

Sygn. akt VI ACa 286/15

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 15 kwietnia 2016 r.

Sąd Apelacyjny w Warszawie VI Wydział Cywilny w składzie:

Przewodniczący – Sędzia SA Grażyna Kramarska (spr.)

Sędziowie: SA Małgorzata Kuracka

SA Mariusz Łodko

Protokolant: Katarzyna Łopacińska

po rozpoznaniu w dniu 15 kwietnia 2016r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) sp. z o.o. w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek apelacji powoda

od wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

z dnia 5 stycznia 2015 r.

sygn. akt XVII AmA 61/13

1. oddala apelację;

2. zasądza od (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 270 (dwieście siedemdziesiąt) złotych tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego w postępowaniu apelacyjnym.

Sygn. akt VI ACa 286/15

UZASADNIENIE

Decyzją nr (...) z dnia 29 sierpnia 2012 r. pozwany Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Prezes UOKiK) na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: uokik, w zakresie punktu I. decyzji) oraz na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w zw. z art. 24 ust. 1 uokik (w zakresie punktu II. decyzji) uznał, że:

I. działania (...) spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w W. (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 zwielokrotnia 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 „Egzekucja - Zawiadomienie" oraz „Postanowienie o wszczęciu działań egzekucyjnych", 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 i słuszych interesów konsumentów, o którym mowa w art. 17 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej 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. 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 słuszych 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.

III. 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. decyzji.

W odwołaniu od tej decyzji (...) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą zaskarżyła decyzję w części dotyczącej punktów: I.1., I.2. i II. 3. oraz punktu III., zarzucając:

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

1) art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik poprzez jego błędną wykładnię i niewłaściwe zastosowanie oraz uznanie, że używane przez powoda w pismach wzywających konsumentów do zapłaty ewentualnych kosztów postępowania sądowego sformułowania z punktu I.1. decyzji 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;

c) 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 się 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 woliwnej 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 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 niepoinformowanego, nieostrożnego i nieuważnego do oceny działań powoda i przeprowadzenie przez Prezesa postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stoi w sprzeczności także z orzecnictwem ETS i dyrektywą 2005/29/WE z dnia 11.05.2005r.;

b) przedstawienie przez pozwanego modelu konsumenta niepoinformowanego, nieostrożnego i nieuważnego do oceny działań powoda i przeprowadzenie 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 nieuwzględnienia 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 k.p.c. w zw. z art. 278 § 1 k.p.c. w zw. z art. 84 uokik wskutek dokonania przez Prezesa Urzędu oceny zebranych dowodów w sposób sprzeczny z zasadą swobodnej oceny dowodów, w sposób nieuwzględniający 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 niewykazanie 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 powyższych zarzutów powód wniósł o zmianę punktów I.1., I.2. i II. 3. zaskarżonej decyzji poprzez stwierdzenie, że działania powoda opisane w tych punktach nie stanowiły praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, oraz o uchylenie pkt III. tej decyzji i nieobciążanie powoda karą pieniężną, ewentualnie o obciążenie w mniejszym wymiarze.

Pozwany Prezes UOKiK wniósł o oddalenie odwołania i zasądzenie od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Wyrokiem z dnia 5 stycznia 2015r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów oddalił odwołanie i zasądził od powoda na rzecz pozwanego koszty zastępstwa procesowego.

