



**RZECZPOSPOLITA POLSKA**  
**Rzecznik Praw Obywatelskich**

00-090 Warszawa  
Al. Solidarności 77

Tel. centr. 551 77 00  
Fax 827 64 53

Warszawa, dn. 15 listopada 2004 r.

36658

RPO-487674-VI/04/EM/02

Pan  
Ryszard Kalisz  
Minister Spraw Wewnętrznych  
i Administracji  
WARSZAWA

Szanowny Panie Ministrze,

1. Od co najmniej 2 lat Rzecznik Praw Obywatelskich otrzymuje różne skargi obywateli na działalność firm, które zajmują się windykacją długów, zarówno „usługowo” (tj. na zlecenie wierzycieli), jak również - i to coraz częściej - we własnym imieniu, bowiem niektóre z tych firm skupują wierzytelności, przede wszystkim konsumenckie, w tym również przedawnione a nawet już nieistniejące i podejmują ich „ściąganie”.

Pojawienie się na rynku tego rodzaju firm, których głównym przedmiotem działalności jest windykacja długów, a zwłaszcza tak znaczny w ciągu ostatnich 3-4 lat wzrost ich liczby jest niewątpliwie rezultatem m.in.:

- narastania ilości dłużników, tak przedsiębiorców jak i konsumentów, którzy z różnych powodów nie wywiązują się wobec swoich wierzycieli z obowiązku spłaty należności (przykładowo wskazać można tu choćby wielotysięczną liczbę dłużników operatorów sieci telefonii komórkowych, czy banków (z tytułu zaciągniętych kredytów), spółdzielni mieszkaniowych (z tytułu czynszów), zakładów energetycznych i innych;

- od lat występującej i dotychczas skutecznie nie rozwiązanej „zapaści organizacyjnej” w sądownictwie, i co za tym idzie - długoletności postępowań rozpoznawczych,

- długoletności i nadal jeszcze niezbyt wielkiej efektywności postępowań egzekucyjnych, prowadzonych przez komorników sądowych.

Podkreślenia wymaga, że większość dochodzonych przez firmy windykacyjne długów nie jest opartych o prawomocne wyroki sądowe (tytuły wykonawcze opatrzone sądową klauzulą wykonalności”).

Są to roszczenia wierzycieli, często sporne, którzy są zainteresowani w możliwie szybkim i „skutecznym” sposobie ich ściągnięcia i szukają możliwie najbardziej efektywnych środków odzyskania swoich pieniędzy. Stąd też zapotrzebowanie na usługi firm windykacyjnych - jak wskazuje ich rozwój w ostatnich latach - zapewne nie będzie malało, choćby z uwagi na większą w porównaniu z komornikami sądowymi szybkość i skuteczność ściągania należności przez „prywatnoprawnych windykatorów”.

Działalność firm windykacyjnych budzi jednak szereg zastrzeżeń, gdyż - jak to wskazuje treść skarg - metody i sposób windykacji wobec rzeczywistych lub domniemanych dłużników, jakie niektóre z tych firm stosują w celu „nakłonienia” do dokonywania „dobrowolnej” zapłaty, zwłaszcza w przypadkach, gdy wierzytelności takie są sporne (tj. gdy osoby, do których firmy kierują swoje „wezwania” negują istnienie stosunku prawnego, z którego mogłyby wynikać wezwania do zapłaty, albo z jakichkolwiek przyczyn kwestionują co do zasady i/lub wysokości swój obowiązek zapłaty żądanych kwot) - zawierają elementy zastraszania.

Nagminnie osoby, występujące w imieniu firm windykacyjnych, zwłaszcza przy windykacjach „bezpośrednich” wykorzystują brak orientacji osób, do których się zwracają, co do zasad działania organów Państwa, w tym zwłaszcza sądów i komorników, licząc na nieznaną im uprawnień zarówno przysługujących im samym jak i tych, jakie mają firmy windykacyjne, „działając na krawędzi prawa”, a nierzadko ją przekraczające.

Windykatorzy nie ograniczają się bowiem do kierowania do dłużników w ich domach i miejscach pracy pisemnych i ustnych (m.in. telefonicznych) żądań zapłaty, perswazji czy prowadzenia negocjacji, lecz starają się na różne sposoby wywrzeć presję albo wręcz zastraszyć dłużnika, czy to nieprawdziwymi, lub nie w pełni prawdziwymi informacjami o konsekwencjach niedokonania „dobrowolnie” zapłaty, poprzez „nachodzenie” w mieszkaniu i miejscu pracy, a zdarza się także, że i mniej czy bardziej wyrazistymi groźbami.

