

**Sygn. Akt XVII AmA 41/18**

## WYROK

### W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

**Dnia 15 maja 2019 roku**

Sąd Okręgowy w Warszawie XVII Wydział Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: **SSR (del.) Jolanta Stasińska**

Protokolant: protokolant sądowy **Aleksandra Marczak**

po rozpoznaniu w dniu 15 maja 2019 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z powództwa (...) **Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W.**

przeciwko **Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

na skutek odwołania (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 lipca 2018 roku, Nr (...)

1. oddala odwołanie,

2. zasądza od (...) Spółki z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 720,00 zł (siedemset dwadzieścia złotych) tytułem zwrotu kosztów procesu.

SSR (del.) Jolanta Stasińska

**Sygn. akt. XVII AmA 41/18**

## UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 12 lipca 2018 r., Nr (...), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**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 - uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. 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 wierzytelność, 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 nakazał 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.), nałożył na (...) 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 (...) uznał za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów działania (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. 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 (...) dostępna jest na stronie (...)

**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.) nałożył na (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. 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: (...) 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 (...)”,

- tekst odnośnika napisany czarną czcionką (kod szesnastkowy(...)) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy (...)), pogrubioną (bold)

oraz zobowiązał 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.) nałożył na (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. 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 obciążył (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w kwocie 52 zł (słownie: pięćdziesiąt dwa złote) i zobowiązał do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. /k. 4 – 42/

Od powyższej decyzji powód – (...) Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W. wniósł odwołanie. Zaskarżył decyzję w całości.

Zaskarżonej decyzji zarzucił:

1. błędne zastosowanie 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), w zw. z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. błędne zastosowanie art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 26 ust. 1 uokik;

3. błędne zastosowanie 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), w zw. z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;

4. naruszenie zasady prawdy obiektywnej wynikającej z art. 7 k.p.a., poprzez nie rozpatrzenie wnikliwie i bezstronnie w przedmiotowej sprawie całego materiału dowodowego oraz błędne przyjęcie w oparciu o treść przywołanych przepisów, iż skarżący nie wykazał w toku postępowania administracyjnego przez Prezesem UOKiK woli zmiany kwestionowanych postanowień, podczas gdy w sposób szczegółowy wskazano Prezesowi jakich zmian dokonano w procedurze wewnętrznej;

5. naruszenie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik, poprzez jego zastosowanie i nałożenie na odwołującego się kar pieniężnych za każde naruszenie zakazu z art. 24 uokik, mogących mieć zastosowanie przy rzeczywistych naruszeniach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wskazując na powyższe, wniósł o:

1. uchylenie zaskarżonej decyzji i ponowne rozpatrzenie sprawy;

2. zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda zwrotu kosztów postępowania według norm przepisanych.

Powód w treści odwołania zaprzeczył wszystkim twierdzeniom zawartym w zaskarżonej decyzji. Wskazał, że zarzut stosowania niedopuszczalnego nacisku względem konsumenta, nie ma odzwierciedlenia w zebranych materiale dowodowym. Korespondencja e-mailowa oraz wiadomości SMS jedynie informowały o zadłużeniu, nie prowadziły do stosowania gróźb względem dłużnika.

Działalność windykacyjna była prowadzona w sposób nie budzący wątpliwości, nigdy nie miała charakteru bezprawnego. Powód nie zgodził się ze stanowiskiem Prezesa UOKiK jakoby stosowano na konsumentce metodę przymuszania do spłaty, przeciwnie – powód dążył do polubownego załatwienia sprawy, zachęcając do kontaktu.

Zdaniem powoda, niedopuszczalne jest przyjęcie, że na dłużniku wywierano presję lub go zastraszano, jak również to, że stosowane przez spółkę praktyki zostały uznane za praktyki agresywne wobec konsumenta. Nadmienił, że spółka dochodziła zobowiązań, potwierdzonych wyrokami sądowymi. Powód podkreślił, że nie miała miejsca praktyka określona w treści decyzji, polegająca m.in. na wywieraniu presji na konsumentce, stosowanie gróźb, celem wymuszenia dokonania zapłaty należności, kontaktowaniu się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi i brak informacji o wierzycielu, pozwalającej na identyfikację długu.

Powód przyznał, że osoby trzecie były proszone o przekazanie dłużnikowi informacji, jednak tylko w sytuacjach wyjątkowych. Za sytuację wyjątkową powód uznał m. in. celowe unikanie kontaktu przez dłużnika.

Według strony powodowej, brak możliwości przekazywania informacji osobie trzeciej, polegającej jedynie na prośbie o kontakt, wraz z podaniem danych przedsiębiorcy, godzi w podstawowe zasady prowadzenia działalności gospodarczej.

Odnosząc się do treści pkt I 3) zaskarżonej decyzji, podał, że korespondencja masowa zawierała wszelkie dane umożliwiające identyfikację spółki. Natomiast korespondencja e-mail nie jest pismem, więc nie mają zastosowania regulacje związane z tajemnicą korespondencji oraz konsekwencje grożące za jej naruszenie. Spółka przyznaje, że nie podawała szczegółowych danych w przedmiotowej korespondencji, wynikało to jednak z uwagi na ochronę poufności.

Zdaniem strony powodowej doszło do naruszenia zasady prawdy obiektywnej wynikającej z art. 7 k.p.a., co wpłynęło na wynik przedmiotowej sprawy.

Powód twierdził, że w składanych wyjaśnieniach wskazał na zmiany w procesie windykacji, oraz dokonanie korekt w oparciu o otrzymywane uwagi.

Dodał, że dłużnicy wykorzystują skargi na przedsiębiorcę, w celu uchylenia się od spłaty zobowiązań.