Sąd Okręgowy ustalił, że powód prowadzi działalność polegającą na egzekucji wiarygodności, w ramach której 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.). Powód nie podawał też 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 i czy świadczenie zostało już spełnione. Wezwania powoda zawierały informacje o wszczęciu działań przez dział egzekucyjny i inspektora terenowego, który rozpozna sytuację finansową dłużnika na miejscu (k. 888 akt adm.). W ich treści 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, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z obrotu gospodarczego oraz że wydane zostało postanowienie o wszczęciu postępowania egzekucyjnego. Postanowieniem z dnia 30 grudnia 2011 r. pozwany wszczął postępowanie w sprawie stosowania przez (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w toku którego została złożona przez powoda dokumentacja w postaci wzorów pism stosowanych w korespondencji z konsumentami w latach 2009- 2010. W piśmie z dnia 19 stycznia 2012 r. powód odniósł się do postawionych mu zarzutów i poinformował o zaprzestaniu stosowania zarzucanych praktyk, przedstawiając m.in. wzory pism stosowanych w postępowaniach windykacyjnych dotyczących wierzytelności pozyskanych do egzekucji od dnia 18 stycznia 2012r. W odpowiedzi na zarzut dotyczący zamieszczania w pismach kierowanych do konsumentów informacji, że brak spłaty zadłużenia nosi znamiona celowego oszustwa skutkującego odpowiedzialnością karną oraz, że celem wierzyciela jest faktyczne i prawne wyeliminowanie dłużnika z obrotu gospodarczego, powód poinformował o zaprzestaniu stosowania wzorców zawierających powyższe sformułowania do dnia 27 maja 2010 r. W 2011r. powód uzyskał przychód w wysokości 4.749.981 zł i dochód w kwocie 1.163.637 zł.

Sąd Okręgowy zważył, że nie były kwestionowane w odwołaniu okoliczności faktycznego zamieszczania przez spółkę (...) w kierowanych do dłużników wezwaniach do zapłaty, informacji o treści podanej w pkt I. i II. zaskarżonej decyzji, podobnie jak to, że spółka zasięgiem swojego działania obejmowała cały kraj, bowiem wezwania windykacyjne kierowane były do konsumentów wymienionych w pakiecie wierzytelności, jaki spółka uzyskała do realizacji, bez względu na miejsce ich zamieszkania. W ocenie Sądu Okręgowego liczba osób, których mogły dotyczyć działania windykacyjne powoda, nie była możliwa do przewidzenia i ustalenia, wobec czego należało uznać, że jego działalność miała charakter powszechny i mogła dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, skutkując wystąpieniem zagrożenia naruszenia interesu publicznego, co pozwalało uznać za niezasadny zarzut odwołania dotyczący naruszenia art. 1 ust. 1 uokik. Sąd Okręgowy wskazał na to, że dla stwierdzenia, iż praktyka powoda stanowiła naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, konieczne jest wykazanie łącznego spełnienia przesłanek wymienionych w art. 24 ust. 2 uokik, czyli wykazanie, że określone działanie było praktyką stosowaną przez przedsiębiorcę, że miało bezprawny charakter i że naruszało zbiorowy interes konsumentów. W ocenie tego Sądu spełnienie pierwszej z wymienionych przesłanek było bezsporne.

Analiza bezprawności działania powoda, rozumianej jako sprzeczność z przepisami obowiązującego prawa, sprowadzała 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. Sąd Okręgowy podzielił pogląd pozwanego, że obowiązek dokładnego informowania konsumenta o istotnych okolicznościach dotyczących umowy lub o jego prawach i obowiązkach jest instrumentem ochrony interesów konsumentów jako słabszej strony stosunku prawnego. Wskazał na to, że nie będąc profesjonalistami i nie posiadając wiedzy na temat swoich praw i obowiązków, w momencie otrzymania kategorięcznie sformułowanego wezwania do zapłaty określonej kwoty, zawierającego informację o negatywnych skutkach braku zapłaty, konsumenci nie mają możliwości zorientowania się, że wezwanie takie jest przejawem nadużycia uprawnień przysługujących przedsiębiorcy prowadzącemu działalność polegającą na egzekwowaniu należności, wykorzystującego w stosunkach z konsumentami posiadaną przewagę profesjonalisty. Przedstawienie zaś konsumentom pełnej i rzetelnej informacji stwarza możliwość podjęcia przez nich właściwej decyzji, dotyczącej zachowania się w zaistniałej sytuacji, bowiem nie można wykluczyć, że do zaległości w zapłacie doszło przez przypadek

