryterium przeciętnego konsumenta jest czynnikiem stanowiącym punkt odniesienia dla oceny praktyki stosowanej przez przedsiębiorcę. Przyjęta przez Prezesa UOKiK ocena działań spółki nie odpowiada modelowi przeciętnego konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. W przypadku tak określonego konsumenta trudniej jest wpłynąć na jego psychikę i proces decyzyjny niż w przypadku przyjęcia, że przeciętny konsument to osoba niedojrzała, głupia i niebezpiecznie nieuważna.

Powód zarzucił Prezesowi UOKiK pominięcie przy ocenie praktyki spółki czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy, dającej się jednoznacznie zidentyfikować. Stwierdził, że pozwany nie zbadał struktury konsumentów i nie wykazał, że wszyscy jednolicie potraktowani konsumenci byli tak samo podatni na treści zawarte w pismach windykacyjnych spółki. Wskazał, że w okresie objętym badaniem działalności spółki od 1 stycznia 2009 r. do 18 stycznia 2012 r. prowadził około 100 tys. windykacji. Większość spraw dotyczyła osób dobrze poinformowanych, mało podatnych na oddziaływanie pism spółki.

Zdaniem powoda przy ocenie zebranego w postępowaniu administracyjnym materiału Prezes UOKiK nie wykazał, że informacje przekazywane dłużnikom, dotyczące konieczności poniesienia kosztów procesu i ich wysokiego wymiaru były w stanie przy uwzględnieniu zasad doświadczenia życiowego i logicznego rozumowania tak wpłynąć na psychikę przeciętnego konsumenta, aby spełnił on wolę spółki.

Powód zarzucił też Prezesowi UOKiK niewłaściwe uwzględnienie przy określaniu wymiaru nałożonej decyzją kary pieniężnej okoliczności łagodzących, uzasadniających obniżenie nałożonej na spółkę kary.

Prezes UOKiK wniósł o oddalenie odwołania i zasądzenie od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych. Podkreślił, że przedstawione w zaskarżonej decyzji działania powoda były rozmyślnie, mogły wywoływać u konsumentów obawę o ich dobra i wywierać presję psychiczną skłaniającą do podejmowania działań zgodnych z wolą spółki. Mogły również wprowadzać konsumentów w błąd, naruszać obowiązek przedstawienia rzetelnej i pełnej informacji oraz obowiązek prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Wyczerpywały znamiona praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik. Prezes UOKiK podtrzymał swoją ocenę, że informacje zamieszczane w wezwaniach kierowanych do dłużników były nierzetelne. Zarzuty powoda uznał za całkowicie nietrafne i nielogiczne. Stwierdził, iż stosowany przez spółkę w wezwaniach dobór słów miał na celu „postraszenie dłużnika” i wywieranie na nich presji. Nie twierdził też w zaskarżonej decyzji, że powód powinien udzielać dłużnikom wskazówek lub porad, lecz wskazał, że informacje dotyczące skutków nie wykonania wezwania do zapłaty powinny być pełne i rzetelne. Twierdzenie powoda, że jego działania nie odnosiły się do konsumentów jako zbiorowości, a dotyczyły grupy osób zindywidualizowanych w wezwaniach pozwany uznał za całkowicie chybione z uwagi na specyfikę działalności prowadzonej przez spółkę, polegającej na egzekucji wierzytelności od wszystkich dłużników. Prezes UOKiK stwierdził, że działania spółki mogą dotyczyć nieokreślonych z góry osób, konsumentów, którzy potencjalnie mogą być w przyszłości dłużnikami. Powołał się na dotyczące tej kwestii stanowisko Sądu Apelacyjnego w Warszawie, wyrażone w sprawie o sygn. VI ACa 1323/09

oraz Sądu Okręgowego, zgodnie z którym do uznania praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wystarczy potencjalne zagrożenie naruszenia interesów konsumentów.