Powód stoi na stanowisku, że kara pieniężna wymierzona przez Prezesa UOKiK jest nazbyt restrykcyjna i nie stanowi odzwierciedlenia realnych naruszeń. Powód zarzucił również niezasadność zobowiązania powoda do umieszczenia ogłoszenia w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim i z nakładem wskazanym przez Prezesa, którego koszt przekracza co najmniej dwukrotnie wysokość kary pieniężnej. W ocenie powoda, pozwany wykorzystał wszystkie środki represji wobec przedsiębiorcy z możliwych jakie mógł fakultatywnie zastosować oraz, że zastosował je nieproporcjonalnie do wagi i rodzaju naruszeń oraz z pominięciem, że przedsiębiorca na bieżąco wprowadzał zmiany. /k. 44 – 52/

W odpowiedzi na odwołanie pozwany - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podtrzymał swoje dotychczasowe stanowisko w zaskarżonej decyzji. Ponadto, wniósł o oddalenie odwołania, jako bezzasadnego oraz zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania według norm przepisanych.

Zdaniem Prezesa UOKiK, materiał dowodowy zebrany w niniejszej sprawie jednoznacznie wskazuje, że praktyka stosowana przez spółkę, stanowi agresywną praktykę rynkową. Z treści skarg wynika, że sposób kontaktowania się z konsumentem sugerował zastosowanie środków przymusu, dążących do spłaty zobowiązania. Treść wiadomości kierowana do konsumenta zawierała zwroty budzące uczucie zastraszania, nacisku. Pozwany informował o wizycie windykatorów terenowych, w sposób aluzyjny, co zdaniem Prezesa UOKiK mogło wpływać na racjonalność decyzji.

Pozwany wskazał, że windykatorzy, działający w imieniu spółki (...) Sp. z o.o. kontaktują się z osobami trzecimi bez zgody konsumenta, co należało uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności.

W odniesieniu do pkt13 decyzji pozwany podtrzymał stanowisko wyrażone w decyzji, iż ochrona przed dostępem osób postronnych do wiadomości mailowych, ma charakter pozorny i nie może stanowić uzasadnienia dla pomijania podstawowych informacji dotyczących wiarygodności. Pozwany wskazał bowiem, że również w przypadku listu ekonomicznego przesłanego drogą tradycyjną istnieje prawdopodobieństwo zapoznania się z nim przez osoby trzecie, zwłaszcza przez domowników. Pozwany zauważył, że sam powód poza wzorem pisma zatytułowanego „oświadczenie o możliwej wizycie windykatora terenowego” nie przedstawił innych, przykładowych kopii pism, które mogłyby potwierdzać, iż konsumenci uzyskują wszystkie wskazane we wzorcu informacje. Powód nie wykazał, że maile w każdym przypadku poprzedzone były wezwaniem listownym, które zawierałyby przekazane w sposób należyty informacje o wierzycielu, podstawie i wysokości długu, zwłaszcza, że korespondencja e-mail może dotrzeć do konsumenta szybciej niż list polecony. Stąd też w ocenie pozwanego, twierdzenia powoda, że konsument otrzymuje wszystkie wymagane informacje dotyczące wiarygodności, a korespondencja e-mail „stanowiła jedynie przypomnienie o istniejącym zobowiązaniu” nie można uznać za wiarygodne i udowodnione. Pozwany wskazał również na powtarzalność treści wskazanej korespondencji, co przeczy możliwości zakwalifikowania „komunikacji emailowej” za „indywidualną i niemasową”.

Odnosząc się do zarzutu naruszenia zasady prawdy obiektywnej wyrażonej w art. 7 k.p.a. podkreślił, że sama „wola zmiany” nie rodzi pewności, że powód zaniechał stosowania zarzuczanych praktyk. Ponadto, powód nie wskazał zmian, jakie miały zajść w kwestionowanej procedurze.

Pozwany nie zgodził się ze stanowiskiem prezentowanym przez stronę powodową, jakoby brak „prawniczego wykształcenia” stanowiło wytłumaczenie względem stosowanych przez powoda niepoehlebnych, obraźliwych wypowiedzi. Pozwany dodał, że wypowiedzi sugerujące łamanie prawa przez pracowników Urzędu, poprzez wyrażenie aprobaty dla nieuczciwego zachowania konsumentów, uchylających się od spłaty zobowiązań jest całkowicie bezpodstawne. Podkreślił, że nie jest możliwe usprawiedliwienie powyższych treści brakiem wykształcenia prawniczego.

Pozwany nie przyznał również stronie powodowej racji w zakresie wysokości kary pieniężnej. Podkreślił, że jej wysokość została ustalona w oparciu o okoliczności niniejszej sprawy, w sposób adekwatny do stwierdzonych naruszeń. /k. 63 – 69/

W toku rozprawy strony podtrzymały dotychczasowe stanowiska w sprawie.

***Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:***

Spółka (...) Sp. z o.o. z siedzibą we W. 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: (...). W zakresie prowadzonej działalności gospodarczej spółka zajmuje się przede wszystkim windykacją wiarygodności, realizowaną na rzecz podmiotów zewnętrznych, na podstawie umów o świadczenie usług windykacyjnych. /okoliczność bezsporna/

Przedmiotowe usługi obejmują przede wszystkim sporządzanie oraz przesyłanie wezwań do zapłaty należności, kontakt telefoniczny połączony z negocjacją w zakresie ustalenia warunków polubownej spłaty, poszukiwanie danych teled adresowych, wykonywanie działań mających na celu odzyskanie należności poprzez kontakt faks, wiadomości, korespondencja listowna oraz windykacja terenowa. (k. 22-30 akt adm.)

Spółka przyjęła akty wewnętrzne regulujące kwestię zleceń dla windykatorów oraz technik określających sposób kontaktu z dłużnikiem i zdobywania informacji dotyczących jego osoby. Przedmiotowe akty wewnętrznie obejmują także techniki negocjacji, przykładowe moduły rozmów określone są m.in. w (...) o sygn. (...), jak również wzory wezwań do zapłaty. (k. 51-92 akt adm.)