lub zapomnienie, ewentualnie z przyczyn niezależnych od samego dłużnika. Zdaniem Sądu Okręgowego przyjmowanie z góry przez przedsiębiorcę założenia, że w każdym przypadku egzekwowania należności ma do czynienia z nieuczciwym konsumentem, jest niezgodne z zasadami współżycia społecznego, a jeżeli istnienie wierzytelności nie zostało potwierdzone prawomocnym wyrokiem sądu, to traktowanie osób, do których jest wysyłane wezwanie do zapłaty, jak przestępców, narusza także dobre obyczaje i interesy konsumentów, będąc działaniem sprzecznym z przepisem art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. W ocenie Sądu Okręgowego pełna informacja o roszczeniu, którego dotyczy wezwanie, pozwala na łatwą jego identyfikację przez adresata i może przyczynić się do bezwzględnej zapłaty należności bez potrzeby podejmowania przez konsumenta dodatkowych działań i bez narażania go na zbędną stratę czasu i ponoszenie wyższych kosztów. Chroni także go przed pojawieniem się wrażenia niepewności i zdenerwowaniem. Zamieszczanie bowiem 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, w tym stwarzanie wrażenia, iż będą one bardzo wysokie, w warunkach, gdy konsumenci nie będą mieli wiedzy, jakiej należności dotyczy wezwanie, może narażać konsumentów na dodatkowy stres. Sąd Okręgowy uznał powyższe działania powoda polegające na niedozwolonym wykorzystywaniu niewiedzy i braku doświadczenia osób, do których wysyłano wezwania do zapłaty, za bezprawne oraz godzące w zbiorowe interesy konsumentów, wskazując na to, że skoro powód zajmował się windykacją należności za naukę, szkolenia, świadczenie usług telekomunikacyjnych lub usług telewizji kablowej, to z uwagi na powszechny charakter tych usług, mogący obejmować nieograniczoną grupę odbiorców, działania powoda mogły dotyczyć potencjalnie wszystkich konsumentów tych usług czyli obejmować potencjalnie nieograniczoną liczbę konsumentów w rozumieniu art. 22¹ k.c. W ocenie Sądu Okręgowego 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 czym niezasadne okazały się zawarte w odwołaniu zarzuty, dotyczące naruszenia wymienionych wyżej przepisów. Sąd ten nie podzielił też twierdzeń powoda, zgodnie z którymi doszło do naruszenia przez pozwanego art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik, wskazując na to, że 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, zdaniem Sądu Okręgowego, nie było też konieczności stosowania w niniejszej sprawie modelu przeciętnego konsumenta. Taki zabieg byłby też w ocenie Sądu niestosowny w sytuacji otrzymania przez konsumenta kategorycznego wezwania do zapłaty należności w nieprzekraczalnym, kilkudniowym terminie, będącej na tyle niecodzienną i zaskakującą, że uniemożliwia stosowanie do oceny działań powoda modelu przeciętnego konsumenta, doświadczonego, wyedukowanego i świadomego swych praw. Za nietrafne Sąd I instancji uznał również zarzuty powoda dotyczące oceny zebranego w sprawie materiału dowodowego, zwracając uwagę na to, że wszystkie dowody i informacje na okoliczność prowadzenia przez powoda działalności windykacyjnej pochodziły od powoda, który nie twierdził w odwołaniu, że informacje te były nieprawdziwe. Odnosząc się do zarzutu naruszenia art. 111 uokik, Sąd Okręgowy uznał, że przy ustalaniu wysokości nałożonej decyzją kary pieniężnej Prezes UOKiK prawidłowo i zgodnie z opublikowanymi wytycznymi uwzględnił wszystkie okoliczności mające wpływ na wymiar kary. Wskazane przez powoda działania polegające na udzielaniu odpowiedzi i wyjaśnień oraz na przedłożeniu formularzy stosowanych wezwań do zapłaty, w ocenie Sądu, stanowiły jedynie realizację obowiązku przedsiębiorcy, którego niewykonanie było zagrożone wysoką karą. Sąd Okręgowy wskazał także na to, że choć objęty zaskarżoną decyzją okres stosowania praktyk obejmował lata 2009 – 2012, to jednak powód wcześniej przez kilka lat prowadził już działalność windykacyjną w formie spółki jawnej, a tym samym rzeczywisty okres stosowania niedozwolonych praktyk mógł być dużo dłuższy. Zdaniem Sądu w uzasadnieniu decyzji szczegółowo przedstawiono poszczególne etapy ustalania wysokości kary pieniężnej, na poziomie niewygórowanym, zważywszy na to, że działanie spółki w okresie objętym zaskarżoną decyzją dotyczyło około 100 000 spraw windykacyjnych (vide str. 23 odwołania), co oznacza, że nie była to działalność małych rozmiarów.

