

.....  
miejsowość, data

## ZAWIADOMIENIE

**Nadawca:**

.....

adres korespondencyjny: .....

.....

PESEL .....

**Adresat:**

Sz. P. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
plac Powstańców Warszawy 1  
00-950 Warszawa  
[uokik@uokik.gov.pl](mailto:uokik@uokik.gov.pl)

**dotyczy:** przedsiębiorcy działającego pod firmą:

.....

*Szanowni Państwo.*

Niniejsze zawiadomienie kieruję do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jako konsument wg art. 22<sup>1</sup> Ustawy z dnia 23 kwietnia 1964r. Kodeks cywilny (Dz.U.1964 nr 16 poz.93 z późn.zm.), do centralnego organu administracji rządowej RP, który powołany jest, na podstawie Ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2007 nr 50 poz.331 z późn.zm.), do **ochrony konsumentów przed eksploatacją za strony silniejszych** uczestników rynku w kontekście **ochrony interesu**

**publicznego (dobrobytu ogólnego).** Przedmiotem ochrony konsumentów są tu pozaekonomiczne interesy konsumentów, które można określić następująco: "Interesy konsumentów chronione bezpośrednio przez [Ustawę] są to uprawnienia wynikające z obowiązującego prawa lub z dobrych obyczajów; są to interesy prawne. Zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy ochronie interesu konsumentów rozumianego jako określone potrzeby i uprawnienia tej grupy uczestników rynku, które zostały uznane przez ustawodawcę za godne ochrony." (M. Szydło, *Publicznoprawna...*, s. 792-794 i uchwała SN z 13.7.2006 r., III SZP 3/06, OSNP 2007, Nr 1-2, poz. 35).

Prawo konsumenckie zajmuje się bowiem ochroną konsumentów przed nadużywaniem przez przedsiębiorców przewagi rynkowej, kontraktowej, która wynika z ich profesjonalnego charakteru uczestnictwa w obrocie, w konsekwencji ochrona interesów konsumentów za pomocą instytucji Ustawy innych niż zakazy składające się na prawo ochrony konkurencji, koncentruje się na zwalczaniu tych zachowań, które niezależnie od wpływu na poziom konkurencji na rynku lub interesy innych przedsiębiorców, można kwalifikować jako naruszenia obowiązków nałożonych na przedsiębiorców przez obowiązujące prawo regulujące relacje między silniejszym przedsiębiorcą a słabszym konsumentem. Praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone zostały mianem działań o charakterze antykonsumenckim, które nie są praktykami ograniczającymi konkurencję (wyrok SN z dnia 10 kwietnia 2018r., III SK 27/07, <http://sn.pl/Sites/orzecznictwo/Orzeczenia1/III%20SK%2027-07-1.pdf>). Celem instytucji zakazu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest poddanie kontroli organu administracyjnego (PUOKiK) działań przedsiębiorców podejmowanych w stosunku do konsumentów, które to działania nie mają charakteru praktyk monopolistycznych, mimo iż mają ewidentnie antykonsumencki charakter. Przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy. Warto przypomnieć, iż w konsekwencji praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów są **bezwzględnie zakazane** z mocy samego prawa.

W niniejszym zawiadomieniu Nadawca wskazuje, iż ww. przedsiębiorca, zapominając że

dłużnik jest podmiotem, a nie przedmiotem postępowania windykacyjnego, **stosuje stale następujące praktyki windykacyjne naruszające zbiorowy interes konsumentów** o charakterze antykonsumenckim, ponieważ za sprzeczne z prawem konsumenckim uznaje się zachowania, które są zakazane pod rygorem zastosowania sankcji o jakimkolwiek charakterze: karnym, administracyjnym, cywilnym, dyscyplinarnym, tj.:

**1. Przymus, presję, nacisk i jednokrotnie groźby (postaci werbalnej, teleinformatycznej, bezpośredniej i pisemnej), które wywołują u konsumenta stan zastraszenia, strachu.**