Już sama forma pism kierowanych do rzeczywistych czy domniemanych dłużników, poprzez znak „firmowy”, układ graficzny, krój i kolor czcionki, podkreślenia typu „firma specjalizująca się w skutecznej egzekucji długów” itd., ma wywrzeć presję psychiczną na dłużników poprzez wywołanie u nich poczucia zagrożenia i przeświadczenia, że przedstawiane w tych pismach skutki niezastosowania się do

żądania firmy windykacyjnej „są nieuchronne”, a także iż są pod „stałą inwigilacją” ze strony firmy i że „jedynym dla nich wyjściem”, pozwalającym na usunięcie takich uciążliwości i zagrożeń jest najszybsze spełnienie żądań firmy.

Wezwania firm windykacyjnych sugestywnie wyliczają kłopoty i koszty, związane z ewentualnym sporem sądowym, w którym firma dochodziłaby od nich kwoty łącznie ze znacznymi „kosztami windykacji”, określanymi „według własnego uznania”, również gdy wiarygodność nie istnieje, albo gdy według prawa wierzyciel nie ma możliwości jej egzekwowania na drodze prawnej, czy - jak straszy się adresatów, w niektórych z takich „wezwań” - skierowaniem przeciwko nim sprawy do „komornika” czy do „prokuratury”. Istotną uciążliwością - jest także „nękanie” przez windykatorów.

2. Wiele skarg, otrzymanych przez Rzecznika, w których przedstawiane były materiały, uzasadniające przedstawione wyżej oceny, dotyczyło firmy, która wśród dotychczas istniejących prowadzi taką działalność w najszerszym zakresie (według informacji opublikowanych przez tę firmę na jej stronie internetowej - ma „ponad 23% udziału w rynku wiarygodności masowych”, gdyż w 2003 roku przejęła do obsługi 1,2 mln spraw o łącznej wartości 1,4 mld złotych przeprowadzając 2,5 mln rozmów telefonicznych z dłużnikami oraz wysyłając ponad 2,6 mln pism do nierzetelnych płatników, natomiast w roku bieżącym prowadzić będzie już ponad 2 mln spraw, o wartości przekraczającej 2,1 mld złotych), bowiem „specjalizuje się” w odzyskiwaniu należności „szczególnie trudnych”.

W bieżącym roku firma ta rozszerzyła zakres dotychczas świadczonych usług, bowiem uzyskała zezwolenie MSWiA na prowadzenie Biura Detektywistycznego.

Uprzejmie przedstawiam Panu Ministrowi kopię ostatnio otrzymanych skarg wskazujących na stosowane przez firmę K. praktyki przy windykacji długów, związane z prowadzeniem usług detektywistycznych.

Jak wynika z tych skarg - firma K., działając na zlecenie operatorów telekomunikacyjnych podjęła wobec skarżących się windykacje nieuregulowanych przez nich opłat na rzecz tych wierzycieli. Po otrzymaniu od firmy K. wezwań do zapłaty dłużnicy pisemnie poinformowali firmę K., iż - ich zdaniem - dla wiarygodności tych upłynęły terminy przedawnienia, zatem na podstawie art. 117 § 2 Kc korzystając z zarzutu przedawnienia uchylają się od ich zaspokojenia.

Mimo to firma K. w celu wywarcia presji na zainteresowanych nadsyłała żądania zapłaty, grożąc w nich „wniesieniem pozwu” i skierowaniem sprawy do komornika, natomiast w drugim przypadku przesłała wprawdzie „decyzję o przekazaniu sprawy do Biura detektywistycznego” a następnie „decyzję o wszczęciu dochodzenia detektywistycznego w celu wyjawienia ukrytych źródeł dochodów oraz majątku dłużnika”, które przekaże do Urzędu Skarbowego i komornika sądowego!

Ponieważ treść pism firmy K. — w mojej ocenie - wskazuje, że udzielone zezwolenia na prowadzenie Biura detektywistycznego firma wykorzystuje niezgodnie z wymogami, przewidzianymi w ustawie z 6 lipca 2001 r. o usługach detektywistycznych

(Dz.U. z 2001 r. Nr 12 poz. 110 z późniejszymi zm.), a zarówno przesyłane wezwania, jak pisma odwołujące się do „działań detektywistycznych” są szablonami komputerowymi, jakie firma w ramach swoich działań przy windykacji długów rozsyła „rutynowo” - proszę Pana Ministra o polecenie dokonania oceny takiej działalności i rozważenie, czy nie dochodzi tu do przekroczenia zakresu licencji na prowadzenie usług detektywistycznych.

Jednocześnie do rozważenia pozostaje problem czy prowadzenie firm windykacyjnych nie powinno wymagać uzyskania koncesji od organu administracji.

Z wyrazami szacunku

Z upoważnienia

Rzecznika Praw Obywatelskich

/-/ Stanisław Trociuk

Zastępca Rzecznika Praw Obywatelskich