



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

Katowice, 20 grudnia 2019 r.

RKT.611.4.2019.BP

DECYZJA Nr RKT-10/2019

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369 ze zm.) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przeciwko **Kancelarii Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie**

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 23b ust. 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się następujące postanowienia wzorców umowy, stosowane przez **Kancelarię Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie**, za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. 2019 r. poz. 1145):

[1.] „Na mocy niniejszej Umowy Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy, a Zleceniobiorca przyjmuje zlecenie polegające na zapewnieniu Zleceniodawcy obsługi technicznej, finansowej oraz przekazaniu informacji w następującym zakresie: [...] 4) finansowanie w imieniu i na rzecz Zleceniobiorcy prowadzenia postępowań sądowych zmierzających do zapłaty należności przez Dłużnika, według uznania Zleceniobiorcy poprzez pokrycie kosztów pomocy prawnej udzielonej Zleceniobiorcy przez wskazanych przez Zleceniobiorcę adwokatów lub radców prawnych [...]”

- § 1 pkt 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
- § 1 pkt 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,
- § 1 pkt 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[2.] „Na mocy niniejszej Umowy Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy, a Zleceniobiorca przyjmuje zlecenie polegające na zapewnieniu Zleceniodawcy obsługi technicznej, finansowej, merytorycznej oraz przekazaniu informacji w następującym zakresie: [...] 4) finansowanie w imieniu i na rzecz Zleceniobiorcy prowadzenia postępowań sądowych zmierzających do zapłaty należności przez Dłużnika poprzez pokrycie kosztów pomocy prawnej udzielonej Zleceniobiorcy przez wskazanych przez Zleceniobiorcę adwokatów lub radców prawnych [...]”

- § 1 pkt 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[3.] „Zleceniodawca wyraża zgodę na reprezentowanie go w toku procesu przez wskazanych przez Zleceniobiorcę pełnomocników głównych jak i przez ustanowionych substytutów”

- § 2 ust. 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
- § 2 ust. 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,



➤ § 2 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,

➤ § 2 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[4.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości 15%, kwoty o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1) niniejszej Umowy”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[5.] „Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości stanowiącej sumę 10% kwoty, o której mowa § 1 ust. 1 pkt 1) niniejszej Umowy oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego”

➤ § 4 ust. 5 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[6.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości ___ % wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia. Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości stanowiącej sumę ___% wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[7.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości ___ % wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia. Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości równej prowizji określonej w § 3 ust. 1 umowy od kwoty wierzytelności wskazanej w pozwie przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego. Do kwoty odstępnego doliczony zostanie podatek VAT”

➤ § 4 ust. 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,

➤ § 4 ust. 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,

[8.] „Wypowiedzenie przez Zleceniodawcę pełnomocnictwa do reprezentacji pełnomocnikowi wyznaczonemu przez Zleceniobiorcę jest równoznaczne wypowiedzeniu umowy i wywołuje skutki określone w § 4 ust. 4”

➤ § 4 ust. 7 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,

➤ § 4 ust. 7 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria;

[9.] „W przypadku zawarcia przez Zleceniodawcę ugody z Dłużnikiem po wniesieniu pozwu do Sądu, wynagrodzenie Zleceniobiorcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy,

zostanie obliczone od kwoty objętej ugodą z zastrzeżeniem, iż w przypadku braku przyznania całości kosztów zastępstwa procesowego od Dłużnika, kwota wynagrodzenia zostanie powiększona o $\frac{3}{4}$ stawki minimalnej kosztów zastępstwa procesowego należnych w sprawie”

➤ § 3 ust. 3 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[10.] „W przypadku zawarcia przez Zleceniodawcę ugody z Dłużnikiem po wniesieniu pozwu do Sądu, wynagrodzenie Zleceniobiorcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy, zostanie obliczone od kwoty objętej ugodą z zastrzeżeniem, iż w przypadku braku przyznania całości kosztów zastępstwa procesowego od Dłużnika, kwota wynagrodzenia zostanie powiększona o $\frac{1}{2}$ stawki minimalnej kosztów zastępstwa procesowego należnych w sprawie”

➤ § 3 ust. 3 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[11.] „Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikających z niniejszej Umowy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy”

➤ § 6 ust. 5 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,

➤ § 6 ust. 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,

➤ § 6 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,

➤ § 6 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW

i zakazuje się ich wykorzystywania.