W cenie pozwanego obowiązku pełnego informowania konsumentów nie wypełnia możliwość telefonicznego uzyskania przez nich informacji i wyjaśnień dotyczących dochodzonej wierzytelności, gdyż w takiej sytuacji obowiązek informacyjny bezzasadnie zostaje przerzucony na konsumenta. Konsumenti narażeni są na konieczność ponoszenia dodatkowych kosztów w postaci rozmów telefonicznych lub wysyłania listów, oraz na niewygodę, stratę czasu i naruszenie prywatności.

Odnośnie zarzutów naruszenia art. 2 pkt 8 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym w zw. z art. 1 w/w ustawy i art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik pozwany zauważył, że postawione powodowi w zaskarżonej decyzji zarzuty dotyczą praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik i prowadzenia działalności gospodarczej w sposób określony w art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z tym w sprawie nie miał zastosowania model przeciętnego konsumenta a powyższe zarzuty nie są nieistotne.

Prezes UOKiK nie zgodził się również z zarzutami odwołania dotyczącymi naruszenia w postępowaniu administracyjnym zasady swobodnej oceny dowodów oraz nieuwzględnienia przy ustalaniu wysokości nałożonej w decyzji na powoda kary pieniężnej okoliczności uzasadniających jej obniżenie.

W piśmie procesowym, które omyłkowo zostało datowane na 18 czerwca 2012 r. powód ustosunkował się do treści odpowiedzi na odwołanie. Pismo to, jako złożone przez pełnomocnika powoda z naruszeniem art. 207§ 3 kpc zostało przez Sąd pominięte.

### ***Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny.***

Powód prowadzi działalność polegającą na egzekucji wierzytelności. W związku z tym przysyłał dłużnikom wezwania do spełnienia świadczeń pieniężnych, w których treści zawierał nierzetelne informacje o negatywnych skutkach niezapłacenia należności w określonym terminie. W szczególności informował o konieczności poniesienia przez dłużników kosztów wpisu sądowego, jako stanowiącego znaczny procent dochodzonej kwoty, kosztów zastępstwa procesowego, w tym wynagrodzenia adwokata, radcy prawnego i innych kosztów niezbędnych i koniecznych do poniesienia bez jednoczesnego podania konkretnej wysokości tych opłat oraz informowania o uprawnieniach w postępowaniu sądowym osób znajdujących się w trudnej sytuacji materialnej (k.876 i 880 akt adm.). Nie podawał w wezwaniu pełnych informacji dotyczących stosunku prawnego stanowiącego podstawę dochodzonego roszczenia, a przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty, co utrudniało dłużnikom zidentyfikowanie egzekwowanej wierzytelności i ustalenie, czy roszczenie jest zasadne i wymagalne a samo świadczenie zostało już spełnione. Wezwania zawierały informacje o wszczęciu działań przez dział egzekucyjny i inspektora terenowego, który rozpozna sytuację finansową dłużnika na miejscu (k.888 akt adm.). W wezwaniach były powoływane przepisy kodeksu postępowania cywilnego, właściwe w postępowaniu gospodarczym bez względu na status dłużnika, do którego kierowane było wezwanie (k.890 akt adm.). Pisma do dłużników zawierały również informacje, że: - brak spłaty stanowi celowe działanie konsumentów noszące znamiona oszustwa, co może narazić konsumentów na odpowiedzialność karną, - celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z obrotu gospodarczego, - wydane zostało postanowienie o wszczęciu postępowania egzekucyjnego.

Postanowieniem z dnia 30 grudnia 2011 r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do akt sprawy włączona została dokumentacja zgromadzona w postępowaniu wyjaśniającym, w postaci złożonych przez (...) wzorów pism stosowanych w korespondencji z konsumentami w latach 2009 – 2010. W piśmie z dnia 19 stycznia 2012 r. stanowiącego odpowiedź na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przez Prezesa UOKiK spółka odniosła się do postawionych jej zarzutów i poinformowała o zaprzestaniu stosowania zarzucanych praktyk. Jednocześnie (...) przedstawiła wzory pism stosowanych w postępowaniach windykacyjnych dotyczących wierzytelności pozyskanych do egzekucji od dnia 18 stycznia 2012 r., oraz wewnętrzną dokumentację wprowadzającą zmiany procedur windykacyjnych. Odnośnie zarzutów dotyczących zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że brak spłaty zadłużenia nosi znamiona