Do Prezesa UOKiK skierowane zostały skargi konsumentów, w których poinformowano Urząd o bezprawnym działaniu spółki (...), zmierzającym do odzyskania zobowiązania, poprzez przekazywanie konsumentom informacji o treści mogącej wzbudzać poczucie zastraszenia, głównie na skutek kierowania do konsumentów wiadomości e-mail, wiadomości sms, zagrażając wizytą windykatora terenowego w późnych godzinach wieczornych lub wczesnych porannych, również w dni świąteczne, nieuprawnione pozyskiwanie danych teleadresowych dłużników od osób trzecich, niepodawanie kompletnych informacji w związku z windykowanym zobowiązaniem. Konsumenty, w złożonych skargach wskazywali niepokojące działania i treść wiadomości kierowanych przez spółkę m.in.:

- „Można też po prostu oddać dług, to nie będę musiał na ten adres przyjeżdżać z kolegą(...)”, „W razie braku spłaty w tym terminie nie będę zadowolony(...)” /k. 105 akt adm./

- „W wielką sobotę planujemy wizytę naszych dwóch windykatorów na tym adresie(...)” /k. 120v akt adm./

- „Brak spłaty albo brak kontaktu telefonicznego w ciągu 24 godzin odbieram jako zaproszenie mnie i kolegi na ten adres” /k. 204v akt adm./

- „Jeżeli nikogo nie zastanę na adresie wówczas poproszę sąsiada o przekazanie mojej wizytówki” /k. 205 akt adm./

W treści skarg, wskazywano, że spółka kontaktuje się z członkami rodziny konsumenta, nie informuje o pochodzeniu zobowiązania. Konsumenty wyrazili uczucie zastraszenia, wynikającego z uporczywych wiadomości informujących o wizycie windykatora terenowego, kontaktu z komornikiem i „zmarnowaniu szansy na dogadanie się”. /skargi konsumentów - k. 102, 112, 115, 116, 197, ,207, 213 akt adm./

W skargach konsumenci wyrazili również obawę o bezpieczeństwo swoje i rodziny, tym samym skierowali do Urzędu liczne prośby o pełną interwencję. /k. 245 akt adm./

Wobec powyższego, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie art. 48 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy w zakresie prowadzenia przez przedsiębiorców działalności zajmującej się windykacją należności podejmowaną wobec konsumentów oraz przy wykorzystaniu procedur stosowanych przez przedsiębiorców, doszło do naruszenia, uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W ramach wskazanej kontroli, badaniem objęto działalność poszczególnych przedsiębiorców świadczących usługi windykacyjne, w tym także (...) Spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą we W.. W związku ze skargami konsumentów, działania spółki zostały objęte kontrolą w ramach przedmiotowego postępowania wyjaśniającego. W treści skarg, konsumenci wskazywali metody windykacyjne (...) Sp. z o.o., podając m.in. przekazywanie konsumentom informacji o treści mogącej wzbudzać poczucie zastraszenia przede wszystkim przez 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. (okoliczność bezsporna)

Mając na uwadze wyniki powyższego postępowania, postanowieniem z dnia 25 listopada 2016 r. nr 87 Prezes UOKiK wszczął przeciwko przedsiębiorcy postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, 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 wywołać 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 (t.j. Dz.U. z 2016 r., poz. 3), 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,

**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 (t.j. 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 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. /k. 2-14 akt adm./

Spółka w piśmie z dnia 1 kwietnia 2016 r. kwestionowała zasadność stawianych jej zarzutów. Podała, że wykonywana przez (...) Sp. z o.o. działalność jest prowadzona z należytą starannością. Przedsiębiorca zakwestionował również wiarygodność skarg. Podał, że kontakt z windykatorem terenowym przebiega w sposób nie budzący zastrzeżeń, jak również całokształt jego współpracy z konsumentem. W opinii spółki, nie można mówić o bezprawnych wizytach windykatorów terenowych. /k. 16 – 20 akt adm./

Pismem z dnia 15 grudnia 2016 r., Spółka wskazała na brak możliwości zajęcia stanowiska wobec zarzutów sformułowanych w treści skarg, z uwagi na anonimowość konsumentów. Urząd odmówił udostępnienia danych osobowych skarżących zważając na ich ochronę. Spółka poinformowała o prowadzonej w Internecie „kampanii nienawiści” wobec (...) Sp. z o.o. skupiającą konsumentów, szukających sposobu na uniknięcie spłaty zobowiązania. Tym samym zaprzeczyła wszystkim twierdzeniom skierowanym przeciwko Spółce. /k. 254-264 akt adm./

Do powyższego pisma, spółka złożyła fragmenty 163 opinii konsumentów na temat działania firmy (...) Sp. z o.o., wskazując na korespondencję e-mail, wiadomości sms, pisma i działania windykacyjne, co zdaniem spółki dowodzi, że nie prowadzi niedozwolonych praktyk rynkowych. Podał, że spółka jest obiektem drwin. Dostęp do obraźliwych komentarzy ma każdy, co wpływa na negatywne wyobrażenie o działalności spółki. /k. 265-428 akt adm./

W związku z tym, że Przedsiębiorca nie zajął stanowiska względem skarg na (...) Sp. z o.o. z uwagi na ich anonimowy charakter, co uniemożliwiło dokonanie wnikliwej analizy indywidualnych spraw, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pismem z dnia 1 marca 2017 r. poinformował, że wystąpi do konsumentów którzy złożyli skargi na działania Spółki z zapytaniem o możliwość ujawnienia ich danych. Przedsiębiorca został również poinformowany o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. /k. 429 akt adm./

Postanowieniem Nr 23 z dnia 28 marca 2017 r. Prezes UOKiK poinformował o przedłużeniu terminu do zakończenia przedmiotowego postępowania, w związku z koniecznością uzupełnienia i dalszej analizy materiału dowodowego wskazując na dzień 30 czerwca 2017 r. /k. 430 akt adm./

