

Windykator nie postraszy konsumenta

Windykator nie postraszy dłużnika prokuratorem

Dłużnicy w wezwaniach do zapłaty nie mogą być straszni przez firmy windykacyjne możliwością skierowania sprawy do prokuratury, a także podawaniem maksymalnych kosztów ewentualnego postępowania sądowego i egzekucji długu. Tak orzekł 20.02.2007r. sąd.

Wartość odzyskiwanego mienia w 2006 roku

Rynek windykacji dynamicznie rośnie i się cywilizuje



Wartość odzyskiwanego mienia w 2006 roku

podawać podstawy prawnej dochodzonych roszczeń i okresu, za jaki domaga się zapłaty długu. Presco argumentowało, że w momencie nabycia wierzytelności (zgodnie z art. 512 kodeksu cywilnego) informuje się o tym dłużnika. Potem w wezwaniu do zapłaty windykator powołuje się na tę cesję.

- Trudno oczekiwać, że za każdym razem w każdym piśmie wysyłanym do dłużnika będzie się opisywać historię całej sprawy - podkreślała na rozprawie radca prawny Elżbieta Barembuch, pełnomocnik Presco.

Obciążanie kosztami sądowymi

Kolejny zarzut to niedokładne podawanie ewentualnych kosztów postępowania sądowego i egzekucyjnego, a także graficzne wyeksponowanie tych sum. Presco odpierało te zarzuty. Twierdziło, że ma prawo informować dłużników o wysokości kosztów i wyraźnie zaznacza w kierowanych do nich pismach, że są to maksymalne stawki kosztów. Graficzne wyeksponowanie tych kosztów służy natomiast zwróceniu uwagi, że gdy dojdzie do procesu, bo klient nie spłaci dobrowolnie długu, to poniesienie przez niego tych kosztów będzie nieuchronne.

- To koszty hipotetyczne, do tego w maksymalnej wysokości - uzasadniał sąd stanowisko, że firma nie powinna ich eksponować tak, jakby dłużnik zawsze musiał je ponieść.

Windykator może starać się wyegzekwować również przedawnione odsetki. - Fakt przedawnienia się wierzytelności nie oznacza jeszcze, że ona wygasa - twierdziła

Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dotyczył firmy windykacyjnej Presco. Wcześniej Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że doszło do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów i sformułował w 2005 r. wobec Presco całą listę zarzutów. Firma odwołała się do sądu, ale ten nie podzielił żadnego z jej argumentów.

Windykator miał m.in. nierzetelnie wskazywać w pismach kierowanych do dłużników kwoty ich zadłużenia, nie

pełnomocnik Presco. Sąd podkreślił jednak, że skuteczna egzekucja przedawnionych odsetek jest mało realna.

Sąd musiał też rozstrzygnąć, czy firma windykacyjna może straszyć dłużnika skierowaniem zawiadomienia do prokuratury o podejrzeniu popełnienia przestępstwa wyłudzenia (art. 286 kodeksu karnego). Uznał jednak, że powoływanie się na tylko teoretyczną możliwość (bo wobec większości dłużników nie ma do tego realnych podstaw) powoduje, że czują się oni zastraszeni. - Formy kontaktu z dłużnikami nie mogą przekraczać pewnych granic - podkreślał sąd w wyroku.

Dłużnik jest również konsumentem

Presco argumentowało również, że gdy doszło do rozwiązania umowy, to klient traci status konsumenta (np. przy umowach telekomunikacyjnych). Windykator obsługuje wierzytelności dopiero po rozwiązaniu umowy, dlatego UOKiK nie ma kompetencji do badania sprawy między Presco a takimi dłużnikami. Sąd był innego zdania. -Definicję konsumenta należy rozumieć szeroko, jako obejmującą nie tylko sam stosunek zobowiązaniowy, lecz także jego następstwa - uzasadniał sędzia Bernard Litwiniec.

Kontrowersje wywołała też kwestia doliczenia dłużnikowi kosztów czynności windykacyjnych. Windykator twierdził, że pozwala na to art. 481 § 3 kodeksu cywilnego. Przewiduje on, że w razie zwłoki dłużnika w spełnieniu świadczenia wierzyciel może żądać naprawienia szkody. Tą szkodą miałyby być dodatkowe koszty Presco (m. in. wysyłanie w teren windykatorów). UOKiK twierdził natomiast, że takie odszkodowanie od dłużnika windykatorowi nie przysługuje. Sąd się z tym argumentem zgodził (**sygn. XVIIIA ma 95/05**).

Wyrok nie jest prawomocny. Strony mogą złożyć apelację.

Inni też pod lupą urzędników

Presco nie jest jedyną firmą windykacyjną, do której działalności miał zastrzeżenia UOKiK. Wrocławska delegatura Urzędu ponad rok temu zakwestionowała działania innego rynkowego potentata - firmy Kruk SA. UOKiK uznał, że firma - umieszczając w swoich wezwaniach do zapłaty duże czarne wizerunki drapieżnych ptaków i napisy "Jesteśmy wszędzie" -wywierała nadmierną presję psychiczną i zastraszła konsumentów. Zdaniem UOKiK firma "nie informowała w sposób rzeczowy o możliwych konsekwencjach braku zapłaty długu, lecz - odwołując się do uczuć - wpływała na emocje i zastraszala konsumentów w celu skłonienia ich do określonego zachowania". UOKiK tłumaczył, że pisma nie mogły być zrozumiałe dla przeciętnego odbiorcy, wręcz przeciwnie -wykorzystywały jego nieświadomość, aby go zastraszyć. Stanowi to złamanie art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (DzU z 2003 r. nr 153, poz. 1503 ze zm.), gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami. Decyzja jest już prawomocna, a Kruk wycofał się z kwestionowanych praktyk.

Etyka zawodowa i dobre praktyki w egzekucji długów

Działanie ściśle według przepisów prawa, dochodzenie tylko istniejących wierzytelności

(gdy dłużnik zaprzecza, to starają się potwierdzić, że dług istnieje).

Jasne i w pełni zrozumiałe informacje w reklamach i innych informacjach dla klienta.

Windykatorzy deklarują, że nie wykorzystają informacji uzyskanych od swoich klientów do działania na ich szkodę, obiecują nie stosować działań korupcyjnych.

Windykatorzy obiecują nie stosować wobec dłużników nadmiernej presji i szanować ich godność osobistą.

Źródło: dane od firm windykacyjnych, Polski Związek Windykacji, Konferencja Przedsiębiorstw Finansowych w Polsce