celowego oszustwa skutkującego odpowiedzialnością karną wierzyciela oraz, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z obrotu gospodarczego (...) poinformował o zaprzestaniu stosowania wzorców zawierających wskazane sformułowania do dnia 27 maja 2010 r. Spółka wniosła o umorzenie postępowania w stosunku do części postawionych jej zarzutów a w pozostałym zakresie wydanie decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzeniu zaniechania jej stosowania. W piśmie zaznaczono, iż postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest pierwszym prowadzonym wobec spółki postępowaniem. Z informacji zawartej w piśmie z dnia 6 czerwca 2012 r. wynika, że w 2011r. (...) sp. z o.o. uzyskała przychód w wysokości (...)zł i dochód w kwocie (...)zł. Pismem z dnia 16 lipca 2012 r. Prezes UOKiK zawiadomił spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z materiałem dowodowym przed wydaniem decyzji. Przedstawiciele spółki zapoznali się z zebrany w postępowaniu materiałem dowodowym w dniu 20 lipca 2012 r.

### **Sąd Okręgowy zważył, co następuje:**

Okoliczności faktycznego zamieszczania przez spółkę (...) w kierowanych do dłużników wezwaniach do zapłaty, informacji o treści podanej w pkt I i II sentencji zaskarżonej decyzji nie były w odwołaniu kwestionowane. Za bezsporne w sprawie należało również uznać, iż spółka zasięgiem swojego działania obejmowała cały kraj. Wezwania windykacyjne (...) kierowane były do konsumentów wymienionych w pakiecie wierzyciela, jaki spółka uzyskała do realizacji, bez względu na miejsce ich zamieszkania. Mając na uwadze, że ilość osób, których mogły dotyczyć działania windykacyjne powoda nie była możliwa do przewidzenia i ustalenia uznać należało, że działalność spółki miała charakter powszechny i mogła dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów. W sprawie występowało więc zagrożenie naruszenia interesu publicznego. Zarzut powoda dotyczący naruszenia art. 1 ust.1 uokik należało w związku z tym uznać za niezasadny.

Dla stwierdzenia, że praktyka powoda stanowiła naruszenie interesów konsumentów konieczne jest wykazanie łącznego spełnienia wymienionych w art. 24 ust.2 uokik następujących przesłanek: - wskazane działanie było praktyką stosowaną przez przedsiębiorcę, - działanie miało bezprawny charakter, - działanie naruszało zbiorowy interes konsumentów.

Spełnienie pierwszej z wymienionych przesłanek na podstawie dokonanych w sprawie ustaleń było bezsporne. Analiza bezprawności działania powoda rozumianej jako sprzeczności z przepisami obowiązującego prawa sprowadza się do zbadania i oceny czy informacje przekazywane dłużnikom w wezwaniach do zapłaty były rzetelne, prawdziwe i pełne, a ponadto, czy działanie przedsiębiorcy nie było sprzeczne z dobrymi obyczajami i nie naruszało interesów konsumentów. Jak trafnie wskazał Prezes UOKiK, obowiązek dokładnego informowania konsumenta o istotnych okolicznościach dotyczących umowy lub jak w przedmiotowej sprawie, o prawach i obowiązkach jest instrumentem ochrony interesów konsumentów jako słabszej strony stosunku prawnego. Konsument nie są profesjonalistami i z tego względu nie posiadają wiedzy na temat swoich praw i obowiązków jako strony umowy, czy jak w przedmiotowej sprawie w przypadku, gdy otrzymają kategorycznie sformułowane wezwanie do zapłaty określonej kwoty, zawierające informację o negatywnych skutkach braku zapłaty. Nie mają więc zdolności zorientowania się, że wezwanie jest przejawem nadużycia uprawnień przysługujących przedsiębiorcy prowadzącego działalność polegającą na egzekwowaniu należności, który w stosunkach z konsumentami wykorzystuje posiadaną przewagę profesjonalisty. Przedstawienie konsumentom pełnej i rzetelnej informacji stwarza możliwość podjęcia przez nich właściwej decyzji, dotyczącej zachowania się w zaistniałej sytuacji. Ma to szczególne znaczenie w przypadku działań polegających na windykacji należności. Dłużnik powinien otrzymać w wezwaniu do zapłaty wyczerpującą informację na temat wierzyciela, którego wezwanie dotyczy. Nie można bowiem wykluczyć, że do zaległości w zapłacie doszło przez przypadek lub zapomnienie, ewentualnie z przyczyn niezależnych od samego dłużnika. Przyjmowanie z góry przez przedsiębiorcę założenia, że w każdym przypadku egzekwowania należności ma do czynienia z nieuczciwym konsumentem jest niezgodne z zasadami współżycia społecznego. Jeżeli istnienie wierzyciela nie zostało potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu traktowanie osób, do których jest wysyłane wezwanie do zapłaty jak przestępców narusza dobre obyczaje i interesy konsumentów. Takie działanie jest sprzeczne z przepisem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Pełna informacja o roszczeniu, którego dotyczy wezwanie