Wezwaniem z dnia 24 maja 2017 r. Prezes UOKiK zobowiązał przedsiębiorcę do przekazania informacji o wysokości obrotu uzyskanego w 2016 r., obliczonego na podstawie art. 106 ust. 3 pkt 1-3 ustawy o ochronie konkurencji i

konsumentów, w tym uzyskanego z tytułu działalności windykacyjnej wraz z odpowiednim udokumentowaniem przychodów w tym zakresie – w terminie 14 dni od dnia otrzymania niniejszego wezwania. Prezes poinformował jednocześnie, że odstąpił od pozyskiwania od konsumentów zgody na ujawnienie ich danych osobowych Spółce. Wskazał, że przedmiotem postępowania jest zbiorowy interes konsumentów, a nie interes indywidualny każdego z nich, ponadto ujawnienie przedmiotowych danych nie ma znaczenia dla rozpatrzenia istoty sprawy. /k. 432 akt adm./

Wraz z pismem z dnia 9 czerwca 2017 r. przedsiębiorca przekazał informację o przychodach. Złożył wniosek o przesłanie kserokopii całości akt postępowania, wraz z podaniem kosztu ich przesłania i numer rachunku bankowego celem uiszczenia wpłaty. Uzasadnił, że z uwagi na odległość Urzędu od siedziby spółki, ponownie wnosi o przesłanie dokumentów, w postaci skarg konsumentów. Ponadto, spółka wskazała, że wszelkie działania prowadziła zgodnie z bieżącymi przepisami prawa. Spółka wskazała również wysokość przychodów w 2016 roku. /k. 433 – 435 akt adm./

Postanowieniem Nr 46 z dnia 29 czerwca 2017 r. Prezes UOKiK poinformował o przedłużeniu terminu zakończenia postępowania do dnia 31 października 2017 r. z uwagi na konieczność uzyskania od przedsiębiorcy uzupełniających informacji i dokumentów oraz rozważenia i ustosunkowania się stron. /k. 436 akt adm./

Postanowieniem nr 58 z dnia 22 sierpnia 2017 r. Prezes UOKiK poinformował o zaliczeniu na poczet dowodów informacji zawartych w skargach na działalność windykacyjną (...) Sp. z o.o. przekazanych Urzędowi Ochrony Konkurencji i Konsumentów w pismach konsumentów, datowanych na: 6 kwietnia 2017 r., 15 maja 2017 r., 6 czerwca 2017 r., również w przekazanej korespondencji e-mail otrzymanej 3 lipca 2017 r. i 17 lipca 2017 r. /k. 438 – 464 akt adm./

Wezwaniem z dnia 22 sierpnia 2017 r. Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do udokumentowania kwot wskazanych w złożonym oświadczeniu o uzyskanych obrotach oraz przychodach operacyjnych i finansowych za rok 2016 r., poprzez przesłanie poświadczonych za zgodność z oryginałem stosownych dokumentów finansowych oraz o przekazanie przykładowych 5 wiadomości e-mail i 5 wiadomości sms, wzywających do zapłaty, informujących o możliwej wizycie windykatora, przesyłanych konsumentom – w terminie 14 od dnia doręczenia niniejszego wezwania. Poinformował również o braku podstaw do przesłania przedsiębiorcy kserokopii całości akt postępowania. /k. 465-466 akt adm./

W piśmie z dnia 12 września 2017 r. Spółka przekazała praktykowany wzór wiadomości kierowanych do konsumentów. Podała, że treść wiadomości e-mail oraz sms jest tworzona indywidualnie, w zależności od sytuacji danego konsumenta. Do niniejszego pisma załączone zostało zeznanie podatkowe za rok 2016 r. /k. 468 - 471 akt adm./

Postanowieniem Nr 77, z dnia 2 listopada 2017 r., Prezes UOKiK poinformował o przedłużeniu do dnia 29 grudnia 2017 r. terminu zakończenia postępowania w niniejszej sprawie z uwagi na konieczność ustosunkowania się do szczegółowego uzasadnienia faktycznego i prawnego postawionych zarzutów. /k. 472 akt adm./

Pismem datowanym na 1 grudnia 2017 r. Przedsiębiorca kolejny raz zwrócił się z prośbą o przesłanie akt. Poinformował jednocześnie o wprowadzonych zmianach w procesie i komunikacji z konsumentami, dążąc do podniesienia poziomu obsługi. /k. 474 akt adm./

W piśmie z dnia 21 grudnia 2017 r. Prezes UOKiK przedstawił przedsiębiorcy szczegółowe uzasadnienie zarzutów, poinformował tym samym o możliwości ustosunkowania się do ustaleń faktycznych i ich oceny, przed wydaniem decyzji. Prezes 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. Poinformował także o planowanym nałożeniu kar pieniężnych za stosowanie niniejszych praktyk, a także o zamiarze skorzystania z uprawnień wskazanych w art. 26 ust. 2 i 3 uokik. /k. 475-504 akt adm./

Postanowieniem Nr 93, z dnia 28 grudnia 2017 r. Prezes UOKiK poinformował o przedłużeniu do 30 marca 2018 r. terminu zakończenia postępowania, w związku z przekazaniem spółce szczegółowego uzasadnienia faktycznego i



prawnego postawionych zarzutów i koniecznością zapewnienia jej możliwości wypowiedzenia się co do zebranego materiału dowodowego. /k. 505 akt adm./

Pismem z dnia 5 stycznia 2017 r. spółka podtrzymała swoje dotychczasowe stanowisko w sprawie. Wskazała na brak przesłanek do stwierdzenia naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Przedsiębiorca wskazał także na brak możliwości weryfikacji pochodzenia skarg, co rodzi wątpliwość względem ich prawdziwości. Ponadto spółka podejmowała wszelkie czynności korygujące zakres windykacji celem dostosowania go do wymagań Urzędu. Ponadto, spółka wniosła o nienakładanie na nią kary finansowej i niestosowanie wobec niej środków, wskazanych w szczegółowym uzasadnieniu zarzutów. /k. 508-512v akt adm./

W piśmie z dnia 13 marca 2018 r. Prezes UOKiK poinformował spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia. /k. 513 akt adm./

Postanowieniem Nr 16 z dnia 28 marca 2018 r., następnie Postanowieniem nr 20 Prezes UOKiK poinformował o przedłużeniu terminu do zakończenia sprawy, początkowo do 30 kwietnia 2018 r., następnie do 20 kwietnia 2018 r. /k. 515, 519 akt adm./

