

# Windykatorzy, bójcie się! Resort zamierza zwalczać nieprawidłowości



Joanna Pięczykowska  
joanna.pienczykowska@infor.pl

**B**ranża windykacyjna postanowiła zewrzeć szeregi i rozpocząć prace nad samoregulacją. Chodzi o kodeks wewnętrzny, do którego miałyby się stosować wszystkie firmy. Miałyby precyzyjnie określać to, czego nie sposób szukać dziś wprost w ustawowych przepisach: co wolno windykatorowi, a czego nie, jakie obowiązują go zasady etyczne. Prace nad kodeksem zapowiedziano podczas niedawnej konferencji zorganizowanej przez Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami. Przedstawiciele wszystkich firm byli zgodni, że taką branżową regulację należy jak najszybciej przyjąć. Skąd ten pośpiech? Nietrudno się domyślić. Branża już od pewnego czasu obserwuje, że resort sprawiedliwości wziął się za regulowanie różnych obszarów działalności finansowej. Po tym, jak porządki ministerstwa objęły firmy pożyczkowe czy komornicze, w następnej kolejności czas może przyjść na ustawową regulację branży zarządzania wierzytelnościami. A tego windykatorzy nie chcą. Dlatego panuje przekonanie, że przyjęcie samoregulacji może być argumentem odsuwającym widmo ustawy. Okazuje się, że oczekiwania branży co do planów resortu nie są bezpodstawne. Doktor Marcin Warchoł, wiceminister sprawiedliwości w latach 2015-2019 (który właśnie zdecydował się zrzec stanowiska, by objąć mandat poselski), w rozmowie z DGP ujawnia, że resort zastanawia się, jak ustawowo uregulować branżę. – Rynek windykacji wymaga ucywilizowania i państwowego nadzoru. Obecnie brakuje skodyfikowanych reguł z zakresu etyki zawodowej. Brak jest jasnego rozróżnienia zakresu kompetencji windykatora i komornika, zatem istnieje ryzyko działań symulujących czynności organu państwowego. Marcin Warchoł dodaje, że windykatorzy często wchodzą w buty komorników, w istocie zawłaszczając egzekucję. – Mamy do czynienia z rynkiem całkowicie nieuregulowanym, opartym na cesji wierzytelności i działaniu w ramach pełnomocnictwa. Brakuje jasnych reguł dotyczących obrotu wierzytelnościami, zwłaszcza na masową skalę. Brakuje także przejrzystości finansowej na tym rynku – podkreśla dr Warchoł.



PATRYK SŁOWIK  
patryk.slowik@infor.pl  
@PatrykSlowik

## Branża ustala swoje porządki, aby uprzedzić ministerstwo

**W Ministerstwie Sprawiedliwości rodzi się koncepcja, jak rozprawić się z patologiami, których nadal wiele w windykacji. Przedstawiciele branży uważają, że wystarczy kodeks etyki, nad którym już zaczęto prace. I argumentuje, że ustawowa regulacja uderzy zbyt mocno w ich klientów, którzy dochodzą należności**

Przedstawiciele branży windykacyjnej – bądź, jak sami wolą się określać, branży zarządzania wierzytelnościami, bo windykacja się źle kojarzy – nie mają ostatnio najlepszych nastrojów. Powodem nie są bynajmniej wyniki finansowe. Biznes na razie idzie nieźle: gdy popatrzeć w słupki, okazuje się, że ten z przychodem w większości dobrze zarządzanych firm góruje nad tym pokazującym wydatki. Firmy jednak martwi to, że w ostatnim czasie otoczenie legislacyjne zmienia się na niekorzyść biznesu. Wiele takich ustawowych zmian już weszło lub niebawem wejdzie w życie. Większość premiuje dłużników, a nie wierzycieli. A tym samym utrudnia życie branży windykacyjnej.

I wszystko wskazuje, że to nie koniec niekorzystnych zmian legislacyjnych. Na horyzoncie zarysowują się już kolejne. Ministerstwo Sprawiedliwości nie ukrywa bowiem, że po tym, jak zajęło się porządkami na rynku firm pożyczkowych i komorniczych, teraz zastanawia się nad uregulowaniem działalności windykatorów, by nie dochodziło już do patologicznych sytuacji, w których źle się traktuje dłużników. Mówi o tym dla DGP wiceminister Marcin Warchoł (patrz opinia na stronie obok).

W odpowiedzi branża windykacyjna, do niedawna mocno podzielona, zwiiera szeregi. Dawne animozje odchodzą do lamusa, a niemal wszyscy ze sobą współpracują. Było to widać podczas niedawnej konferencji zorganizowanej przez Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami. Przedstawiciele wszystkich firm byli zgodni, że należy jak najszybciej przyjąć branżową samoregulację. Tak, by wyprzedzić resort i jego ewentualne pomysły na regulację.

### Ostatnie zmiany nie sprzyjają dochodzącym należności

W zasadzie wszyscy eksperci są zgodni: otoczenie prawne dla firm zarządzających

wierzytelnościami się pogarsza. – W samym 2019 r. Ministerstwo Sprawiedliwości prowadziło intensywne prace nad nowelizacją kodeksu postępowania cywilnego, ustawy o kosztach sądowych w postępowaniu cywilnym, tzw. ustawą antylichwiarską, a nawet zmianą kodeksu karnego. Wszystkie te regulacje mogą mieć wpływ na działalność podmiotów z branży zarządzania wierzytelnościami oraz sytuację prawną dłużników – wylicza adwokat dr Andrzej Dmowski, partner zarządzający w firmie doradztwa prawnopodatkowego Russell Bedford. A do tego dochodzi jeszcze chociażby wchodząca w życie nowelizacja przepisów o upadłości konsumenckiej, liberalizująca przesłanki do jej ogłoszenia.

Jego zdaniem podejście legislatora do stanowionego prawa, polegające na skupieniu się wyłącznie na interesie dłużników i zlekceważeniu losu wierzycieli, którzy dochodzą swoich należności, jest nie tylko niebezpieczne dla gospodarki, lecz także stanowi zaprzeczenie systemu, który ugruntował się jeszcze w prawie rzymskim i stanowi jeden z fundamentów naszej cywilizacji. – Idąc tym tropem, niebawem możemy dojść do sytuacji, w której powszechne stanie się przekonanie, że wywiązywanie się z zobowiązań to przeżytek – obawia się radca prawny Paweł Grabowski, pełnomocnik zarządu Polskiego Związku Instytucji Pożyczkowych. I przypomina, że dobry windykator działa na rzecz obu stron. Oczywiście jego zadaniem jest wyegzekwowanie wierzytelności, ale pomaga również uniknąć sporu sądowego oraz egzekucji komorniczej dłużnikowi, by nie narażać go na dodatkowe koszty.