II. na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1) i 2) ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Kancelarię Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie** obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, polegających na:

[1.] wysłaniu - w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - pisemnej informacji, w formie przesyłki rejestrowanej - listu poleconego, do wszystkich konsumentów, będących stronami obowiązujących umów zawartych na podstawie wzorców umownych, o których mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji o uznaniu za niedozwolone postanowień tych wzorców. Przesłane do konsumentów pismo winno zawierać informację o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji w niniejszej w sprawie (uwzględniając numer oraz datę wydania decyzji) wraz z przytoczeniem pkt I. sentencji tej decyzji oraz informacją o stronie internetowej przedsiębiorcy, na której decyzja będzie dostępna, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.kancelariavirtus.pl, a także informację, że postanowienia wymienione w pkt I. sentencji decyzji nr RKT-10/2019 z dnia 20 grudnia 2019 r. zostały uznane za niedozwolone i zakazano ich wykorzystywania wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze spółką umowę na podstawie ww. wzorców umowy (art. 23b oraz art. 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz są bezskuteczne wobec konsumentów (tj. przedsiębiorca nie może się na nie powoływać i kształtować na ich podstawie stosunku umownego z konsumentem),

[2.] opublikowaniu w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, na koszt **Kancelarii Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie**, na jej stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem www.kancelariavirtus.pl oświadczenia, utrzymanego na tej stronie przez okres 6 miesięcy, o następującej treści:

„Kancelaria Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie informuje, iż Prezes UOKiK wydał w dniu 20 grudnia 2019 r. decyzję nr RKT-10/2019, na podstawie której stwierdził, że niektóre z postanowień umownych zawartych we wzorcach:

- umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela,
- umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej,
- umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW

zostały uznane za niedozwolone i zakazano ich wykorzystywania wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli ze spółką umowę na podstawie ww. wzorców umowy (art. 23b oraz art. 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów) oraz są bezskuteczne wobec konsumentów (tj. przedsiębiorca nie może się na nie powoływać i kształtować na ich podstawie stosunku umownego z konsumentem).

Szczegóły wykonania powyższych obowiązków i ich zakres określono w ww. Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dostępnej na stronie www.kancelariavirtus.pl pod tym adresem”

w następujący sposób:

- czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),
- tekst powyższego oświadczenia wyjustowany,
- w górnej części strony głównej domeny kancelariavirtus.pl bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),
- czcionka powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,
- fragment oświadczenia o treści „na stronie www.kancelariavirtus.pl pod tym adresem” powinien być zamieszczony w formie hiperłącza (linka) do niniejszej decyzji opublikowanej w oparciu o pkt III. sentencji niniejszej decyzji,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

A. w przypadku zmiany firmy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien zostać zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem firmy dawnej i nowej,

B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

C. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji;

III. na podstawie art. 23b ust. 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na Kancelarię Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie** obowiązek publikacji w terminie **1 miesiąca** od dnia uprawomocnienia niniejszej decyzji, na koszt tego przedsiębiorcy, na jego stronie internetowej, która na dzień wydania niniejszej decyzji mieści się pod adresem

www.kancelariavirtus.pl całości niniejszej decyzji (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), z zaznaczeniem, że decyzja ta jest prawomocna, przez okres 6 miesięcy, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hiperłącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hiperłącza powinien wyglądać następująco: napis „Decyzja Prezesa UOKiK uznająca klauzule umowne stosowane przez Kancelarię Virtus jako niedozwolone” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt,

przy czym obowiązek ten powinien być zrealizowany z zastosowaniem następujących zasad:

A. w przypadku zmiany firmy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, powyższy obowiązek publikacyjny powinien zostać zrealizowany odpowiednio przez lub za pośrednictwem danego przedsiębiorcy lub jego następcy prawnego, ze wskazaniem firmy dawnej i nowej;

B. w przypadku zmiany adresu strony internetowej, należy niniejsze rozstrzygnięcie zastosować odpowiednio do strony internetowej funkcjonującej w dacie uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