Pismem z dnia 13 marca 2018 r. Prezes UOKiK wezwał przedsiębiorcę do przekazania informacji o wysokości dochodu uzyskanego w 2017 r., obliczonego w sposób określony w art. 106 ust. 3 pkt 1-3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzyskanego z tytułu działalności windykacyjnej wraz z udokumentowaniem przychodów w tym zakresie. /k. 513 akt adm./

Przedsiębiorca wykonał przedmiotowe zobowiązanie, przedkładając niniejsze dokumenty wraz z pismem z dnia 10 kwietnia 2018 r. W związku z wezwaniem z dnia 24 kwietnia 2018 r., zobowiązujące do uzupełnienia braków poprzez przesłanie poświadczonych za zgodność z oryginałem dokumentów finansowych, Przedsiębiorca uzupełnił braki pismem z dnia 8 maja 2018 r. /k. 517, 518, 520, 521 -523 akt adm./

Prezes UOKiK poinformował pismem z dnia 2 lipca 2018 r., że zakończenie postępowanie w niniejszej sprawie nastąpi do dnia 31 lipca 2018 r. z uwagi na konieczność weryfikacji materiału dowodowego i przygotowania rozstrzygnięcia. /k. 529 akt adm./

W dniu 12 lipca 2018 r. Prezes UOKiK wydał decyzję Nr (...). /k. 4-42 akt/

Powyżej opisany stan faktyczny Sąd ustalił w oparciu o dowody z dokumentów zgromadzonych w postępowaniu administracyjnym, których prawdziwość, wiarygodność i moc dowodowa nie była podważana w postępowaniu sądowym, jak również w ocenie Sądu nie budziła wątpliwości.

### ***Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:***

Odwołanie nie zasługiwało na uwzględnienie.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2017 r., poz. 229 ze zm.) zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie zaś z ust. 2 pkt 3, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Z powyższego wynika, że ustawa formułuje wprost zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (art. 24 ust. 1). Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów są czynami sprzecznymi z prawem (czynami niedozwolonymi).

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. ma miejsce, gdy działanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi, jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Tak rozumiana bezprawność jest czynnikiem obiektywnym, a więc jest

niezależna od winy i jej stopnia, jak również nie zależy od istnienia świadomości naruszeń po stronie przedsiębiorcy, a także jest niezależna od wystąpienia szkody. (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 22 marca 2017 r., VI ACa 1863/15, Lex nr 2308678).

Zgodnie z przyjętym stanowiskiem judykatury, za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać m.in. działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

Przenosząc powyższe na grunt przedmiotowej sprawy, zdaniem Sądu, praktyki opisane w pkt 1-3 zaskarżonej decyzji stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

W punkcie pierwszym, pozwany uznał za agresywną praktykę rynkową, stosowanie przez powoda 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 lęku oraz służyć wywieraniu presji psychicznej ukierunkowanie na wymuszenie dokonania zapłaty należności.

Zdaniem Sądu, spełnione zostały przesłanki uzasadniające powyższą kwalifikację. Przechodząc do oceny prawnej zarzucanej powodowi praktyki wskazanej w pkt I pkt 1 zaskarżonej decyzji powołać należy przepis art. 8 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2017r., poz. 2070), zgodnie z którym, praktykę rynkową uznaje się za agresywną, jeżeli przez niedopuszczalny nacisk w znaczny sposób ogranicza lub może ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta lub jego zachowanie względem produktu, i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której by nie podjął. Natomiast, w myśl art. 4 ust. 1 i ust. 2 cytowanej ustawy, 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. Za nieuczciwą praktykę rynkową uznaje się w szczególności praktykę rynkową wprowadzającą w błąd oraz agresywną praktykę rynkową, a także stosowanie sprzecznych z prawem kodeksu dobrych praktyk. Praktyki te nie podlegają ocenie w świetle przesłanek określonych w ust. 1.

Mając powyższe na względzie, „Niewątpliwie presja wywierana na dłużniku poprzez dezinformację i wywoływanie obaw musi być uznana za niedopuszczalny nacisk, ograniczający lub mogący ograniczyć swobodę wyboru przeciętnego konsumenta. Przedsiębiorca z natury rzeczy, ze względu na swój profesjonalizm, dysponuje przewagą wobec konsumenta (zob. Wyrok Sądu Okręgowego - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 września 2013 r., sygn. akt XVII AmA 18/11, Legalis Nr 750155).

W oparciu o treść informacji zawartych w skargach konsumentów, wraz z załącznikami, przedstawiającymi przebieg korespondencji e-mail/wiadomości sms, przyjęć należało, iż sposób informowania o zadłużeniu i konieczności zapłaty cechował niedopuszczalny nacisk na konsumenta. Powód wskazywał wprost, że w przypadku braku określonej wpłaty „nie będzie zadowolony” albo „przyjedzie na ten adres z kolegą”. Informowanie o planowanej wizycie windykatora terenowego, z użyciem przedmiotowych zwrotów, sugeruje wykorzystanie środków przymusu z zamierzeniem wyegzekwowania zobowiązania. Wielokrotne wiadomości sms, w których spółka informuje, że „brak kontaktu stanowi zaproszenie windykatora terenowego na TEN ADRES” w godzinach wieczornych, bez wątplenia rodzi w konsumencie poczucie zastraszenia, strachu, presji.

Treść kierowanych do konsumentów wiadomości, wbrew twierdzeniu strony powodowej, nie miała na celu nawiązania kontaktu i omówienia sytuacji, lecz wymuszenia podjęcia natychmiastowej decyzji o zapłacie żądanej przez powoda kwoty. Wydźwięk, ton, stanowcze sformułowania, sugerowanie niepoważnej postawy konsumenta, komunikaty rozumiane o możliwości wizyt 2 osób „niezadowolonych” z dalszego braku zapłaty, w godzinach wieczornych, wzbudzały u konsumenta poczucie zagrożenia. Powyższe metody stosowane przez stronę powodową, mogły prowadzić do zaburzenia w procesie decyzyjnym konsumenta. Co za tym idzie, do podjęcia działań nieracjonalnych,

zmierzających do uniknięcia zagrożenia dla siebie i rodziny, zwłaszcza, iż samo istnienie zadłużenie lub jego wysokość niejednokrotnie były przez konsumentów kwestionowane.