### Wyższe koszty przez reformę kodeksu

Na dziś największym problemem branży jest wejście w życie reformy postępowania cywilnego, czyli ustawy z 4 lipca 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks postępowania cywilnego oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. z 2019 r. poz. 1469). Cel zdaniem ustawodawcy jest zacy: ma być szybciej, prościej, bez wydłużania postępowań. Ale szczegóły dla windykatorów (oraz dla ich klientów i innych osób, które dochodzą swoich należności) – nie są korzystne. W sprawach najpoważniejszych maksymalna opłata sądowa wzrosła ze 100 tys. zł do 200 tys. zł. W sprawach drobnych – zamiast jednolitej opłaty w wysokości 5 proc. wartości przedmiotu sporu pojawia się opłata w wysokości 30 zł przy wartości przedmiotu sporu do 500 zł, 100 zł przy wartości od 500 zł do 1500 zł i 200 zł w sprawach do 4000 zł. Do tego dochodzą opłaty od pism rozszerzających powództwo, za doręczenie korespondencji za pośrednictwem komornika czy wreszcie – w razie przegranej sprawy

w pierwszej instancji – za uzasadnienie. Mówiąc najkrócej: jest sporo drożej, niż było. I im mniejsza wierzytelność, tym mniej opłaca się kierować sprawę do sądu.

– Należy spodziewać się, że tacy wierzyciele, jak firmy energetyczne, telekomunikacyjne czy banki, zwiększone koszty dochodzenia należności będą przerzucać na konsumenta, podnosząc swoje opłaty i kalkulując w nich wyższy koszt windykacji. W szczególności że dochodzenie długów niskiej wartości będzie nieopłacalne, gdyż najczęściej suma opłat sądowych w postępowaniu będzie przewyższała dochodzoną należność – zwraca uwagę Mateusz Sobolewski, członek zarządu Financial Services Collection sp. z o.o. I dodaje, że całkiem możliwe, iż należności np. z powodu kar za abonament telefoniczny, nieopłacony przejazd kolejną lub komunikacją miejską nie będą w ogóle egzekwowane, ponieważ nie będzie to przynosiło zwrotu z zainwestowanych w postępowanie kwot. – Do rozważenia pozostaje, jak wpłynie to na edukację finansową społeczeństwa, skoro otrzymujemy jasny sygnał, że brak spłaty mniejszych należności nie grozi konsekwencją postępowania egzekucyjnego – podkreśla Sobolewski. Jego zdaniem niekorzystny jest również przepis nakładający dodatkową opłatę w wysokości 150 zł od każdej sprawy, która skończy się brakiem wyegzekwowania kwoty przez komornika, a w której wierzycielem był podmiot nabywający wierzytelność. Ta „kara” dla firm zajmujących się obrotem wierzytelnościami – zdaniem Sobolewskiego – już teraz spowodowała, że firmy są zmuszone obniżyć cenę za nabywane pakiety wierzytelności właśnie o tę opłatę. A tym samym wierzyciele mający w swym portfelu długi o niskiej wartości, jak np. PKP, sprzedając swoje wierzytelności, otrzymują niższe kwoty. O ile w ogóle ktokolwiek będzie je chciał kupić!

#### Nie wszyscy krytykują

Adwokat dr Artur Krzykowski, partner zarządzający w kancelarii AKLegal, nie ma wątpliwości, że reforma procedury cywilnej była potrzebna. Konieczne jest chociażby ograniczenie napływu nowych drobnych spraw.

– Z systemowego punktu widzenia zmiany w większości należy ocenić pozytywnie, chociaż są też rozwiązania kontrowersyjne. Pozostaje także niedosyt, że ustawodawca nie oparł się w większym zakresie np. na instytucji notariatu lub biurach informacji gospodarczych, zwłaszcza w zakresie dostępu do informacji o systemie PESEL, dzięki któremu można wskazać adres do doręczeń dłużnika, nim się złoży pozew, co efektywnie rozwiązałoby problem doręczeń na właściwy adres osobom nie wpisanym do jawnych rejestrów oraz zredukowało czas nieskutecznych doręczeń i kosztów z tym związanych – uważa Krzykowski. Przyznaje zarazem, że z punktu widzenia podmiotów dochodzących wierzytelności o niewielkiej wartości – może stać się to nieopłacalne. W przypadku doręczenia dokonanego przez komornika koszt ten może być np. niewspółmierny do wysokości dochodzonego roszczenia. Opłata za doręczenie korespondencji wynosi 60 zł. Dodatkowo dojdzie może kolejna opłata w wysokości 40 zł za ustalenie przez komornika adresu pozwanego. Jeżeli czynność jest dokonywana w odległości powyżej 10 km od jego siedziby, to naliczana jest kolejna opłata w wysokości 20 zł. Do tego dochodzi jeszcze wpis sądowy.

– A zatem koszt samego doręczenia korespondencji w związku z dochodzeniem roszczenia w przypadku kwoty 500 zł wynieść może nawet 25 proc. Gdyby wierzyciel jeszcze przed wejściem w spór sądowy mógł natomiast uzyskać odpowiednie dane o adresie pozwanego, zdjęłoby to z sądów konieczności podejmowania nieudanych prób doręczenia oraz wyeliminowałoby konieczność kosztownego korzystania z usług komornika – wskazuje dr Krzykowski. Jego zdaniem ustawodawca jako sposób odciążenia sądów przyjął zniechęcanie wierzycieli do dochodzenia drobnych kwot. – Jest to o tyle niepokojące, że tego typu rozwiązania sprzyjają niewykonywaniu umów, co zaczyna być

#### OPINIE EKSPERTÓW

## Rynek wymaga ucywilizowania i państwowego nadzoru



MARCIN WARCHOŁA

dr hab. nauk prawnych, poseł PIS, wiceminister sprawiedliwości w latach 2015–2019

Branża zarządzania wierzytelnościami uważa, że powinno się ustawowo uregulować jej działalność, i ja się z tym postulatem zgadzam. Zapewne jednak różnimy się w ocenach, bo moim zdaniem skala patologii występująca w działalności firm windykacyjnych jest porażająca. Przykłady, które docierały do Ministerstwa Sprawiedliwości, powodowały, że doświadczonym prawnikom jeżył się włos na głowie. Standardem jest wydzwanianie po kilkadziesiąt razy miesięcznie do dłużnika, także wczesnym rankiem i w nocy. Zdarzają się przypadki pozostawiania informacji o zadłużeniu danej osoby na klatce schodowej bloku, w którym mieszka. Wiele wątpliwości wzbudzają wizyty domowe, podczas których pracownicy firm windykacyjnych nachodzą przestraszonych ludzi.