pozwała na łatwą jego identyfikację przez adresata i może przyczynić się do bezzwłocznej zapłaty należności bez potrzeby podejmowania przez konsumenta dodatkowych działań. Nie naraża to konsumenta na zbędną stratę czasu i ponoszenie wyższych kosztów, chroni przed pojawieniem się wrażenia niepewności i zdenerwowaniem, czego konsument mógłby uniknąć gdyby miał pełną wiedzę o źródle zobowiązania. Zamieszczanie w wezwaniach informacji mogących wywoływać u dłużników błędne odczucie, że egzekucja prowadzona jest przez uprawniony do takiego działania organ na podstawie wyroku sądu, podawanie nierzetelnych, wyolbrzymionych informacji o kosztach sądowych i kosztach egzekucji bez wskazania ich konkretnej wysokości i stwarzanie wrażenia, iż będą one bardzo wysokie, szczególnie, że na etapie przesądowej windykacji długu nie są one możliwe do określenia, w warunkach, gdy nie będą mieli wiedzy, jakiej należności dotyczy wezwanie, może narażać konsumentów na dodatkowy stres. Mając na uwadze, że powodowa spółka przekazywała w wezwaniach do zapłaty informacje mogące wyrobić u adresatów mylne wyobrażenie o obowiązku zapłaty wysokich kosztów egzekucji, których ponoszenie mogło być całkowicie zbędne, stwarzające wrażenie o prowadzeniu egzekucji przez komornika na podstawie wyroku sądu lub podejmowaniu czynności w celu wyjawienia majątku mimo, iż w rzeczywistości pracownicy spółki nie mogli podejmować takich czynności, działania powoda należało ocenić jako bezprawne.

Jak trafnie zauważył pozwany, z dostarczonych przez powoda w postępowaniu administracyjnym informacji wynika, że spółka zajmowała się windykacją należności za naukę, szkolenia, świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług telewizji kablowej. Z uwagi na powszechny charakter świadczenia tego rodzaju usług, mogący obejmować nieograniczoną grupę odbiorców uznać należało, że działania powoda mogły dotyczyć potencjalnie wszystkich konsumentów tych usług. Mając na uwadze, że postępowanie powoda polegające na niedozwolonym wykorzystywaniu niewiedzy i braku doświadczenia osób, do których wysyłano wezwania do zapłaty, mogło obejmować potencjalnie nieograniczoną liczbę konsumentów w rozumieniu art.22<sup>1</sup> k.c. czyli nieprofesjonalistów, uznać należało, że godziło w zbiorowe interesy konsumentów. Taka ocena działań powoda znajduje potwierdzenie w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 10 kwietnia 2008 r. sygn. akt III SK 27/07.

Z powyższego wynika, że działania spółki spełniały przesłanki niedozwolonej praktyki określonej w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik, oraz były sprzeczne z art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W związku z tym zawarte w odwołaniu zarzuty, dotyczące naruszenia wymienionych wyżej przepisów należało wobec tego uznać za niezasadne.