W treści odwołania strona powodowa wskazywała, że „kierowane do dłużników-konsumentów wiadomości e-mail oraz sms informowały, a nie groziły”. Przyznanie powodowi racji nie jest jednak możliwe, z uwagi na zapowiedź wizyty windykatora w sposób praktykowany przez spółkę. Zapowiedź przyjazdu „z kolegą” i wyrażenia „niezadowolonia” bez wątplenia może ograniczyć swobodę wyboru konsumenta. Ilość skarg odzwierciedla natarczywość smsów oraz to, że konsumenci odczuwali zagrożenie. O fakcie zaistnienia niedopuszczalnego nacisku świadczy wprost reakcja konsumentów, którzy zwrócili się do właściwych organów ścigania o podjęcie stosownych działań.

W świetle powyższego Sąd podzielił stanowisko pozwanego uznając, że powyższa praktyka stanowi agresywną praktykę rynkową określoną w art. 8 ust. 1 w związku z powoływany wyżej art. 4 ust. 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, 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 roku o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prawidłowa była również, uznana przez Prezesa UOKiK ocena praktyk powoda opisana w punkcie 2 sentencji decyzji, w której uznał kontaktowanie się bez uprzedniej zgody konsumenta z osobami trzecimi w celu przekazania dłużnikowi przez te osoby danych do kontaktu ze spółką za 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.

Kontakt z osobami trzecimi, nagabywanie osób postronnych, w szczególności sąsiadów, rodziny dłużnika, czy osób w miejscu pracy bez uprzedniej zgody konsumenta jest działaniem nieprawidłowym. Strona powodowa wyjaśniła, że „osoby trzecie proszone są wyłącznie o przekazanie kontaktu do spółki”. Zdaniem strony powodowej, przy wskazaniu jedynie nazwy firmy i pozostawieniu wizytówki, nie wywoła to skojarzenia, że sprawa dotyczy spłaty długu. Sąd nie podzielił powyższego poglądu, ponieważ powszechna dostępność do informacji, nie nastręcza obecnie żadnych ograniczeń w ustaleniu przedmiotu działalności powodowej spółki.

Fakt stosowania przez spółkę tego typu działań był bezsporny. Ponadto, stosowanie praktyki opisanej w pkt I ppkt 2 decyzji wynika z bardzo obszernego materiału dowodowego zgromadzonego w aktach postępowania administracyjnego, zawartego w treści skarg konsumentów. Pozwany słusznie zwrócił uwagę na fakt, że prośba o przekazanie kontaktu nie była poprzedzona zgodą konsumenta. Jak wskazano w decyzji, „windykatorzy działający w imieniu (...) Sp. z o.o. kontaktują się bez zgody konsumenta z osobami trzecimi”. W związku z powyższym Prezes UOKiK prawidłowo uznał za sprzeczne z dobrymi obyczajami naruszenie obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej, z zachowaniem należytej staranności zawodowej, co więcej – naruszenie obowiązku poszanowania godności dłużnika, jak również jego prawa do ochrony prywatności. Zasadnie zauważył pozwany, że taka praktyka może z punktu widzenia konsumenta podważać jego wiarygodność i uczciwość, a tym samym wywoływać u niego obawę utarty dobrego imienia u osób postronnych. Wobec tego należy uznać, że powyższa praktyka stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci sprzecznej z dobrymi obyczajami naruszenia obowiązku prowadzenia działalności gospodarczej z zachowaniem staranności zawodowej, obowiązku poszanowania godności dłużnika oraz jego prawa do ochrony prywatności.

Pozwany, w punkcie 3 zaskarżonej decyzji, uznał za nieuczciwą praktykę rynkową niepodawanie przez powoda konsumentom pełnych informacji dotyczących wierzyciela i opisujących wiarygodności, pozwalających na identyfikację długu i ustalenie zasadności jego dochodzenia, w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Strona powodowa stała na stanowisku, że brak pełnych informacji o zobowiązaniu wynikał z ochrony poufności danych. Wezwania do zapłaty były kierowane listem ekonomicznym, którego odbiór nie wymagał potwierdzenia. Powód kierował do konsumentów również wiadomości e-mail z informacją o możliwej wizycie windykatora terenowego. Konsumenty wskazywali, że otrzymywali wiadomość e-mail, choć nie dysponowali jeszcze pismem wysłanym przez spółkę, co uzasadnia pogląd, że nie mieli wiedzy w przedmiocie pochodzenia niniejszego

zobowiązania, nawet, jak wskazywali w treści skarg, po wnikliwym przeanalizowaniu posiadanej dokumentacji. Jak słusznie zauważył pozwany, powód nie wykazał, że wiadomości e-mail w każdym przypadku poprzedzone były wezwaniem listownym, z którego treści jasno wynikałoby pochodzenie wierzycelności.

Wbrew argumentacji powoda podkreślić należy, że informacja przekazywana konsumentom powinna być każdorazowo rzetelna, jasna i prawdziwa. Podanie konsumentowi informacji niepełnej mogło przyczynić się do podjęcia przez niego decyzji rynkowej, której w innych okolicznościach by nie podjął. Otrzymanie przez dłużnika wiadomości o wysokim stopniu ogólności, może skutkować wprowadzeniem konsumenta w błąd, ponieważ jest on pozbawiony możliwości identyfikacji przedmiotowej wierzycelności. Szczególnie ważne jest, aby konsument miał możliwość uzyskania pełnej wiedzy na temat tego, kto się z nim kontaktuje i w jakim celu, jakiej wierzycelności dotyczy wezwanie.

Sąd nie zgodził się również z argumentacją strony powodowej, jakoby korespondencja e-mail nie była kierowana masowo, a jej treść dopasowana była indywidualnie do konsumenta. Kierowana korespondencja zawierała bowiem zwroty o jednakowej treści.