C. w razie zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji, należy obowiązek ten wykonać zgodnie ze zmienioną treścią decyzji;

IV. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z uznaniem za niedozwolone postanowień wzorców umowy określonych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, **nakłada się na Kancelarię Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie kary pieniężne w następującej wysokości:**

[1.] **1 637 zł** (słownie: jednego tysiąca sześciuset trzydziestu siedmiu złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[1.]-I.[3.] sentencji niniejszej decyzji;

[2.] **16 367 zł** (słownie: szesnastu tysięcy trzystu sześćdziesięciu siedmiu złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[4.]-I.[8.] sentencji niniejszej decyzji;

[3.] **8 729 zł** (słownie: ośmiu tysięcy siedmiuset dwudziestu dziewięciu złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[9.]-I.[10.] sentencji niniejszej decyzji;

[4.] **2 182 zł** (słownie: dwóch tysięcy stu osiemdziesięciu dwóch złotych) w zakresie opisanym w pkt I.[11.] sentencji niniejszej decyzji;

V. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2018 r. poz. 2096 ze zm.), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uwzględniając wynik przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, postanawia się **obciążyć Kancelarię Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie** kosztami opisanego na wstępie postępowania oraz zobowiązuje się go do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie **37 PLN** (słownie: trzydziestu siedmiu złotych), w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) na podstawie własnego monitoringu, przeprowadził z urzędu postępowanie wyjaśniające (znak: RKT.405.7.2017.BP) w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło

naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przez wybrane podmioty działające na rynku pomocy prawnej świadczonej konsumentom, którzy zawarli umowy kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej oraz konsumentom, którzy zawarli umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Jednym z podmiotów objętych tym postępowaniem została Kancelaria Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie (dalej także: spółka lub przedsiębiorca).

Na podstawie analizy przedstawionych przez przedsiębiorcę informacji i dokumentów, Prezes Urzędu powziął podejrzenie, iż w zakresie opisanym powyżej mogło dojść do naruszenia przez spółkę zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2019 r. poz. 1145 - dalej: k.c.). Postanowieniem nr 1 z dnia 26 czerwca 2019 r. (dowód: karty nr 5-13) wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne, zarzucając przedsiębiorcy, stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, zakwestionowanych w pkt I. sentencji niniejszej decyzji.

W toku niniejszego postępowania, spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie w piśmie z dnia 19 lipca 2019 r.

Odnosnie postanowień dotyczących ograniczenia konsumentowi możliwości wyboru adwokata lub radcy prawnego, uprawnionych do jego reprezentacji na etapie postępowania sądowego, spółka wskazała, że Prezes UOKiK z urzędu dysponuje wiedzą o doświadczeniu oraz znajomości zagadnień dotyczących odzyskiwania tzw. opłat likwidacyjnych oraz składek uiszczonych przez kredytobiorców tytułem ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (dalej także: UNWW), jakimi legitymują się profesjonalni pełnomocnicy w osobie [...], gdyż właśnie z inicjatywy tych pełnomocników, występujących w analogicznych sprawach, Prezes Urzędu wielokrotnie przedstawiał swoje stanowisko zawierające istotny pogląd. Spółka nawiązała współpracę z tymi pełnomocnikami, gdyż ze względu na posiadane doświadczenie i umiejętności, dają rękojmię należytego prowadzenia powierzonych spraw. Spółka podniosła również, że prowadzenie działalności prawniczej związanej ze świadczeniem pomocy prawnej konsumentom, którzy zawarli umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz w zakresie odzyskiwania opłat z tytułu UNWW, z uwagi na swoją specyfikę oraz poziom złożoności, wymaga korzystania z pomocy osób mających szczegółową wiedzę w tym zakresie. W ocenie spółki, pozostawienie zlecniodawcom nieograniczonej możliwości wyboru pełnomocników do prowadzenia tego rodzaju spraw, wiązałoby się z podwyższeniem ryzyka zakończenia ich niepowodzeniem, właśnie z uwagi na stworzenie możliwości umocowania osoby nieposiadającej dostatecznej wiedzy, tak teoretycznej, jak i praktycznej, we wskazanym powyżej zakresie. Spółka poinformowała również, że wprowadziła do wzorców umowy stosowne modyfikacje zakwestionowanych postanowień.