W apelacji od tego wyroku powód zaskarżył wyrok w całości, wnosząc o jego zmianę poprzez stwierdzenie, że działania powoda opisane w punktach I.1., I.2. i II.3. decyzji Prezesa UOKiK nie stanowiły praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz poprzez uchylenie punktu III. tej decyzji i nieobciążanie powoda karą pieniężną, ewentualnie o jej obniżenie. Powód sformułował zarzuty naruszenia przepisów prawa materialnego t.j.:

- art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik poprzez jego błędną wykładnię wyrażającą się w przyjęciu, że dla oceny charakteru praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – w postaci naruszenia obowiązku udzielania im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji – nie jest wymagane zdefiniowanie modelu przeciętnego konsumenta, podczas, gdy wyeliminowanie wzorca przeciętnego konsumenta w ocenie dokonywanej in casu powoduje to, że ocena praktyk staje się oceną dowolną, abstrakcyjną i wyabstrahowaną od konkretnego przypadku, co w konsekwencji spowodowało naruszenie przepisu art. 233 § 1 k.p.c. i dokonanie oceny materiału dowodowego sprawy w sposób dowolny a nie swobodny;

- art. 111 w zw. z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik poprzez ich błędne zastosowanie wyrażające się w nieuwzględnieniu (niezastosowaniu) przy wymiarze kary wszystkich dyrektyw wyłanianych z treści przepisu art. 111 t.j. tych w zakresie okoliczności łagodzących, w postaci: aktywnego współdziałania z Prezesem w trakcie postępowania i starania o przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania oraz pozytywnej reakcji na wszczęcie postępowania.

Zdaniem powoda doszło także do naruszenia przepisu prawa procesowego – art. 233 § 1 k.p.c. – poprzez:

- dokonanie oceny materiału dowodowego (treści wzorców wezwań do zapłaty) z pominięciem zbadania struktury adresatów pism powoda pod kątem wyłonienia pewnego zespołu cech odbiorców dla końcowego zdefiniowania cech przeciętnego konsumenta, w stosunku do którego należało dokonywać oceny materiału dowodowego, aby ocena ta była miarodajna, t.j. w sposób dowolny, abstrakcyjny i oderwany od uwarunkowań tej konkretnie sprawy;

- błędną ocenę materiału dowodowego i wyprowadzenie ze zgromadzonych dowodów wniosków z nich nie wynikających t.j.: ustalenie, że powód nie podawał w swych pismach pełnych informacji dotyczących stosunku prawnego stanowiącego podstawę dochodzonego roszczenia, a przy zobowiązaniach o charakterze ciągłym okresu, za jaki wierzyciel domaga się zapłaty, podczas, gdy powód podawał informacje o rodzaju stosunku prawnego, z którego wynika roszczenie (z tytułu usług edukacyjnych, dydaktycznych, telekomunikacyjnych, opłat eksploatacyjnych za lokal), nazwę wierzyciela, numer faktury i okres przy zobowiązaniach ciągłych oraz poprzez ustalenie, że powód podawał w swych pismach, iż może podejmować czynności w celu wyjawienia majątku, podczas, gdy w pismach podawał, że inspektor terenowy mógł przedsięwziąć czynności zmierzające do ustalenia majątku, a nie jego wyjawienia.

Sąd Apelacyjny zważył, co następuje:

Apelacja powoda nie zasługiwała na uwzględnienie, bowiem nie doszło do naruszenia przez Sąd Okręgowy wskazanych w apelacji przepisów prawa procesowego oraz materialnego.