Na uwagę nie zasługiwały również zarzuty powoda oparte na twierdzeniu o naruszeniu art. 24 ust.2 pkt 3 uokik, ponieważ w zaskarżonej decyzji Prezes UOKiK nie stwierdził stosowania przez powoda praktyki określonej w tym przepisie. Z uwagi na brak zarzutu stosowania przez powoda nieuczciwych praktyk rynkowych w sprawie nie było też konieczności stosowania modelu przeciętnego konsumenta. Ponadto, w sytuacji otrzymania kategorycznego wezwania do zapłaty należności w nieprzekraczalnym, kilkudniowym terminie trudno mówić o przeciętnym konsumentem. Sytuacja, w której nagle znajduje się konsument jest na tyle niecodzienna i zaskakująca, że stosowanie do oceny działań powoda modelu przeciętnego konsumenta, doświadczonego, wyedukowanego i świadomego swych praw wydaje się niestosowne. Bez znaczenia dla oceny zaskarżonej decyzji są więc zarzuty powoda dotyczące naruszenia art. 24 ust.2 pkt 3 uokik oraz przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Za nietrafne należało również uznać zarzuty powoda dotyczące oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego. Należy pamiętać, że wszystkie informacje i dowody dotyczące prowadzenia przez spółkę działalności windykacyjnej pochodzą właśnie od powoda i zostały przedstawione przez niego w postępowaniu wyjaśniającym i postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Powód nie twierdził w odwołaniu, że informacje te były nieprawdziwe. Natomiast dokonana przez Prezesa UOKiK ocena zebranego materiału dowodowego była, zdaniem Sądu prawidłowa i rzetelna. Dla oceny materiału dowodowego sprawy nie było potrzeby korzystania z informacji specjalnych. Powód nie wnosił też o dopuszczenie w postępowaniu administracyjnym dowodu z opinii biegłego.

Odnośnie zarzutu naruszenia art. 111 uokik należy wskazać, że przy ustalaniu wysokości nałożonej decyzją kary pieniężnej Prezes UOKiK prawidłowo i zgodnie z opublikowanymi wytycznymi uwzględnił okoliczności mające wpływ na wymiar kary. Podnoszone przez powoda argumenty dotyczące współpracy z Prezesem UOKiK w toku postępowania i zaprzestania stosowania zarzucanej praktyki nie zasługują na uwzględnienie. Wskazane działania polegające na

udzielaniu odpowiedzi i wyjaśnień, oraz przedłożeniu formularzy stosowanych wezwań do zapłaty stanowiły jedynie realizację obowiązku przedsiębiorcy, którego niewykonanie było zagrożone wysoką karą, wynikającą z obowiązujących przepisów, o czym przedsiębiorcy są w każdym przypadku powiadamiani. Odnośnie zaprzestania stosowania praktyki należy zauważyć, że choć objęty zaskarżoną decyzją okres stosowania praktyki obejmował lata 2009 – 2012, to jednak przedsiębiorca przez kilka lat prowadził już działalność windykacyjną w formie spółki jawnej. Rzeczywisty okres stosowania niedozwolonej praktyki mógł być więc dużo dłuższy. W uzasadnieniu decyzji Prezes UOKiK szczegółowo przedstawił poszczególne etapy ustalania wysokości nałożonej kary pieniężnej. W ocenie Sądu nałożona decyzją kara pieniężna została ustalona na poziomie niewygórowanym. Wypada zaznaczyć, że działanie spółki w okresie objętym zaskarżoną decyzją dotyczyło około 100 000 spraw windykacyjnych (vide str. 23 odwołania) więc nie była to działalność małych rozmiarów. W ocenie Sądu nałożona decyzją kara pieniężna została ustalona na poziomie niewygórowanym i brak jest okoliczności uzasadniających jej obniżenie.

Mając na uwadze przedstawione okoliczności Sąd Okręgowy, wobec braku podstaw do uwzględnienia, oddalił odwołanie jako bezzasadne – art. 479<sup>31a</sup> § 1 kpc. O kosztach postępowania orzeczono zgodnie z art. 98 kpc, stosownie do wyniku sporu.

SSO Witold Rękosiewicz.