W przypadku klauzul dotyczących stosowania opłat o charakterze sankcyjnym, w związku z wypowiedzeniem przez konsumenta umowy lub pełnomocnictwa, spółka w całości podzieliła stanowisko Prezesa Urzędu zaprezentowane w Postanowieniu nr 1 z dnia 26 czerwca 2019 r. Spółka poinformowała również o usunięciu spornych postanowień z wzorców umowy.

W zakresie postanowień dotyczących zastosowania rażąco wygórowanego wynagrodzenia na rzecz spółki, w sytuacji, gdy w sprawie doszło do zawarcia ugody między zlecniodawcą, a jego dłużnikiem na etapie postępowania sądowego, spółka wskazała, że dążąc do ochrony ekonomicznych interesów zlecniodawców podjęła decyzję o wprowadzeniu w miejsce kwestionowanych klauzul nowych postanowień, które mają służyć ściśle skorelowaniu należnego spółce wynagrodzenia z rzeczywistym nakładem pracy w konkretnej sprawie.

W odniesieniu do klauzuli dotyczącej zawężania właściwości sądowej wyłącznie do sądu właściwości miejscowej przedsiębiorcy, w przypadku rozstrzygnięcia spraw wynikających z umowy obsługi prawnej, spółka podzieliła argumentację Prezesa Urzędu i wychodząc naprzeciw oczekiwaniom konsumentów podjęła decyzję o eliminacji tej klauzuli z wzorców umowy (dowód: karty nr 122-126).

Pismem z dnia 6 grudnia 2019 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 176-177). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Kancelaria Virtus sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000588625. Przedmiotem przeważającej działalności gospodarczej spółki (według klasyfikacji PKD) jest działalność prawnicza. Adres strony internetowej spółki to www.kancelariavirtus.pl (dowód: karty nr 119-121 - informacja odpowiadająca odpisowi pełnemu z KRS z dnia 26 czerwca 2019 r.).

Spółka prowadzi działalność prawniczą związaną m.in. ze świadczeniem pomocy prawnej konsumentom, którzy zawarli umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz w zakresie opłat dotyczących ubezpieczenia niskiego wkładu własnego związanych z umowami kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej. Działalność w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym została rozpoczęta przez spółkę w listopadzie 2015 r., a w przypadku ubezpieczenia niskiego wkładu własnego w marcu 2016 r., przy czym jest ona ograniczona wyłącznie do dwóch banków, tj. mBank S.A. oraz Millenium Bank S.A.

Przy świadczeniu tych usług spółka współpracuje z podmiotami zewnętrznymi: [...]. Współpraca ta została nawiązana w listopadzie 2015 r. Z oświadczenia spółki ma wynikać, że o współpracy spółki z ww. podmiotami konsument dowiadyuje się przy zawieraniu umowy, kiedy to również otrzymuje do podpisu projekt pełnomocnictwa.

Ustalono, że spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, przy zawieraniu umów o świadczenie usług prawnych wykorzystywała cztery rodzaje wzorców umowy, z czego trzy dotyczą dochodzenia roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym:

1. Umowę obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
2. Umowę obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,
3. Umowę o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,
4. Umowę o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW (ubezpieczenie niskiego wkładu własnego).

Wzorce umów dotyczące dochodzenia roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym są stosowane przez spółkę od listopada 2015 r. (z wyjątkiem wzorca z pkt. 3 powyżej, który był stosowany od lipca 2016 r.), a wzorce dotyczące dochodzenia roszczeń w zakresie opłat z tytułu ubezpieczenia niskiego wkładu