Sąd Okręgowy dokonał prawidłowej oceny zgromadzonego w aktach postępowania administracyjnego materiału dowodowego w postaci wzorców wezwań do zapłaty kierowanych m.in. do konsumentów oraz wyprowadził z ich treści uprawniony wniosek, że powód nie podawał pełnych informacji na temat stosunku prawnego, z którego wynikało roszczenie będące przedmiotem tych wezwań. Wbrew twierdzeniom apelującego należy bowiem stwierdzić, że w aktach postępowania administracyjnego znajdują się wzory wezwań, w których nie wskazano numerów faktur, z jakich miało wynikać istnienie zobowiązania do zapłaty (vide np. k. 277, 279, 281, 283). Używanie przez powoda także innych wzorców, zawierających dane na temat numeru faktury, nie stoi na przeszkodzie uznaniu, że powód, stosując wezwania nieokreślające takich numerów bądź też okresu, jakiego dotyczy należność dochodzona w wezwaniu do zapłaty (przy świadczeniach ciągłych), dopuszczał się praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – jak zasadnie ocenił Sąd Okręgowy. Nie czyniło bowiem zadość wymogowi podania podstawy żądania zapłaty należności zawarcie w treści wezwania ogólnego opisu dotyczącego rodzaju stosunku prawnego (z tytułu usług edukacyjnych, dydaktycznych, telekomunikacyjnych, opłat eksploatacyjnych za lokal) z uwagi na możliwość występowania konsumenta jako strony różnych stosunków prawnych tego samego rodzaju, w tym stosunków prawnych mających swą podstawę w różnych czynnościach prawnych zawartych z tym samym przedsiębiorcą będącym jego wierzycielem.

Nie można też podzielić zarzutu, że Sąd Okręgowy oraz wcześniej Prezes UOKiK nie określili wzorca informacji pełnej, która winna być udzielona konsumentowi, wskutek czego przedsiębiorca nie miał możliwości określenia, w jaki sposób ma sformułować wezwanie do zapłaty. Porównanie treści wzorów wezwań stosowanych przed dniem 18 stycznia 2012r. i treści analogicznych wzorów stosowanych po tej dacie jednoznacznie wskazuje na to, że powód doskonale orientował się w tym, jakie dane winny znaleźć się w treści wezwania do zapłaty, by przekazywało ono pełną informację na temat dochodzonego roszczenia.