Jak wskazał Sąd Apelacyjny, konsument - nawet dobrze zorientowany i bardzo uważny - nie jest profesjonalistą. Jego wiadomości nie obejmują wiedzy specjalistycznej i nie potrafi on ocenić sytuacji tak jak profesjonalista. Niemniej jednak nawet ostrożny, uważny konsument ma prawo do rzetelnej informacji, pozostającej w zgodzie z prawem, która nie będzie go wprowadzać w błąd. Jako praktykę wprowadzającą w błąd należy kwalifikować każdą praktykę, która w jakikolwiek sposób, w tym również przez swoją formę, wywołuje skutek w postaci co najmniej możliwości wprowadzenia w błąd przeciętnego konsumenta, do którego jest skierowana i która może zniekształcić jego zachowanie rynkowe. (zob. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lutego 2015 r., sygn. akt VI ACA 567/14, Legalis Nr 1285001)

Oceniając przedmiotową praktykę jako nieuczciwą w rozumieniu art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, w przekonaniu Sądu zaszyły podstawy do uznania jej za godzącą w zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Powód podniósł również zarzut w przedmiocie naruszenia zasady prawdy obiektywnej wynikającej z art. 7 k.p.a., poprzez nierozpatrzenie wnikliwe i bezstronne w przedmiotowej sprawie całego materiału dowodowego oraz błędne przyjęcie w oparciu o treść przywołanych przepisów, iż skarżący nie wykazał w toku postępowania administracyjnego przed Prezesem UOKiK woli zmiany kwestionowanych postanowień, podczas gdy w sposób szczegółowy wskazano Prezesowi jakich zmian dokonano w procedurze wewnętrznej. W ocenie Sądu pozwany dołożył wszelkich starań, skutkiem czego było dokonanie ustaleń stanu faktycznego w sposób rzetelny. Brak jest podstaw do stwierdzenia jakichkolwiek naruszeń procedury. Ponadto należy podkreślić, że strona powodowa nie wykazała, że doszło do praktykowania nowej procedury, prowadzącej do całkowitego wyeliminowania wskazanych w decyzji praktyk.

W świetle powyższego, ocena praktyk powoda, opisanych w treści zaskarżonej decyzji była prawidłowa. Ustalenie przez Prezesa UOKiK praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zasadnie skutkowało zastosowaniem odpowiednich środków mających służyć wyeliminowaniu tego rodzaju praktyk. W odniesieniu do środka opisanego w pkt II decyzji, powód kwestionował zastosowanie tego środka w szczególności z uwagi na wysokość nakładu twierdząc, iż jego zasięg jest zbyt szeroki. Powód kwestionował zastosowanie powyższego środka, zwracając również uwagę na jego koszt, w kontekście wysokości nałożonych na powoda kar pieniężnych z tytułu przedmiotowych naruszeń. Sąd nie podzielił jednak tego poglądu. Zgodnie bowiem z treścią art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu (...). Zgodnie zaś z ust. 4, środki, o których mowa w ust. 2, powinny być proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego skutków. Zważając zatem na skalę działalności powoda i wielość skarg, obowiązek publikacji przedmiotowej decyzji w sposób określony w pkt II decyzji jest środkiem

adekwatnym. Fakt nałożenia na powoda również kar pieniężnych na powoda nie niweczy obowiązku pozwanego do zastosowania takich środków, które odniosą odpowiednie skutki nie tylko w ramach prewencji szczególnej i ogólnej, ale również doprowadzą do usunięcia skutków tych naruszeń. Nie miał również racji powód argumentując, iż w celu usunięcia skutków naruszeń wystraczająca byłaby realizacja obowiązku opublikowania wersji jawnej decyzji na stronie internetowej przedsiębiorcy. Środek publikacji wersji jawnej decyzji na głównej, oficjalnej stronie przedsiębiorcy we wskazanym w decyzji okresie, zastosowany w pkt III decyzji, jest uzasadniony w szczególności, z uwagi na funkcję informacyjną względem konsumentów i innych przedsiębiorców, nie spełni jednak w sposób wystarczający funkcji edukacyjnej, wychowawczej i prewencyjnej skierowanej do szerokiego grona odbiorców, jaką spełni jasny i zrozumiały komunikat prasowy w dzienniku o zasięgu ogólnopolskim, w formie opisanej w pkt II decyzji, zważywszy zwłaszcza na stwierdzenie trwających skutków naruszeń w dacie wydania decyzji. Proporcjonalne i celowe było zatem zastosowanie środka umożliwiającego rozpowszechnienie treści decyzji.

Nietrafny był także zarzut powoda dotyczący naruszenia art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez jego zastosowanie i nałożenie na odwołującego kar pieniężnych za każde, naruszenie zakazu art. 24 wspomnianej ustawy, mogących mieć zastosowanie wyłącznie przy rzeczywistych naruszeniach ustawy o ochronie konsumentów i konkurencji.

Jeżeli chodzi o wysokość nałożonych kar pieniężnych, Sąd uznał je za właściwe. Za ich zasadnością przemawia okoliczność, że przypisane powodowi praktyki godzą, przede wszystkim, w podstawowe prawa konsumentów, stąd również niedopuszczalne jest przyjęcie, proponowane przez powoda, że orzeczona kara są nazbyt restrykcyjne. Wskazać tu też należy, iż kara administracyjna nie stanowi odpłaty za popełniony czyn, lecz ma charakter środka przymusu służącego zapewnieniu realizacji wykonawczo – zarządzających zadań administracji agregowanych przez pojęcie interesu publicznego (wyrok TK z dnia 31 marca 2008r., SK 75/06, OTK-A 2008, Nr 2, poz. 30). Jednocześnie należy dodać, że nałożona kara ma stanowić realnie odczuwalną dolegliwość dla ukaranego podmiotu oraz zapobiegać stosowaniu przedmiotowych praktyk w przyszłości, nie tylko przez ukaraną spółkę, ale również innych przedsiębiorców.