Polskie prawo nakłada na wierzyciela bezwzględny obowiązek przestrzegania praw dłużnika oraz poszanowania jego dóbr osobistych. Wierzyciel (lub działający w jego imieniu pracownik lub współpracownik - windykator) może kontaktować się z dłużnikiem w sprawie wierzytelności - acz bez stosowania wprost lub pośrednio gróźb lub gróźb bezprawnych, których używanie jest przestępstwem z art. 190 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. 1997 nr 88 poz. 553 z późn. zm.). Groźbą bezprawną jest zarówno groźba karalna, o której mowa w art. 190 Kk, jak i groźba spowodowania postępowania karnego lub rozgłoszenia wiadomości uwłaczającej czci osoby zagrożonej albo osoby najbliższej. Mowa tu o zachowaniach mających cechy szantażu, za pomocą którego sprawca chce wyrzucić presję psychiczną i zmusić szantażowanego do określonego zachowania się. Przestępstwo groźby karalnej godzi w wolność od strachu, zastraszenia. Jego treścią jest groźenie innej osobie popełnieniem przestępstwa (zbrodni lub występku) na jej szkodę lub szkodę osoby najbliższej. Dla przestępstwa groźby karalnej nie jest istotny rodzaj przestępstwa, którego popełnieniem sprawca grozi ani cel, w jakim to czyni, a nawet rzeczywisty zamiar spełnienia groźby. Sąd Najwyższy uznał, że groźba karalna może być wyrażona przez każde zachowanie się sprawcy (zapowiedź słowna, zawarta w piśmie, wyrażona gestem), jeżeli uzewnętrznia ono w sposób niewątpliwy groźbę popełnienia przestępstwa (wyrok SN z 24 VIII 1987 r., I KR 225/87, OSNKW 1988, nr 3, poz. 21). Natomiast stosowanie przemocy lub groźby bezprawnej w celu zmuszenia innej osoby do określonego zachowania się (działania, zaniechania lub znoszenia) stanowi przestępstwo przeciwko wolności w sferze swobody podejmowania i realizacji decyzji woli. Środkami zmuszania są przemoc wobec osoby lub groźba bezprawna. Przez przemoc rozumie się takie oddziaływanie środkami fizycznymi, które uniemożliwia podjęcie lub realizację decyzji woli osoby zmuszanej albo oddziałując dolegliwością na jej procesy motywacyjne ma nastawić tę decyzję w pożądanym przez sprawcę kierunku (T. Hanausek,

*Przemoc jako forma działania przestępnego*, Kraków 1966). Kodeks karny RP w art. 191 §2 wprowadził zaostrzoną karalność za wymuszanie przy zastosowaniu przemocy wobec osoby lub groźby bezprawnej zwrotu wierzytelności (długu). Jest to typ przestępstwa, który stanowi reakcję na występujące w praktyce relacji wierzyciel - dłużnik zachowania bezprawne i brutalne jego formy. Sprawcą tego przestępstwa może być wierzyciel osobiście, lecz także osoba trzecia stosująca groźbę lub przemoc w celu wyegzekwowania wierzytelności należnej osobie trzeciej. Wg Sądu Najwyższego do zaistnienia przestępstwa z ww. przepisu wystarczające jest "subiektywne przekonanie sprawcy, że wierzytelność taka faktycznie istnieje i że osoba, wobec której stosuje środki wymienione w art. 191 § 1, jest tą osobą, która ma zdolność (możliwość, obowiązek itd.) spełnienia świadczenia, tzn. wydania rzeczy, zwrotu pieniędzy, zapłaty odsetek itp." (postanowienie SN z dnia 5 marca 2003 r., III KKN 195/01, OSNKW 2003, nr 5-6, poz. 55 i wyrok SN z 8 grudnia 2004 r., V KKN 282/04, Orz.Prok. i Pr., nr 5, poz. 2).