Znam argument branży: „to nie my, to nieliczne czarne owce”. Jednak zły pieniądz wypiera lepszy, a branża nie potrafi sobie poradzić z tymi zakałami. Poza tym uczciwych przecież żadne przepisy zabraniające nieetycznych praktyk by nie dotknęły, prawda?

Oczywiste jest to, że długi należy spłacać. Ale również oczywiste jest to, że każdy człowiek, także dłużnik, zasługuje na szacunek i nie można odzierać go z godności. Niedopuszczalne jest bałamutne wykorzystywanie przez biznes windykacyjny argumentu, że co nie jest zabronione, jest dozwolone.

Ministerstwo Sprawiedliwości przygotowało przepis karny, który dotyczyłby nieetycznych praktyk windykacyjnych. Niestety znajduje się on w nowelizacji kodeksu karnego, która trafiła do Trybunału Konstytucyjnego. Jeżeli trybunał uznałby ustawę za niezgodną z konstytucją, to niezbędne będzie przygotowanie nowego przepisu, a być może nawet większej liczby regulacji dotyczących niewłaściwych praktyk windykacyjnych. Jednocześnie trzeba walczyć z patologiami nie tylko za pomocą przepisów karnych, lecz także nakładając na nieetycznie działające firmy wysokie kary administracyjne. W 2018 r. prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ukarał już kilka firm, w tym jedną na kwotę 5 mln zł. Wierzę, że aktywność prezesa urzędu na rynku windykacyjnym będzie jeszcze większa.

Rynek windykacji wymaga ucywilizowania i państwowego nadzoru. Obecnie brakuje skodyfikowanych reguł z zakresu etyki zawodowej. Brak jest jasnego rozróżnienia zakresu kompetencji windykatora od komornika, zatem istnieje ryzyko działań symulujących czynności organu państwowego. Windykatorzy często wchodzą w buty komorników, w istocie zawłaszczając egzekucję. Mamy do czynienia z rynkiem całkowicie nieregulowanym opartym na cesji wierzytelności i działaniu w ramach pełnomocnictw. Brakuje jasnych reguł dotyczących obrotu wierzytelnościami, zwłaszcza na masową skalę. Brakuje także przejrzystości finansowej na tym rynku.

© P

## Chroniąc konsumentów, za bardzo wzmocniamy dłużników, a osłabiamy wierzycieli



PIOTR BADOWSKI

prezes Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami

Z punktu widzenia branży zarządzania wierzytelnościami mamy do czynienia z wieloma zmianami legislacyjnymi, które znacząco wpływają na relacje pomiędzy wierzycielami a zobowiązanymi. W świetle ostatnich nowelizacji mamy do czynienia ze zmianami chroniącymi konsumentów. Jednak musimy pamiętać, że rolą podmiotów zarządzających wierzytelnościami jest z jednej strony zapobieganie, a z drugiej minimalizowanie kosztów dla wierzycieli związanych z dochodzeniem należności. Zarówno mając do czynienia z przedsiębiorstwem, jak i z instytucją kredytową, musimy pamiętać, że to równocześnie nasi pracodawcy, którzy płacą nam wynagrodzenie, kredytodawcy, dzięki którym możemy wcześniej nabyć dobra, na których nam zależy. Ich stabilność finansowa jest ważna zarówno z punktu widzenia całej gospodarki, jak i poszczególnych osób korzystających z ich usług. Nadmierne utrudnianie i podnoszenie kosztów dochodzenia roszczeń powoduje w konsekwencji przenoszenie tych obciążeń na podmioty, które regularnie, prawidłowo regulują swoje zobowiązania. Wprowadzanie przepisów, które mogą zdestabilizować i doprowadzić do upadłości wierzycieli, ma bardzo poważne konsekwencje na rynku pracy, rynku finansowym, na czym ostatecznie najbardziej cierpią konsumenci. Szczególnie że sygnały o możliwym spowolnieniu gospodarczym wystarczająco podnoszą ryzyko prowadzenia działalności.

Od lat bardzo dużym wyzwaniem jest komunikacja z osobami borykającymi się z zobowiązaniami finansowymi. Dochodzenie roszczeń na drodze dialogu, polubownych negocjacji warunków spłaty jest najtańszym i najskuteczniejszym środkiem na wyjście ze spirali zadłużenia i unikanie jej w przyszłości. Brak możliwości prostego, automatycznego weryfikowania w publicznych bazach danych adresu, danych kontaktowych, należności publicznoprawnych niejako wymusza na podmiotach zajmujących się profesjonalnie dochodzeniem należności uzyskiwanie tych informacji przez skorzystanie z postępowania sądowego, co wiąże się z dodatkowymi, niepotrzebnymi kosztami po stronie wymiaru sprawiedliwości, ale przede wszystkim po stronie konsumenta. Zapobieganie zatorom płatniczym, które przybierają dla strony rozmiary wiodące do widma upadłości, to nasze największe wyzwanie. To jest niezwykle ważne dla przedsiębiorstw, pracodawców, ale i dla konsumentów i ich rodzin.

Dostęp do prawidłowej informacji to nie tylko ograniczenie obecnej i przyszłej liczby postępowań sądowych, lecz także w świetle zmiany przepisów o doręczeniu – ograniczenie czasu trwania i kosztów prowadzenia samego postępowania. Dostarczanie pism przez komorników sądowych z całą pewnością wygeneruje dodatkową wymianę korespondencji z informacjami o niemożności dostarczenia pisma urzędowego, tylko z powodu braku możliwości weryfikacji danych adresowych. Wprowadzone rozwiązanie, wymuszające ponoszenie dodatkowych kosztów, będzie zniechęcać wierzycieli do dochodzenia mniejszych należności lub generować dodatkowe koszty prowadzenia przez nich działalności. Tak czy inaczej – poniesie je osoba zadłużona, a w przypadku nieskuteczności egzekucji komorniczej – zapłacą za to inni klienci wierzyciela, bo ten będzie musiał podnieść ceny, aby zrekompensować swoje straty.