Z treści złożonego przez powoda zeznania o wysokości obrotu osiągniętego w 2017 roku (jako poprzedzającym rok obrotowy w którym wydano zaskarżoną decyzję) obrót wyniósł (...) zł (rachunek zysków i strat – k. 522 akt adm.). Z powyższego wynika, iż nałożone kary nie mogły być wyższe niż 125.761.00 zł za każde naruszenie.

Mając powyższe na względzie oraz treść art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nałożona na powoda kara w wysokości 10.061,00 zł za naruszenie wskazane w pkt I1 decyzji stanowi 8% maksymalnej kary oraz 0,8% obrotu przedsiębiorcy, a tym samym, nie przekracza możliwości płatniczych powoda. Powód w toku niniejszego postępowania nie wykazał, aby nałożona kara zachwiała jego płynność finansową. Ponadto, kara w nałożonej wysokości, relatywnie niska i zarazem adekwatna do zakresu stwierdzonego naruszenia, będzie również odpowiednio odczuwalna, na tyle dolegliwa, aby spełniła swoje funkcje. Wskazać tu bowiem należy na okoliczność, iż powód w treści odwołania nadal podtrzymywał zasadność stosowanych metod windykacyjnych. Oceniał bowiem, że: „Stosowane przez Spółkę działania windykacyjne nie powodowały w żaden sposób ograniczenia konsumenta w swobodzie podejmowania decyzji”. Zasadnie przy tym pozwany uwzględnił umyślny charakter naruszenia, znaczny stopień i zasięg terytorialny naruszenia, jak również długotrwały charakter naruszenia, przekraczający 12 miesięcy. Pozwany zasadnie ocenił, iż wskazany w toku postępowania administracyjnego fakt wycofania z wewnętrznych procedur kwestionowanych zasad windykacji nie oznacza faktycznego zaprzestania naruszenia przez powoda, zwłaszcza, iż w toku postępowania administracyjnego pozwany otrzymywał kolejne skargi. Również w toku postępowania sądowego powód nie wykazał, aby w konkretny sposób zmodyfikował w praktyce podejmowane działania windykacyjne względem konsumentów. Na uwagę zasługuje fakt, iż opisane metody windykacyjne istotnie mogły wywoływać negatywne skutki zarówno w sferze finansowej po stronie konsumenta, jak również pozaekonomiczne. Sposób ustalenia wysokości kary z uwzględnieniem ustalenia kwoty bazowej, opisany w zaskarżonej decyzji nie budzi wątpliwości, zwłaszcza, że Sąd również nie dopatrywał się żadnych okoliczności łagodzących. Należało zatem przyjąć, iż kara w wysokości nałożonej jak w pkt IV.1 decyzji będzie na tyle odczuwalna dla powoda, aby spełniła swoje funkcje represyjną i zapobiegawczą sprawiając, że powód, jako podmiot ukarany będzie stosował się do obowiązującego

porządku prawnego, a także wychowawczą oddziałując zniechęcająco na innych przedsiębiorców do podejmowania działań niezgodnych z prawem.

W przekonaniu Sądu nie zostały wykazane żadne okoliczności uzasadniające zmianę wysokości nałożonej powoda w pkt IV.2 decyzji z tytułu naruszenia opisanego w pkt I.2 zaskarżonej decyzji w kwocie 8.049,00 zł. Zasadnie pozwany ocenił, iż przedmiotowe naruszenie miało charakter umyślny, jak również ustalił, że miało ono miejsce na etapie wykonywania kontraktu. W przypadku powyższego naruszenia uwzględniono fakt angażowania osób trzecich w proces odzyskiwania należności bez zgody dłużnika, jako przyjęty przez spółkę w treści stosowanych aktów wewnętrznych w przedmiocie przewidzianych u powoda procedur windykacji. Sposób ustalenia wysokości kary z uwzględnieniem ustalenia kwoty bazowej, w sposób opisany w zaskarżonej decyzji również nie budzi wątpliwości. Wysokość ustalonej w ten sposób kary pieniężnej w kwocie 8.049,00 zł z tytułu naruszenia opisanego w pkt I.2 pozwoli na realizację prewencyjnej i represyjnej funkcji kary bez stworzenia zagrożenia płynności finansowej powoda.

Nałożona na powoda kara pieniężna w pkt IV.3 decyzji z tytułu naruszenia wskazanego w pkt I.3 decyzji została również ustalona w sposób prawidłowy. Istotnie bowiem stopień naruszenia jest znaczny. Niepodawanie podstawowych danych dotyczących wierzyciela i opisu wierzytelności w kierowanej do konsumentów korespondencji mogło prowadzić do podjęcia przez konsumenta niekorzystnej dla niego decyzji, a w konsekwencji doprowadzić po jego stronie do wymiernych strat finansowych. Zważyć też należało, że skutki praktyki mogły dotyczyć potencjalnie znacznej liczby konsumentów, mając na względzie znaczny zasięg terytorialny działalności powoda. Zdaniem Sądu nałożona na powoda kara pieniężna w wysokości 2.012,00 zł została ustalona na poziomie niewygórowanym, z uwzględnieniem okoliczności mających wpływ na wysokość kary z tytułu stosowania praktyki. Wysokość ustalonej w ten sposób kary pieniężnej pozwoli na realizację prewencyjnej i represyjnej funkcji kary bez stworzenia zagrożenia płynności finansowej powoda.

Reasumując powyższe rozważania, zdaniem Sądu Okręgowego, odwołanie nie zasługiwało na uwzględnienie, gdyż zaskarżona decyzja odpowiada przepisom prawa. Z tych względów, na podstawie art. 479<sup>31a</sup> § 1 k.p.c. Sąd orzekł jak w punkcie 1 sentencji wyroku.

O kosztach procesu, Sąd orzekł stosownie do wyników postępowania na podstawie art. 98 k.p.c. oraz Rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 265). Na koszty procesu po stronie pozwanego złożył się koszt zastępstwa procesowego w wysokości 720 zł.

SSR (del.) Jolanta Stasińska