

Niezgodna z prawem presja na dłużnika 16.11.2010

Warszawska spółka Intrum Justitia wywierała na dłużników niedopuszczalną presję, kierując do nich pisma, które wprowadzały w błąd. Działania te naruszały zbiorowe interesy konsumentów – uznała Prezes UOKiK i nałożyła na spółkę karę w wysokości ponad 220 tys. zł

Według najnowszego raportu Biura Informacji Gospodarczej w sierpniu 2010 roku było w Polsce prawie 2 miliony osób zalegających ze spłatą długów o blisko pół miliona więcej niż rok wcześniej*. Aby odzyskać należność wierzyciele mogą zwrócić się do firm windykacyjnych. Z doświadczeń UOKiK wynika, że nie zawsze respektują one prawa konsumentów.

Jedną ze spółek zajmujących się w Polsce odzyskiwaniem długów, jest Intrum Justitia z Warszawy. Prowadzi ona windykację wierzytelności na zlecenie innych przedsiębiorców lub – w przypadku kiedy wykupi wierzytelność – w swoim imieniu. W tym celu kontaktuje się z dłużnikami listownie, telefonicznie a czasami za pośrednictwem windykatorów.

Urząd wszczął postępowanie w sprawie Intrum Justitia po otrzymaniu informacji od konsumentów. Jak wynika z przeprowadzonej analizy – w pismach kierowanych do konsumentów spółka informowała, że działania operacyjne podejmowane przez inspektorów związane są z bezpośrednimi wizytami w siedzibie dłużnika zmierzającymi do wyegzekwowania ciężącego na nim obowiązku zapłaty. Urząd stwierdził, że treść przesyłanych konsumentom pism mogła wywołać błędne przekonanie, że pracownicy spółki dysponują możliwością użycia środków przymusu, a działania będą prowadzone nawet wobec sprzeciwu konsumenta. Mogło to budzić niepokój i lęk, co do skutków oraz samego przebiegu wizyty inspektora terenowego. **Wywoływanie błędnego przekonania konsumentów co do uprawnień pracowników windykatora** – zdaniem UOKiK jest bezprawne.

Prezes UOKiK zakwestionowała także wysyłanie do dłużników wezwań do osobistego stawienia się pod podanym w piśmie adresem – bez poinformowania o podstawie wezwania. Ponadto w przesyłanych listach windykator nie podawał również ani swojej nazwy, ani wierzyciela na rzecz którego dokonywał czynności windykacyjnych. Listy zawierały natomiast informacje o nadaniu sprawie trybu przedsądowego. **Opisane praktyki w opinii UOKiK są niezgodne z prawem i naruszają zbiorowe interesy konsumentów.** Urząd nie kwestionuje prawa przedsiębiorcy do zawiadomienia konsumenta o toczących się działaniach windykacyjnych, spółka musi jednak robić to zgodnie z prawem. Wysyłając wprowadzające w błąd listy Intrum Justitia narażała konsumentów na nieuzasadnione koszty dojazdów do wyznaczonego miejsca czy choćby rozmów telefonicznych w celu wyjaśnienia sytuacji.

Spółka zaprzestała stosowania niedozwolonych praktyk jeszcze przed zakończeniem postępowania, co potraktowano, jako okoliczność łagodzącą. **Prezes UOKiK nałożyła na Intrum Justitia karę w wysokości 221 272,26 zł za naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.** Decyzja nie jest prawomocna – przedsiębiorca może się od niej odwołać do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Urząd stale analizuje działania firm windykacyjnych. Jesienią ubiegłego roku Prezes UOKiK zakwestionowała praktyki stosowane przez spółkę [EOS KSI Polska](#) i nałożyła na nią karę w wysokości blisko 200 tys. zł. W toku są inne postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych

interesów konsumentów dotyczące windykacji długów. Urząd bada, między innymi, czy procedura prowadzenia rozmów z klientami zalegającymi z płatnością stosowana przez spółkę Euro Bank z Wrocławia nie narusza dobrych obyczajów. Pozostałe postępowania toczą się przeciwko wrocławskim spółkom BKKW i WEH Inwestycje.

Kiedy otrzymamy pismo od firmy windykacyjnej, pamiętajmy:

- warto skontaktować się bezpośrednio z wierzycielem, który może zaproponować rozłożenie spłaty na korzystniejsze raty, wydłużyć okres kredytowania, czy też umorzyć część odsetek karnych i opłat windykacyjnych. Firma windykacyjna ma obowiązek przekazać nam dane wierzyciela, w którego imieniu do nas występuje;
- sprawdzmy, czy roszczenie wierzyciela nie przedawniło się. Termin przedawnienia wynosi 10 lat lub 3 lata – w przypadku świadczeń okresowych (np. rachunki za telefon) od dnia w którym upłynął termin zapłaty. O przedawnieniu powinniśmy poinformować pisemnie windykatora. Jeżeli ten nie zgodzi się z naszym stanowiskiem, może skierować sprawę do sądu. O tym, że roszczenie jest przedawnione musimy poinformować także sąd. Tylko wtedy sprawa będzie mogła zostać oddalona. Gdy zachowamy się biernie, sąd rozpatrzy sprawę tak, jakby przedawnienie nie nastąpiło;
- tylko sąd może określić koszty postępowania egzekucyjnego i nakazać wyjawienie majątku, a jedynie komornik na podstawie prawomocnego wyroku sądu może zająć majątek dłużnika.

Jednocześnie UOKiK przypomina, że w razie zastrzeżeń do postępowania przedsiębiorcy w związku z windykacją wierzytelności konsumenci mogą liczyć na pomoc [miejskich lub powiatowych rzeczników konsumentów](#) czy organizacji pozarządowych - Federacji Konsumentów, Stowarzyszenia Konsumentów Polskich. [Bezpłatne porady](#) udzielane są również pod numerem telefonu 800 800 008. Poradnictwo w Polsce jest finansowane m.in. ze środków UOKiK.

*Info Dług - ogólnopolski raport o zaległym zadłużeniu i klientach podwyższonego ryzyka, sierpień 2010, Biuro Informacji Gospodarczej.