© P

**WAŻNE** Projekt ustawy antylichwiarskiej, którego nie zdążono przegłosować w Sejmie poprzedniej kadencji, wkrótce ponownie ma trafić do łaski marszałkowskiej.

nagradzane. Trudno nie dostrzegać negatywnych konsekwencji takiego podejścia dla kultury prawnej społeczeństwa. Oczywiście zapłacimy za to wszyscy w wyższej cenie usług – konkluduje prawnik.

### Łatwiejsza upadłość też uderzy w wierzycieli

Część branży windykacyjnej jest przerażona wchodzącymi już 24 marca 2020 r. zmianami w upadłości konsumenckiej. Wprowadzi je ustawa z 30 sierpnia 2019 r. o zmianie ustawy – Prawo upadłościowe oraz niektórych innych ustaw (Dz.U. poz. 1802). Przewiduje ona m.in.: brak konieczności badania przez sąd na etapie postępowania o ogłoszenie upadłości kwestii zawinienia przez dłużnika w doprowadzeniu lub pogłębieniu stanu niewypłacalności. Takie zawinienie stanowi w obecnym stanie prawnym przesłankę negatywną do ogłoszenia bankructwa. Ale po zmianach to, że ktoś działał co najmniej nieroztropnie, będzie miało wpływ na długość orzeczonego wobec niego planu spłat, ale samo w sobie nie uniemożliwi już ogłoszenia upadłości. Zdaniem Biura Analiz Sejmowych, projektodawcy (czyli Ministerstwa Sprawiedliwości) oraz ekspertów spowoduje to wzrost liczby ogłaszanych upadłości konsumenckich.

Branża windykacyjna, a także jej klienci, mają więc obawy, że dłużnicy będą po zmianach częściej niż do tej pory uciekać od spłat zaciągniętych należności. Podczas wspomnianej wyżej konferencji prelegenci radzili, by „nie dociskać za mocno dłużników, bo mogą uciec w upadłość konsumencką”. Ale z kolei Lucyna Dassuj, prezes fundacji „Moja upadłość”, przekonywała, że windykatorzy nie powinni się obawiać nowych przepisów. A to dlatego, że większość niewypłacalnych dziś osób, które chciałyby ogłosić upadłość, a z przyczyn formalnych nie mogą, naprawdę nie ma pieniędzy i nie spłaca długów. Ogłoszeniu upadłości najczęściej towarzyszy zaś poszukiwanie legalnej pracy, chęć stanięcia na nogi, a także realizowania orzeczonego planu spłaty. Paradoksalnie zatem łatwiejsza upadłość – zdaniem Dassuj – może okazać się korzystna dla biznesu zarządzania wierzytelnościami. W odpowiedzi pojawiły się głosy, że niestety kluczowe we wprowadzanych regulacjach jest wysłanie przez

Większość niewypłacalnych osób naprawdę nie ma pieniędzy i nie spłaca długów. Ogłoszeniu upadłości najczęściej towarzyszy zaś poszukiwanie legalnej pracy, chęć stanięcia na nogi, a także realizowania orzeczonego planu spłaty.

ustawodawcę sygnału do dłużników, że nie muszą się obawiać, bo ich interesy są dla obecnych władz ważniejsze niż interesy wierzycieli.

– Obawiam się, że liberalizacja przesłanek do ogłoszenia upadłości konsumenckiej obniży i tak pogarszającą się moralność płatniczą. Ludzie będą niechętni do spłacania długów w przekonaniu, że w najgorszym razie ogłoszą upadłość konsumencką – przypuszcza adwokat Radosław Płonka, współnik w kancelarii Płonka Ozga i ekspert prawny BCC.

Podobne obawy ma Andrzej Roter, prezes Związku Przedsiębiorstw Finansowych. Jego zdaniem wprowadzona przez ustawodawcę zmiana będzie niewątpliwie zachęcaniem do zaciągania zobowiązań w sposób niemoralny, zbyt często – a na pewno coraz częściej – finansujących raczej zachcianki niż potrzeby. Bo ostatecznie za nierzetelnie czy oszukańczo zaciągane kredyty zapłacą uczciwi klienci banków, SKOK-ów czy instytucji pożyczkowych.

### Ustawa antylichwiarska: kilka lat tłustych, a potem chude

Kolejna tykająca bomba to projekt ustawy antylichwiarskiej przygotowany przez Ministerstwo Sprawiedliwości. Nie udało się go przegłosować w poprzedniej kadencji Sejmu. Z naszych informacji wynika, że wkrótce jednak zostanie ponownie złożony do łaski marszałkowskiej.

## PYTANIA DO EKSPERTA

# Brakuje regulacji, które zakazywałyby nieetycznych zachowań



MARIUSZ BIDZIŃSKI

dr hab. nauk prawnych, radca prawny, współnik w kancelarii Chmaj i Wspólnicy

### Urzednicy Ministerstwa Sprawiedliwości zastanawiają się, czy przedstawiciele firm windykacyjnych powinni móc wykonać dziesiątki połączeń telefonicznych miesięcznie do dłużników oraz prowadzić windykację terenową. Pana zdaniem jest coś w tym złego?

Przed wszystkim – co to znaczy „firma windykacyjna” czy, jak lubią się te firmy nazywać, „biuro zarządzania wierzytelnościami”? Nie ma przepisów, które regulowałyby ich działalność. Nie widzę powodu, by takie podmioty były traktowane lepiej bądź gorzej od każdego wierzyciela. A nikt nie powinien mieć wątpliwości, że wykonywanie kilkudziesięciu lub niekiedy nawet kilkuset połączeń telefonicznych miesięcznie do dłużnika, który bądź nie uznaje długu, bądź unika zapłaty, nie ma na celu wyegzekwowania wierzytelności, lecz służy jedynie zohydzeniu dłużnikowi życia. Nie mam zatem najmniejszych wątpliwości, że takie praktyki powinny być zabronione. Można się jedynie zastanowić czy pod groźbą kary finansowej, czy na gruncie prawa karnego.

### Prezes UOKiK w listopadzie 2018 r. nałożył na dwie firmy windykacyjne kary za nieetyczną windykację. Może więc da się już teraz?

Tak jak podzielał stanowisko prezesa UOKiK co do szkodliwości takich praktyk, tak uważam, że wydane decyzje obciążone są dużą niepewnością co do ich zgodności z prawem. Musimy bowiem pamiętać, że obecnie nie ma przepisów, które by zabra-

niały wydzwaniać do ludzi po kilkanaście razy dziennie. I nie chodzi oczywiście o to, by kazuistycznie wpisywać do którejś z ustaw wszystkie niewłaściwe praktyki i określać, ile razy można do dłużnika zadzwonić, a ile nie. Ale na pewnym poziomie ogólności można by to rozwiązać, a przepisy służyłyby chociażby UOKiK przy dowodzeniu swoich racji przed sądem. Służyłyby też samym firmom, które nie mogłyby utyskiwać, że nie wiedzą, co jest dozwolone, a co zabronione.