Wbrew zarzutom apelacji nie można też uznać, że treścią ustaleń Sądu Okręgowego było to, że powód informował w swoich pismach, iż może podejmować czynności w celu wyjawienia majątku. Sąd Okręgowy bowiem takiego stwierdzenia nie zawarł w treści uzasadnienia zaskarżonego wyroku. W ustaleniach faktycznych zawarte zostało stwierdzenie, że wezwania zawierały informację o wszczęciu działań przez dział egzekucyjny i „inspektora terenowego, który rozpozna sytuację finansową dłużnika na miejscu” (k. 888). Sąd Okręgowy uznał też, że powyższe informacje zawarte w wezwaniu do zapłaty mogły wywołać u konsumenta „mylne wyobrażenie” o podejmowaniu czynności w celu wyjawienia majątku mimo, że w rzeczywistości pracownicy powoda nie mogli podejmować takich czynności. Sposób sformułowania zarzutu apelacji w istocie wskazuje na to, że powód kwestionuje nie ustalenia faktyczne Sądu pierwszej instancji i ocenę materiału dowodowego, ale ostateczny wniosek, że posługiwanie się takiej treści wzorcem wezwania do zapłaty stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, co wskazywałoby na postawienie zarzutu naruszenia prawa materialnego a nie przepisu art. 233 k.p.c. Do takiego naruszenia jednak - zdaniem Sądu Apelacyjnego - także nie doszło. Zawarcie we wzorcu wezwania do zapłaty informacji o wszczęciu działań przez dział egzekucyjny, którego zadaniem jest zaspokojenie roszczenia wierzyciela, m.in. poprzez działania inspektora terenowego polegające na rozpoznaniu sytuacji prawnej i finansowej dłużnika na miejscu, wbrew twierdzeniom powoda, sugeruje, że podejmowane mogą być - bliżej nieokreślone co do rodzaju - czynności nawet wbrew woli dłużnika (vide stanowcze stwierdzenie „rozpozna sytuację”), w jego miejscu zamieszkania („na miejscu”). Używanie przymiotników „egzekucyjny” także nawiązuje do działań zakładających użycie przymusu. W taki bowiem sposób jest prowadzona egzekucja – jest ona przymusowym wykonaniem tytułu wykonawczego. Treść przedmiotowego wezwania do zapłaty dawała zatem podstawę do stwierdzenia, że zostało ono sformułowane w taki sposób, by wyrzucić presję na konsumentów, by ten zastosował się do tego wezwania w obawie naruszenia jego dóbr (choćby poprzez wejście do domu konsumenta inspektora terenowego w celu poszukiwania jego majątku – „rozpoznania sytuacji” finansowej dłużnika „na miejscu”), a tym samym, że stosując wezwania tej treści, powód dopuścił się praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zapewnienie realizacji przez przedsiębiorców obowiązku udzielania konsumentowi rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji oraz prowadzenia działalności gospodarczej z poszanowaniem dobrych obyczajów i słuszych interesów konsumentów może odbywać się poprzez dwojakiemu rodzaju postępowania z tego względu, że pewne rodzaje praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów są kwalifikowane także jako czyny nieuczciwej konkurencji oraz nieuczciwe praktyki rynkowe. Odmienne są jednak przesłanki ochrony praw konsumenta w każdym z tych postępowania. Ustawa o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odwołuje się do modelu przeciętnego konsumenta, zatem ocena, czy dane zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona czynów nieuczciwej konkurencji oraz nieuczciwych praktyk rynkowych (opisanych w tej ustawie) wymaga zdefiniowania takiego modelu. Podobnie cytowane przez powoda orzecznictwo, wskazujące na potrzebę tego definiowania, dotyczy także spraw, których przedmiotem była ocena zachowań przedsiębiorcy pod kątem stwierdzenia czynów nieuczciwej konkurencji oraz nieuczciwych praktyk rynkowych, nie może zatem być przydatne w niniejszej sprawie, która takich czynów i praktyk nie dotyczy. Pojęciem przeciętnego konsumenta nie posługuje się ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, która – jak słusznie uznał Sąd Okręgowy – dla stwierdzenia, że doszło do praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga tego, by praktyka była stosowana przez przedsiębiorcę, miała bezprawny charakter i godziła w zbiorowe interesy konsumentów. Sam powód w uzasadnieniu apelacji, precyzując zarzut naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 ustawy, niekonsekwentnie w jednym miejscu przyznaje, że nie jest konieczne odwoływanie się do modelu przeciętnego konsumenta w przypadku innych naruszeń niż wymienione w punkcie 3 art. 24 ust. 2 uokik, w innym zaś stwierdza, że dla dokonania oceny istnienia pozostałych praktyk (niż wymienione w punkcie 3) niezbędne jest odwołanie się do konkretnego wzorca, modelu konsumenta. Poza przyjęciem oczywistego spełnienia przesłanki

