



RZECZPOSPOLITA POLSKA
Rzecznik Praw Obywatelskich

Irena LIPOWICZ

RPO-704289-V/12/JF/GM

00-090 Warszawa Tel. centr. 22 551 77 00
Al. Solidarności 77 Fax 22 827 64 53

Warszawa. 29. IV. 2013 ✓

Pani

Małgorzata Krasnodębska - Tomkiel

**Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów**

Plac Powstańców Warszawy 1

00-950 Warszawa

Szanowna Pani Prezes,

Pragnę zwrócić uwagę Pani Prezes na działalność Spółki

funkcjonującej na rynku finansowym, która w ramach świadczonych konsumentom usług stosuje umowy, których postanowienia budzą moje wątpliwości - zarówno z punktu widzenia zgodności z przepisami prawa, jak również przestrzegania interesów i praw konsumentów.

Szczególne zastrzeżenia pragnę odnieść do postanowień zawartych w pkt 18 lit. f) Umowy o prowadzenie rachunku technicznego, które wymagają od konsumenta złożenia oświadczenia o treści: *„ Usługobiorca oświadcza, że wyraża zgodę na opublikowanie danych osobowych, które udostępnił Spółce w prasie, mediach oraz miejscu, w którym Spółka uzna za stosowne oraz powiadomienie członków rodziny i domowników Usługobiorcy w razie naruszenia przez Usługobiorcę zobowiązań wynikających z Umowy lub którejkolwiek z umów zawartych ze Spółką ”.*

W mojej ocenie celem tego rodzaju postanowień umowy może być wywołanie u konsumenta poczucia lęku i zagrożenia przed upublicznieniem informacji o posiadanym

zadłużeniu, jak również - poprzez zastrzeżenie prawa do informowania członków rodziny czy domowników - wywarcie presji i zmuszenie do spełnienia nałożonych umową obowiązków w sposób zdecydowanie przekraczający swobodę kontraktowania i uprawnienia wierzyciela. Należy jednocześnie zwrócić uwagę na zakres przewidzianych w tej materii uprawnień wierzyciela, który przyznaje sobie prawo do informowania domowników i członków rodziny, a więc nie tylko tych najbliższych, ale praktycznie wszystkich znanych mu osób spokrewnionych z dłużnikiem, o wszelkich uchybieniach wynikających z którejkolwiek z zawartych umów.

Zastrzeżenia budzą również postanowienia zawarte w pkt 9 przedmiotowej umowy, stanowiącym „tabelę opłat windykacyjnych”. Oprócz ustalonych kosztów działań windykacyjnych, mogących zostać uznanymi za rażąco wygórowane, przybierających w istocie formę kar umownych, a nie kosztów faktycznie ponoszonych na czynności windykacyjne. jak również przyznania prawa do ich naliczania niezależnie od wygaśnięcia umowy wskutek wypowiedzenia, (a należy podkreślić, iż umowa przyznaje Spółce prawo do wypowiedzenia danej umowy w sposób wyjątkowo szeroki, przykładowo, wskutek uznania naruszenia zobowiązań wynikających z którychkolwiek innych zawartych umów), niepokojące jest również zawarcie w treści umowy zapowiedzi o bezpośrednim, osobistym kontakcie pracownika spółki z dłużnikiem, jako formy działań windykacyjnych. dodatkowo obciążającej dłużnika kwotą 300 zł.

Praktyka bezpośredniego kontaktu, jako forma windykacji, budzi wiele zastrzeżeń i może być odbierana, jako sposób na zastraszenie i zmuszenie dłużnika do określonego zachowania, w obawie przed obciążeniem go kolejnymi kosztami i konfrontacją z windykatorem. Może też sugerować, że wierzyciel zastosuje przymusowe dochodzenie należności, z pominięciem możliwości procesowych. W sytuacji, gdy koszty takiej wizyty wyceniane są dodatkowo na kwotę 300 zł, to w sytuacjach spornych, gdy dłużnik kwestionuje roszczenie wierzyciela, a ten nie dochodzi swoich roszczeń na drodze postępowania sądowego, poprzestając na działaniach windykacyjnych, zaspokojenie wysuwanych przez wierzyciela roszczeń może być wielokrotnie niemożliwe, powodując jednocześnie dla dłużnika pętlę długu.

Pragnę zauważyć, iż w publikacji UOKiK pt. „Nieuczciwe praktyki rynkowe - Przewodnik” (Warszawa, 2008), jako przykład czarnych praktyk, wskazywana jest właśnie sytuacja nachodzenia konsumenta w jego domu w celu windykacji należności (str. 31). W sytuacji, gdy tego rodzaju działanie uznawane jest za nieuczciwe, nasuwa się jednoznaczny wniosek, iż nie powinno stanowić dla wierzyciela podstawy do obciążania dłużnika kolejnymi opłatami.

Mając powyższe na uwadze, kierując się przy tym wynikającym z art. 76 Konstytucji RP obowiązkiem ochrony konsumentów, na podstawie art. 12 pkt 2 ustawy z dnia 15 lipca 1987 r. o Rzeczniku Praw Obywatelskich (tekst jednolity: Dz. U. z 2001 r. Nr 14 poz. 147 ze zm.) w związku z art. 48 ust.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50. poz. 331 ze zm.), zwracam się do Pani Prezes z uprzejmą prośbą o zbadanie sprawy i podjęcie działań zgodnie z posiadanymi kompetencjami.

W załączeniu przekazuję do użytku służbowego kopie umów Spółki, które być może, okażą się pomocne w trakcie analizy sprawy.

Łezos Wynory Szwedka

Żeno J. J. J. J.