### A co z windykacją terenową i przychodzeniem do domu dłużnika?

Uważam, że w 2019 r. nie ma miejsca na takie praktyki. Wiem, że stosują je mniejsze firmy, działające często lokalnie, a nie te największe, ale nie umniejsza to rangi problemu. Niedopuszczalne jest, że po domach chodzą dobrze zbudowani panowie i mówią, że trzeba oddać dług. Choćby byli oni najmiłsi, to wiele osób może się obawiać, że przestaną być przyjemni. To niewłaściwe wywieranie presji. Zdarza się tak, że ludzie wówczas podpisują dokumenty, które następnie są wykorzystywane w sprawie. I ja bądź pan redaktor jesteśmy na to wyczuleni, zapewne nic byśmy nie podpisali. Ale osoby starsze często w obawie przed nieprzyjemnościami są w stanie podpisać każdy dokument. A potem przekonywanie, że zrobiło się to pod przymusem, bywa karkołomne.

Jestem zwolennikiem trzymania się standardów wyznaczonych przez procedury, w tym przypadku procedurę cywilną. Czyli jak powstało zadłużenie, to należy raz wezwać dłużnika do zapłaty, a następnie skierować sprawę do sądu. A po uzyskaniu tytułu egzekucyjnego z nadaną klauzulą wykonalności – iść do komornika, który ma pełne prawo wejść do domu dłużnika. A że oznaczałoby to, iż większość firm windykacyjnych przestanie być przydatnych na rynku? Ich problem.

© P

Rozmawiał **Patryk Słowik**

## RODO rodzi problemy

Sen z powiek spędza branży windykacyjnej obowiązujące od ubiegłego roku RODO, a w zasadzie jego rygorystyczna interpretacja (rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady [UE] 2016/679 z 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE; Dz.Urz. UE z 2016 r. L 119, s. 1).

Przedsiębiorców zmroziła np. decyzja prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, nakładająca niemal milionową karę na spółkę Bisnode, która jest wydawnictwem gospodarczym. W informacji urzędu wskazano, że ukarany podmiot nie poinformował ponad 6 mln osób, których dane pozyskał z publicznych rejestrów (KRS, REGON i Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej), o przetwarzaniu ich danych osobowych. – Bez tej informacji osoby, których dane były przetwarzane, nie mogły zrealizować praw wynikających z przepisów RODO, choćby prawa do żądania usunięcia danych czy też sprostowania danych osobowych – wskazał prezes UODO.

– Bisnode od 25 lat świadczy usługi na rzecz przedsiębiorców w zakresie weryfikacji ryzyka partnerów biznesowych. Nie mogąc wypełnić zaleceń UODO w zakresie obowiązku informacyjnego, musieliśmy wykasować ich dane z naszych baz. To zaś oznaczałoby, że nasze raporty gospodarcze byłyby niepełne, a przejrzystość prowadzenia biznesu w Polsce dramatycznie by spadła – ripostował na łamach DGP Andrzej Osiński, prezes spółki.

I właśnie tego wariantu obawia się branża, która jest nierozzerwalnie związana z brokerami danych. Gdyby ci ostatni musieli bowiem wykasować dane lub choćby ich gromadzenie stało się o wiele droższe, trudniej byłoby ocenić kondycję finansową osób zaciągających zobowiązania i dłużników.

W ostatnich dniach UODO wydał także korzystną dla branży windykacyjnej interpretację przepisów. Przypomniano w niej, że przy dochodzeniu roszczeń jedną z przesłanek dopuszczalności przetwarzania danych osobowych, w tym ich udostępniania, jest realizacja prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią (określoną w art. 6 ust. 1 lit. f RODO). Tym prawnie usprawiedliwionym celem może być m.in. dochodzenie roszczeń z tytułu prowadzonej przez administratora danych działalności gospodarczej. Przetwarzanie danych w takim przypadku jest prawnie dopuszczalne i nie jest do tego potrzebna zgoda osoby, której dane dotyczą. „Warto w tym miejscu podkreślić, że Urząd Ochrony Danych Osobowych nie jest uprawniony do rozstrzygnięcia zasadności roszczeń oraz sporów prawnych dotyczących sprzedaży wierzytelności. Rozstrzygnięcie sporów prawnych z tego tytułu należy do właściwości sądów powszechnych, aczkolwiek w kompetencjach UODO mieści się ocena legalności udostępniania danych” – czytamy w stanowisku urzędu. UODO podkreśla, że w ofercie sprzedaży wierzytelności dopuszczalne jest ujawnienie danych osobowych dłużnika: jego imienia, nazwiska i adresu ze wskazaniem miasta, nazwy ulicy i kodu pocztowego, lecz bez numeru nieruchomości i numeru lokalu mieszkalnego. Jednocześnie firma windykacyjna, która nabywa wierzytelność, staje się administratorem danych osobowych. Musi więc np. informować dłużników, wobec których prowadzone są działania windykacyjne, m.in. o podstawie prawnej i celu przetwarzania danych. „Zasadniczo czyni to w pismach wzywających do zapłaty. Jednocześnie w takim piśmie powinna też wskazać, że dłużnikowi przysługuje prawo dostępu do treści swoich danych oraz możliwość ich poprawiania. Organ nadzorczy stoi na stanowisku, aby nie przekazywać danych przez telefon. Udostępnianie danych na odległość obciążone jest ryzykiem, brakiem pewności co do tego komu faktycznie dane są przekazane” – radzi UODO.

© P

**WAŻNE** Branża windykacyjna proponuje samoregulację. Liczy, że uchwalenie wewnętrznego kodeksu etyki zniechęci resort sprawiedliwości do tworzenia ustawowych reguł. Prace nad projektem już trwają.

Jakie propozycje z projektu najbardziej martwią branżę? Po pierwsze to, że instytucje pożyczkowe będą mogły pobierać znacznie niższe opłaty niż dotychczas (limit kosztów pozaodsetkowych będzie wynosił 20 proc. w skali roku, a nie – jak obecnie – 55 proc.). Oznacza to w konsekwencji znaczące pogorszenie sytuacji branży pożyczkowej: będzie udzielała mniej kredytów konsumenckich oraz będzie musiała starannie oceniać ryzyko kredytowe. Jakkolwiek więc w pierwszych latach po wejściu w życie ustawy zleceń dla firm windykacyjnych oraz chęci sprzedaży niewyegzekwowanych wierzytelności może być dużo, to po kilku kolejnych latach biznes pożyczkowy przestanie być tak dobrym kontrahentem dla firm windykacyjnych.