stosowania opisanych w decyzji Prezesa praktyk przez przedsiębiorcę w relacji z konsumentem (choć niekiedy niebędącym odbiorcą usług tego przedsiębiorcy, co jest typową relacją przy ocenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – tego zapewne dotyczył cytowany przez powoda w uzasadnieniu apelacji zwrot z ustnych motywów wyroku mówiący o konsumencie „w cudzysłowie”), Sąd Okręgowy rozważył także istnienie pozostałych przesłanek, w szczególności w postaci bezprawności zachowania powoda, wskazując na naruszenie zasad współzycia społecznego, art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (dobre obyczaje) oraz obowiązku udzielania konsumentowi informacji rzetelnej, prawdziwej i pełnej (którego pogwałcenie stanowi wprost o stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – tak opisaną praktykę wymienia sam ustawodawca w przepisie art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy). Ocena dokonana przez Sąd Okręgowy jest prawidłowa i nie narusza przepisu art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik i art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Wbrew twierdzeniom powoda Sąd Okręgowy ani Prezes UOKiK nie nakładali na powoda obowiązku udzielania konsumentom porad czy wskazówek na temat ich uprawnień. Wskazywali tylko na to, że jeśli już powód (działając na zlecenie wierzyciela czy też jako wierzyciel) informuje dłużnika o konsekwencjach zaniechania spłaty zobowiązania, to informacja ta musi być rzetelna i pełna. Sąd Okręgowy zasadnie ocenił, że tych cech nie posiadają zapisy wezwań do zapłaty wskazane w punktach I. 1 i I. 2 decyzji Prezesa, bowiem opierają się one na wyolbrzymieniu negatywnych skutków niezastosowania się do takiego wezwania. Informacja o „zwiększeniu kosztów zobowiązania”, o wpisie sądowym stanowiącym „wysoki procent dochodzonej należności” oraz o innych - niesprecyzowanych w żaden sposób - kosztach, jakie będzie zmuszony ponieść konsument (vide „konieczność zapłacenia”) nie daje konsumentowi możliwości poznania wysokości ewentualnych kosztów i oceny, na ile będą one dla niego dotkliwe, a wywołuje obawę przed nieznanym, skutkującą presją do zachowania takiego, jakiego żąda powód. Nie ma przy tym znaczenia, jak w powszechnej opinii odbierana jest wysokość kosztów postępowania sądowego czy egzekucyjnego. Informacja rzetelna i pełna o tych kosztach opierać się bowiem winna nie na odczuciach i opiniach a na wskazaniu danych wynikających z przepisów prawa regulujących te koszty. W uzasadnieniu decyzji Prezes słusznie wskazywał na to, że działalność windykacyjna nie została dotychczas uregulowana, a zatem konsument nie ma wiedzy na temat zasad obowiązujących w tego rodzaju działalności gospodarczej ani możliwości ich poznania inaczej niż na podstawie własnego doświadczenia. Sytuacja taka wywołuje odczucie niepewności, obawy konsumenta, wobec którego podejmowane są czynności windykacyjne, co może wpływać na jego proces decyzyjny (rezygnacja z wyjaśnienia wątpliwości co do istnienia czy wysokości zadłużenia, przedawnienia roszczenia oraz zapłata kwoty, która nie odpowiada rzeczywistej wysokości zobowiązania, czy też spełnienie roszczenia, które jest jeszcze niewymagalne lub przedawnione, albo już wygasło). Podobnie brak znajomości zasad postępowania windykacyjnego wynikający z braku jego prawnego uregulowania – jak wcześniej wskazano – może wywoływać mylne wyobrażenia o uprawnieniach inspektora terenowego, którego wizytę u konsumenta zapowiada treść wezwań wskazana w punkcie II. 3 decyzji Prezesa.

W ocenie Sądu Apelacyjnego nie było także potrzeby w niniejszej sprawie badania struktury adresatów wezwań do zapłaty, by należyście ocenić bezprawność zachowania powoda oraz to, czy zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Okręgowy prawidłowo uznał, że skoro powód zajmował się windykacją należności za naukę, szkolenia, świadczenie usług telekomunikacyjnych, usług telewizji kablowej czy z tytułu opłat eksploatacyjnych za lokal, to z uwagi na powszechny charakter tych usług jego zachowanie mogło dotyczyć potencjalnie wszystkich odbiorców tych usług, a tym samym także nieograniczonej liczby konsumentów. Każdy bowiem z odbiorców tych usług, zalegając z zapłatą należności, mógł stać się dłużnikiem usługodawcy lub - nawet nie zalegając - mógł być błędnie uznany za takiego dłużnika. Nie ma przy tym znaczenia, że ostatecznie krąg osób, do których powód kierował swoje wezwania do zapłaty, wyznaczały określone listy dłużników będące załącznikami do umów zlecenia windykacji lub umów cesji wierzytelności, bowiem na taką listę – jak wcześniej wskazano – mógł potencjalnie być wpisany każdy z nieograniczonego zbioru odbiorców w/w usług. Nie ma zdaniem Sądu Apelacyjnego podstaw do sformułowania wniosku, że konsumenci, których dotyczyły praktyki powoda, posiadali jakieś szczególne zespoły cech, które miałyby wpływać na ocenę charakteru tych praktyk. Sam powód w uzasadnieniu apelacji i uzasadnieniu odwołania wyodrębnia tylko jedną grupę, która – jego zdaniem – posiada szczególne cechy t.j. grupę studentów studiów wyższych jako osób mających wyższą świadomość prawną, młodszych, lepiej zorientowanych w realiach internetowych. Nie zauważa jednak choćby tego, że studentami uczelni prywatnych, czy też ogólnie studiów odpłatnych, bywają nie tylko osoby młode, ale także osoby starsze, uzupełniające wykształcenie, nadto studia o kierunkach politechnicznych