## **2. Naruszenie prywatności przez kontakt z sąsiadami, dalszą rodziną, pracodawcą.**

Gdy wierzyciel (windykator) nadużywa narzędzi komunikacji poprzez np. telefon kilka/kilkanaście razy dziennie przez kilka dni, to naraża się na zarzut możliwości popełnienia przestępstwa nękania z art. 190a Kodeksu karnego. Zachowania, które kwalifikują się jako nękanie: podejmowanie w sposób powtarzalny zachowań, które odbijają się na psychice adresata w negatywny sposób, a zatem zbiór zachowań, który będzie nosił cechy postępowania, które prowadzi do udręczenia, trapienia, zastraszenia, zdominowania, oddziaływania na wolę, upokorzenia lub wywołania innych skutków czy też doznań negatywnych. W przypadku nękania sprawca nie musi działać osobiście, lecz może posłużyć się osobą trzecią, poprzez pracowników lub współpracowników. Cechą podmiotową nękania jest umyślność, która w zasadzie występuje w postaci zamiaru bezpośredniego, wyrażającego się w chęci wyrządzenia krzywdy fizycznej lub moralnej, dokuczenia, poniżenia itp. Uporczywość charakteryzuje postępowanie sprawcy, a polega na szczególnym nastawieniu psychicznym wyrażającym się w nieustępliwości, chęci postawienia na swoim, podtrzymywaniu własnego stanowiska na przekór ewentualnym próbom jego zmiany (orzeczenie SN z dnia 9 czerwca 1976r. VI KZP 13/75, OSNKW 1976, nr 7, poz. 86).

Wierzyciel (lub windykator) podczas czynności powinien zachować w tajemnicy szczegóły sytuacji finansowej dłużnika, nie jest dopuszczalne informowanie np. pracodawcy lub sąsiadów dłużnika o jego sytuacji lub zadłużeniu, werbalnie albo pisemnie. W przypadku ujawnienia szczegółów sprawy wierzyciel naraża się na powództwo cywilne za naruszenie dóbr

osobistych dłużnika z art. 24 Kc. Dobra osobiste człowieka, jak w szczególności (czyli nie jest to katalog zamknięty): zdrowie, wolność, cześć, swoboda sumienia, nazwisko lub pseudonim, wizerunek, tajemnica korespondencji, nietykalność mieszkania, twórczość naukowa, artystyczna, wynalazcza i racjonalizatorska, prestiż pozostają pod ochroną prawa cywilnego niezależnie od ochrony przewidzianej w innych przepisach. Ten, czyje dobro osobiste zostaje zagrożone cudzym działaniem, może żądać zaniechania tego działania, chyba że nie jest ono bezprawne.

**3. Nie przekazuje niezbędnych i jednoznacznych informacji o: wysokości zadłużenia oraz wyraźnie identyfikujących przedsiębiorcę jako wierzyciela. Konsument w konsekwencji nie wie czy, w jakiej wysokości i wobec kogo jest zadłużony.**

Takie działanie przedsiębiorcy stanowi jednoznaczne permanentne "naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji" wskazane w art. 24 ust. 2 pkt 2 Ustawy. Dobre obyczaje są to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej, a nie ogólne zasady etyczno-moralne, dla których punkt odniesienia stanowiło poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie (wyrok SN z dnia 26 września 2002 r., III CKN 213/01, OSNC 2003, Nr 12, poz. 169 i Ł. Wściubiak, *Dobre obyczaje w ustawie o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym*, PPH 2007, Nr 11, s. 44). "W obrocie z udziałem konsumentów dobre obyczaje wymagają właściwego informowania o przysługujących konsumentowi uprawnieniach, niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów.". Zatem sprzeczne z dobrymi obyczajami są "działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołaniu błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności." (wyrok SOKiK z dnia 23 lutego 2016r., XVII AmA 118/14, Dz. Urz. UOKiK Nr 2, poz. 31 i SA w Warszawie z 10.3.2005 r., VI ACa 774/04, niepubl.), działania przedsiębiorcy, których przejawem jest "zastraszenie, wywołanie lęku oraz wywarcie presji psychicznej w relacjach z konsumentami" (decyzja Prezesa UOKiK z 7 kwietnia 2005 r., Nr RWR-15/2005, Dz.Urz. UOKiK Nr 2, poz. 22), a także zachowania "lekceważące, dopuszczające ośmieszenie, kpinę, narażające na uczucie zawodu, a także wykorzystanie oczywistej łatwowierności, rozbudzania oczekiwań niemożliwych do zrealizowania" (wyrok SA w Gdańsku z dnia 6 listopada 1996 r., I ACr 839/96, OSA 1997, Nr 10, poz. 57).