Po drugie w projekcie ustawy przewidziano, że wierzyciel będzie uprawniony do złożenia wniosku o zlicytowanie lokalu dłużnika, jeżeli wysokość egzekwowanej należności głównej stanowi co najmniej równowartość jednej dwudziestej sumy oszacowania. Czyli mówiąc prościej: jeśli czyjś dom jest wart 500 tys. zł, to zlicytować go będzie można jedynie wówczas, gdy dług wynosi co najmniej 25 tys. zł.

– Obecnie w praktyce egzekucyjnej nągminne są przypadki, w których egzekucja z nieruchomości dłużnika wartej kilkaset tysięcy złotych była kierowana w celu odzyskania kwot o bagatelnej wartości rzędu kilku tysięcy. Możliwość stosowania środków egzekucyjnych skierowanych do nieruchomości służących zaspokojeniu celów mieszkaniowych dłużnika przy egzekucji niewielkich kwot stoi w oczywistej sprzeczności z podstawowymi założeniami ochrony dłużnika przed egzekucją naruszającą jego godność osobistą – uważa prof. Marcin Warchoł, wiceminister sprawiedliwości.

Sęk w tym, że branża windykacyjna, jakkolwiek wcale się nie pali do egzekucji z nieruchomości (bo to długa procedura, która najczęściej jest torpedowana przez dłużnika w każdy możliwy sposób), to chce mieć taki straszak na niesolidnych dłużników. Jak bowiem przyznają przedstawiciele biznesu windykacyjnego, mało co działa tak mobilizująco jak ryzyko utraty lokum.

– Szkoda, że mniej się myśli o domach wierzycieli – ironizuje Radosław Płonka. Jego zdaniem ograniczenia w egzekucji, o ile już mają być wprowadzane, powinny być powiązane z rzeczywistym majątkiem dłużnika. A więc np. jeśli ktoś ma dom wart 2 mln zł (i to jego jedyny majątek) i dług w wysokości 80 tys. zł, to zdaniem Płonki powinno się sprzedać drogi dom, spłacić wierzyciela, a z pozostałych pieniędzy dłużnik mógłby sobie kupić mniej okazałą nieruchomość.

– Przedsiębiorstwa zajmujące się odzyskiwaniem wierzytelności zostały już dotknięte przez wiele niekorzystnych zmian, które w efekcie sprowadzają się do zwiększenia kosztów prowadzenia tej działalności. Jeśli ustawodawca nie złagodzi nastawienia do tego ważnego segmentu branży finansowej, to rachunek za straty spowodowane przez nierzetelnych dłużników zostanie przeniesiony na resztę gospodarki, a w efekcie, w postaci wzrostu cen, na uczciwych klientów – przekonuje mec. Paweł Grabowski.

### Resort ujawnia plany rozprawy z patologią

Tyle że o łagodzeniu nastawienia nie może być mowy. Wiceminister sprawiedliwości Marcin Warchoł w rozmowie z DGP przekonuje, że na rynku windykacji wręcz roi się od patologii. Między innymi pod wpływem wielkiej liczby próśb o interwencję kierowanych do ministra postanowiono znowelizować kodeks karny (notabene do redakcji DGP również wpływa wiele skarg od konsumentów na niewłaściwe praktyki firm windykacyjnych). Ustawa z 13 czerwca 2019 r. o zmianie ustawy – Kodeks karny oraz niektórych innych ustaw została jednak skierowana przez prezydenta Andrzeja Dudę do Trybunału Konstytucyjnego ze względu na kontrowersyjny przebieg prac legislacyjnych.

W czekających na ocenę konstytucyjną przepisach znajduje się m.in. zmieniony art. 190a kodeksu karnego, którego paragraf pierwszy miałby stanowić, że „kto

# Olbrzymi rynek z milionami trudnych spraw od klientów



Mimo napływu wielkiej liczby spraw firmom windykacyjnym udaje się odzyskać tylko niewielki odsetek należności.

## 7,2 mln

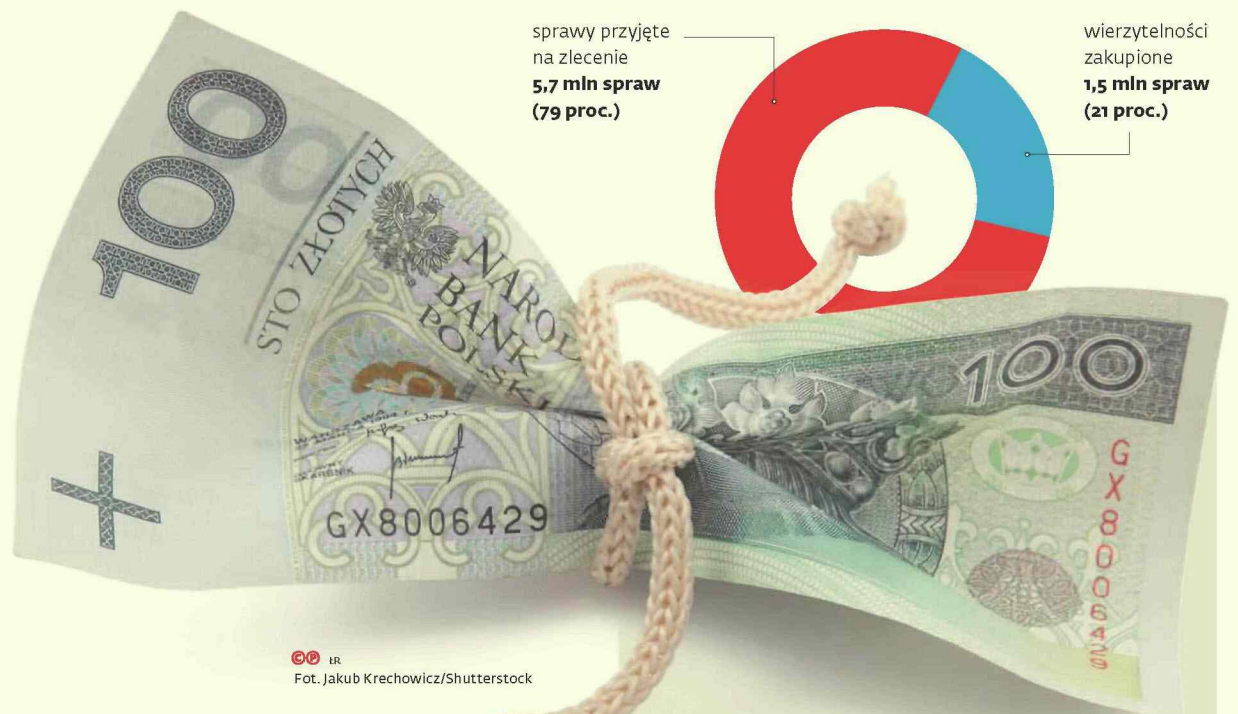
TYLE SPRAW PRZYJĘŁY DO OBSŁUGI FIRMY WINDYKACYJNE W 2018 R.