niekoniecznie muszą wiązać się z wyższą świadomością prawną studenta, a wspomniany wyżej brak regulacji działalności windykacyjnej sprawia trudności w uzyskaniu tej świadomości. W przypadku zaś pozostałych usług (telekomunikacja, telewizja, opłaty eksploatacyjne) ich odbiorcami może być krąg osób nieograniczony w żaden sposób i nie poddający się żądanej przez powoda segmentacji grupowej.

Nie zasługują na uwzględnienie także zarzuty dotyczące naruszenia przepisu art. 111 w związku z art. 106 uokik. Sąd Okręgowy zasadnie ocenił, że dostarczanie informacji i składanie dokumentów na żądanie Prezesa UOKiK, to wykonywanie przez stronę postępowania jej obowiązków pod sankcją nałożenia kary. Złożenie zaś w niniejszej sprawie przez powoda dodatkowych dokumentów miało służyć wyłącznie wykazaniu przez niego, że zachodzi przesłanka zaniechania stosowania praktyk (uwzględniona zresztą przez Prezesa). Dowód w tym zakresie obciążał powoda i to on był zainteresowany ich złożeniem. Prezes UOKiK miał rację, wskazując w uzasadnieniu decyzji na to, że uznanie za okoliczność wpływającą na obniżenie kary faktu zaniechania praktyk i obniżenie jej z tego powodu w maksymalnym możliwym wymiarze - o 30% - już „skonsumowało” skutki pozytywnej reakcji na wszczęcie postępowania. Taką reakcją (na którą powołuje się powód w niniejszej sprawie) było bowiem właśnie zaniechanie stosowania praktyk. Nie można dwukrotnie tej samej okoliczności czynić podstawą obniżenia wymiaru kary. Podstawą do zakwestionowania wymiaru kary nie mogą być też argumenty mówiące o tym, że z sześciu praktyk trzy stwierdzenia mają charakter nieuzasadniony. Argument ten byłby skuteczny, gdyby Sąd podzielił zarzuty co do braku podstaw do uznania praktyk wymienionych w punktach I. 1 i I. 2 oraz II. 3 decyzji za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Tak się jednak nie stało, a co do pozostałych trzech praktyk opisanych w decyzji (które zostały także uwzględnione przy wymiarze kary) sam powód przyznał, że miały one taki charakter, nie wnosząc odwołania w zakresie punktów I. 3, II. 1 i II. 2 decyzji Prezesa.

Mając powyższe na względzie Sąd Apelacyjny oddalił apelację powoda na podstawie art. 385 k.p.c. O kosztach postępowania apelacyjnego (kosztach zastępstwa procesowego strony pozwanej w postępowaniu apelacyjnym) Sąd orzekł na podstawie art. 98 k.p.c. w związku z § 14 ust. 3 pkt 1 i § 12 ust. 1 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów pomocy prawnej udzielonej przez radcę prawnego ustanowionego z urzędu, mając na względzie to, że jakkolwiek w postępowaniu apelacyjnym stroną pozwaną reprezentował inny pełnomocnik niż działający przed Sądem pierwszej instancji, to nie zostało jednak wypowiedziane pełnomocnictwo temu pierwszemu pełnomocnikowi, w związku z czym prowadzenie sprawy przez dodatkowego, drugiego pełnomocnika pozwanego nie miało wpływu na podwyższenie wynagrodzenia do 100 %.