**4. Przetwarzanie danych osobowych odbywa się w zakresie i na zasadach niezgodnych**

**z aktualną treścią Ustawy z dnia 10 maja 2018r. o ochronie danych osobowych. (Dz. U. 2018, poz. 1000) oraz Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) - L 119/1.**

Jednym z prawnie usprawiedliwionych celów przetwarzania danych jest np. dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej. W przypadku zlecenia windykacji, firma realizująca dochodzenie roszczeń wierzyciela na etapie polubownym lub sam wierzyciel są w myśl ww. przepisów Administratorami (danych osobowych), podmioty owe administrują danymi osobowymi oraz są zobowiązane do ochrony danych osobowych poprzez np. uniemożliwienie dostępu do danych osobowych osobom nieupoważnionym. Podstawowym obowiązkiem administratorów danych osobowych jest przetwarzanie ich zgodnie z obowiązującym prawem, pod groźbą dotkliwych sankcji karnych określonych w ww. Ustawie i Rozporządzeniu.

**Powyższe działania przedsiębiorcy wywołują niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagrażają, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. Działaniami przedsiębiorcy, które można uznać za zakazaną praktykę jest działanie adresowane do nieograniczonego kręgu konsumentów, jak i określonych grup, a nawet zindywidualizowanych, konkretnych adresatów.**

Trzeba również zaznaczyć, iż przedsiębiorca ponosi odpowiedzialność za własne działania oraz za działania osób, którymi posługuje się w ramach prowadzonej działalności gospodarczej. Przedsiębiorca, jako profesjonalny uczestnik obrotu, może także naruszyć zakaz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wykorzystując materiały dostarczone przez podmioty trzecie. Dla przykładu wg stanowiska Sądu Apelacyjnego w Warszawie: Konsument nie traci swego statusu w wyniku przekształceń podmiotowych po drugiej stronie stosunku prawnego, który pierwotnie łączył go z określonym profesjonalistą, np. w przypadku sprzedaży "wierzytelności konsumentkiej" firmie windykacyjnej (wyrok SA w Warszawie z dnia 28 marca 2008r., VI ACa 1098/07, [https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec\\_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/44e0768b5e](https://decyzje.uokik.gov.pl/bp/dec_prez.nsf/43104c28a7a1be23c1257eac006d8dd4/44e0768b5e)

[ff5771c1257ec6007b81d3/\\$FILE/Wyrok%20VI%20ACa%201098\\_07.pdf](ff5771c1257ec6007b81d3/$FILE/Wyrok%20VI%20ACa%201098_07.pdf)).

**W związku z powyższym uprzejmie proszę o wszczęcie w sprawie postępowania wyjaśniającego, które mogłoby doprowadzić w pozytywnym efekcie do zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę naruszających prawo konsumenckie działań windykacyjnych.**

Zgody Nadawcy:

1. Wyrażam dobrowolną i odwoływalną zgodę na otrzymywanie od UOKiK pocztą tradycyjną zapytań odnośnie niniejszego pisma.

.....  
*podpis Nadawcy*

2. Oświadczam, że podane niniejszym informacje są zgodne z prawdą i stanem faktycznym,  
gdyż podanie informacji niezgodnych z prawdą może spowodować złożenie zawiadomienia  
o możliwości popełnienia przestępstwa z art. 297 Ustawy z dnia 6 czerwca 1997 r. Kodeks karny (Dz.U. 1997 nr 88 poz. 553 z późn. zm.).

.....  
*podpis Nadawcy*

Z wyrazami Szacunku.

.....  
*podpis Nadawcy*