## 4255 zł

TYLE WYNOŚIŁA ŚREDNIA WARTOŚĆ PRZYJĘTEJ DO OBSŁUGI WIERZYTELNOŚCI

## 98

TYLE FIRM WINDYKACYJNYCH NALICZYŁ GŁÓWNY URZĄD STATYSTYCZNY



Fot. Jakub Krechowicz/Shutterstock

### Czym się zajmuje firma windykacyjna

Głównym zadaniem firmy windykacyjnej jest odzyskanie należności. W uproszczeniu: to ona m.in. przypomina o długu, proponuje rozłożenie na raty. Dopiero, jeśli jej działania nie dadzą efektu, sprawa trafi do sądu. Ostatecznie odzyskaniem długu zajmuje się komornik.

Większość spraw dotyczy windykacji długów od konsumentów (mln spraw)



Wartość wierzytelności przyjętych do obsługi



Klienci korzystający z usług



Zatrudnienie w branży



### Nie tak łatwo odzyskać

## 3,8 mld zł

TAKĄ KWOTĘ UDAŁO SIĘ ODZYSKAĆ W 2018 R.

## 15,5 mln

TYLE SPRAW POZOSTAŁO CZYNNYCH NA KONIEC 2018 R.

## 99,1 mld zł

TYLE WYNOŚIŁA ŁĄCZNA WARTOŚĆ WIERZYTELNOŚCI CZYNNYCH NA KONIEC XII 2018 R.

### Przedsiębiorcy mają problemy z niesolidnymi dłużnikami

Odsetek przedsiębiorstw, którym kontrahenci nie płacą na czas



Udział przeterminowanych należności w portfelach firm



Udział wydatków związanych z odzyskiwaniem należności w kosztach działalności



Źródło: GUS 2018, 2019, ZPF

Oprac. PS, JP

przez uporczywe nękanie innej osoby lub osoby jej najbliższej wzbudza u niej uzasadnione okolicznościami poczucie zagrożenia, poniżenia lub udręczenia lub w istotnym stopniu narusza jej prywatność, podlega karze pozbawienia wolności od trzech miesięcy do lat pięciu”. Propozowano też, by działanie sprawcy w celu wymuszenia zwrotu wierzytelności stanowiło typ kwalifikowany stalkingu i podlegało sankcji do lat ośmiu.

– Wydzwanianie do dłużników po kilkadziesiąt razy miesięcznie, w tym nocy, albo rozprowadzanie wszem wobec, że ktoś ma niespłacone długi, nie ma na celu odzyskania wierzytelności, lecz upodlenie człowieka. Takie działania powinny podlegać karze – wskazuje Marcin Warchoń. I wyjaśnia, że resort zaczeka na to, co z nowelizacją kodeksu zrobi trybunał. Jeśli trafi ona do kosza, to w ministerstwie ruszą prace nad przygotowaniem odpowiednich regulacji ograniczających możliwości nieetycznego działania wierzycieli. Należy – zdaniem urzędników MS – choćby ograniczyć bezpośredni kontakt windykatora z dłużnikiem, gdyż ze skarg wysyłanych do resortu wynika, że często w takich sytuacjach przedstawiciele firm windykacyjnych zmuszają zagubione osoby do podpisywania dokumentów, które są dla nich skrajnie niekorzystne.

### Inne pomysły

Pomysły na korektę przepisów, choć mniej radykalne, ma również mec. Andrzej Dmowski. Wskazuje, że podstawową bolączką dłużników – konsumentów jest to, iż bardzo często dowiadują się o cesji swojego długu, tj. de facto o zmianie wierzyciela, już po podjęciu pierwszych czynności windykacyjnych przez cesjonariusza (np. wskutek otrzymania monitu). Sytuacja ta jest problematyczna w szczególności dla tych konsumentów, którzy mieli kilka różnych umów z kredytodawcami, a umowy te stały się przedmiotem obrotu, jak również dla tych, których długi były wcześniej przedmiotem kilku cesji. – W takim przypadku, mimo podejmowanych przez konsumentów starań mających na celu ustalenie np. wysokości zadłużenia, terminu jego spłaty czy możliwości rozłożenia na raty, nie są ze strony pierwotnego kredytodawcy podejmowane żadne czynności ani rozmowy – wyjaśnia Dmowski. Po pierwsze kredytodawca wskazuje, że umowa z konsumentem już go nie obowiązuje, a po drugie wskazuje na fakt przekazania całej dokumentacji cesjonariuszowi. W rezultacie konsument często nie wie, komu, za co i ile ma zapłacić, a w toku postępowania o ogłoszenie upadłości nie jest nawet w stanie na żądanie sądu przedstawić bliższych informacji o źródle i wysokości zobowiązania.

### PYTANIA DO EKSPERTA

## Wystarczyłaby samoregulacja, nad którą branża już pracuje



MICHAŁ KWIECIŃSKI

adwokat, partner zarządzający kancelarii RK Legal, przewodniczący Rady Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami

### Ministerstwo Sprawiedliwości chce, aby niemożliwa była egzekucja z nieruchomości, gdy wartość długu nie przekracza 5 proc. wartości tejże nieruchomości. To kłopot dla branży?

W bardzo niewielkim stopniu. Jakkolwiek przypadki egzekucji z nieruchomości przy niewielkim zadłużeniu zdarzają się bardzo rzadko, to ryzyko takiej egzekucji motywuje niektórych dłużników do spłaty. Moim zdaniem taki przepis jest akceptowalny. Rozumiem, że w Europie w XXI wieku są dobra, jak np. dach nad głową, których ludziom nie należy odbierać z blahych powodów. Zarazem jednak mam kłopot ze sposobem, w jaki Ministerstwo Sprawiedliwości forsuje ten pomysł. Zamiast opierać się na danych i pogłębionej analizie problemu, przedstawia kilka patologicznych przypadków jako powód, dla którego zmienia się przepisy dla wszystkich.

### Wzrost opłat sądowych to kłopot dla firm windykacyjnych?

To kłopot dla wszystkich wierzycieli, nie tylko dla firm nabywających wierzytelności. Dla przykładu dotknie on operatorów komórkowych i telewizyjnych, przedsiębiorstwa energetyczne, ubezpieczycieli, przewoźników. Po ostatnich zmianach w przepisach nie opłaca się już egzekucja długu o wartości kilkuset złotych. Tym

### OPINIA EKSPERTA

## Odbierając długi, też trzeba działać w granicach prawa



MAREK NIECHCIAŁ

prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Nie ulega wątpliwości, że długi trzeba spłacać, a firmy windykacyjne mają prawo egzekwować należności. Muszą jednak działać w granicach prawa. Z doświadczenia UOKiK wynika, że nie zawsze trzymają się dozwolonych reguł. W skargach, które do nas płyną, w naszych decyzjach i postępowaniach możemy znaleźć jeden wspólny mianownik. Jest nim niedozwolone wywieranie presji i tworzenie poczucia zagrożenia u dłużnika.

Przykładem jest jedna z naszych decyzji z 2018 r., potwierdzona w tym roku przez sąd. Firma windykacyjna wysyłała do konsumentów SMS-y i mejle, w których straszyla wizytami w późnych godzinach, a nawet w Wigilię. Pisała przy tym, że windykator zdenerwuje się, jeśli konsument nie spłaci długu i nie może się już doczekać wizyty w domu dłużnika. Kontaktowała się również z sąsiadami, rodziną, a nawet pracodawcą. Ponadto w wiadomościach elektronicznych nie podawała wysokości długu i informacji o tym, komu dłużnik jest winny pieniądze. Warto przy tym zauważyć, że firma windykacyjna ma prawo kontaktu osobistego z dłużnikiem, rozmów telefonicznych, a nawet wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta. Musi jednak pilnować, by nie przekroczyć granicy, od której zaczyna się zastraszanie.

Z innych praktyk, które mogą zostać uznane za niezgodne z prawem, mogą przywołać naszą tegoroczną decyzję. Uznaliśmy w niej, że firma windykacyjna nie powinna jednocześnie występować z pozwem do sądu i kierować do konsumenta wezwania do zapłaty. Powinna się skontaktować wcześniej z dłużnikiem, aby jednoznacznie ustalić kwotę zobowiązania i zaproponować mu polubowne załatwienie sprawy. ©

Andrzej Dmowski wyjaśnia również, że patologiczne są nierzadko występujące w praktyce sytuacje, w których organ egzekucyjny prowadzi egzekucje i wskutek zmian wierzyciela już po wydaniu tytułu wykonawczego dokonuje umorzenia i kolejnego wszczęcia postępowania, co pociąga za sobą kolejne koszty należne wierzycielowi w ostateczności obciążające konsumenta. – Konsument jako dłużnik nie ma tym samym żadnych skutecznych instrumentów prawnych, aby wstrzymać te czynności, które wprost prowadzą do zwiększenia stanu zadłużenia – spostrzeżają prawniki.

### Wewnętrzne porządki

Zdaniem przedstawicieli windykatorów branżę można uporządkować bez zmian legislacyjnych. Wystarczyłaby sensownie przygotowana samoregulacja, nad którą branża pracuje i której załączki w postaci Kodeksu Etyki Rynku Zarządzania Wierzytelnościami przygotowano przez Polski Związek Zarządzania Wierzytelnościami już są.

Na potrzebę samoregulacji chętnie powołuje się w wydawanych decyzjach prezes UOKiK Marek Niechciał, wskazując, że członkowie związku, który ma swój kodeks etyczny, powinni się do niego stosować. W listopadzie prezes urzędu ukarał dwie spółki – GetBack i Vex – za nieetyczną windykację. W przypadku tej pierwszej spostrzegł, że do dłużników wysyłało mnóstwo SMS-ów oraz bardzo często dzwoniło. Ponadto pracownicy GetBacku kontaktowali się z sąsiadami i rodzinami dłużników. Takie działania, zdaniem prezesa UOKiK, wywoływały poczucie lęku i strachu. Ponadto w pismach, które GetBack wysyłał dłużnikom, brakowało obowiązkowych danych o tym np., z jakiego tytułu powstał dług, u jakiego przedsiębiorcy, jaki był termin spłaty. W związku z tym konsument mógł nie wiedzieć, czy rzeczywiście jest dłużnikiem, a jeżeli tak, to ile jest winien.

Z kolei spółka Vex, aby zmusić do zapłaty, straszyla wizytami domowymi w późnych godzinach wieczornych oraz w wigilię czy Wielką Sobotę. Jeden z konsumentów w skardze do UOKiK tak opisał praktyki firmy: „Wczoraj dostałem bardzo niepokojącego maila od firmy windykacyjnej VEX. Jest tam między innymi napisane, że jak nie oddam długu, to przyjedzie do mnie dwóch Panów w godzinach wieczornych. Jak do 22 lutego br. nie spłacę długu, to Pan się bardzo zdenerwuje i że nie może się już doczekać spotkania w miejscu mojego zamieszkania. Dla mnie jest to groźba użycia wobec mnie siły i po prostu się boję. Zadzwoniłem do tego Pana, żeby wyjaśnić sprawę. Rozmowa wyglądała następująco: Pan nie dał mi prawie dojść do słowa, mówił, co ze mnie za facet, skoro nie potrafię spłacić długu, żebym się ładnie ubrał, pochodził po sąsiadach i po rodzinie, i pożyczył te pieniądze”.

Przedstawiciele Polskiego Związku Zarządzania Wierzytelnościami przekonują, że dla takich praktyk w związku nie ma miejsca, a firmy, które nie potrafią działać etycznie, będą ze związku wyrzucane (patrz rozmowa z Michałem Kwiecińskim). Zarazem jednak przedstawiciele branży przyznają, że nie są w stanie zmusić postępujących niezgodnie z prawem firm do zmiany swojego zachowania. Bądź co bądź nie ma obowiązku przynależności do związku ani stosowania ustalonych reguł etycznych.

– Dlatego niech ci, którzy działają etycznie, się nie obawiają. Ostrze sprawiedliwości będzie wymierzone tylko w tych, z którymi do tej pory nikt sobie nie mógł poradzić – konkluduje Marcin Warchoń. ©