własnego od marca 2016 r. Na ich podstawie spółka przyjmuje do prowadzenia zlecenie świadczenia usług prawnych polegających na dochodzeniu roszczeń dotyczących określonej umowy, którą konsument zawarł uprzednio z bankiem lub ubezpieczycielem. Spółka zobowiązuje się przy tym do podejmowania działań pozasądowych, a także do podejmowania czynności faktycznych i prawnych niezbędnych do skutecznego domagania się zapłaty od banku lub ubezpieczyciela. W przypadku wzorców z pkt 1. i 2. konsument zobowiązuje się zapłacić spółce wynagrodzenie prowizyjne, obliczane od kwoty zasądzonej i skutecznie wyegzekwowanej od Dłużnika (*success fee*). Wzorce tych umów nie przewidują żadnego stałego wynagrodzenia. Wzorce z pkt 3. i 4. określają poza dodatkowym wynagrodzeniem *success fee* wynagrodzenie ryczałtowe za przyjęcie sprawy wyrażone w procentach (pkt 3. - opłata wstępna od [...] % do [...] % roszczenia przysługującego konsumentowi, lecz nie więcej niż [...] zł netto) lub kwotowo (pkt 4. - opłata wstępna w wysokości od [...] do [...] zł netto). Wysokość wynagrodzenia *success fee* uzależniona jest od wybranego przez konsumenta wariantu dochodzenia roszczeń - kosztowego lub bezkosztowego, w którym to spółka m.in. finansuje koszty procesu. Na podstawie ww. wzorców umowy spółka faktycznie zawierała umowy z konsumentami z terenu całego kraju.

W odpowiedzi na wezwanie dotyczące tego jakie koszty ponosi konsument w przypadku odstąpienia/rozwiązania lub wypowiedzenia umowy o świadczenie usług, spółka oświadczyła że konsument może każdorazowo wypowiedzieć umowę za zapłatą odstępnego w wysokości od [...] do [...] % przysługujących mu wierzytelności. Jeżeli zaś w związku z wykonywaniem umowy został złożony pozew to konsument może wypowiedzieć umowę za zapłatą odstępnego w wysokości równej prowizji za sukces. Konsument zobowiązany jest także do zapłaty kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby spółce w przypadku wygranej w postępowaniu sądowym. Spółka wyjaśniła, że w ten sposób zabezpiecza się przed wypowiedzeniem umowy np. po wydaniu wyroku, a przed wypłatą środków klientom.

Wzorzec umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną, został przez spółkę wycofany z obrotu z dniem 3 maja 2017 r.

Z kolei wzorce umowy z pkt 1.-2. i 4. powyżej zostały zmodyfikowane przez spółkę z dniem 8 lipca 2019 r. Z wzorców tych usunięto lub zmodyfikowano postanowienia wymienione w pkt I. sentencji niniejszej decyzji (dowód: karty nr 122-126, 131-139 - pismo spółki z dnia 19 lipca 2019 r. wraz załącznikami w postaci wzorców umowy).

Spółka w latach 2016-2019 (do dnia 7 lipca 2019 r.) zawarła z konsumentami łącznie [...] umowy na podstawie stosowanych wzorców umowy obsługi prawnej (dowód: karta nr 144 - pismo spółki z dnia 10 października 2019 r.).

Obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2018 r. wyniósł [...] zł (słownie: [...]). Obrót ten ustalono na podstawie przedstawionego przez spółkę w piśmie z dnia 10 października 2019 r. rachunku zysków i strat za 2018 r. (dowód: karta nr 173).

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 uokik, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania

przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych dochodzeniem roszczeń z tytułu zawartych przez nich umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej (w zakresie ubezpieczenia niskiego wkładu własnego), którzy mogli być narażeni na stosowanie przez spółkę we wzorcach umów o obsługę prawną niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane działania spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu postępowania się przez spółkę wzorcami umowy przy oferowaniu usług konsumentom.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ k.c., które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego Dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r. - dalej także: dyrektywa 93/13 lub dyrektywa). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Ad I. Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Zgodnie z art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a uokik wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych. O ile bowiem art. 385¹ § 1 k.c. określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a uokik ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.

Należy w tym miejscu wyjaśnić, że art. 23a uokik, obowiązujący od dnia 17 kwietnia 2016 r., został wprowadzony przez ustawę z dnia 5 sierpnia 2015 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. z 2015 r. poz. 1634). Ustawa ta uchyliła jednocześnie przepisy art. 479³⁶-479⁴⁴ Kodeksu postępowania cywilnego, na mocy których o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone orzekał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK; SOKiK rozpoznaje nadal sprawy, w których pozwy złożone zostały przed dniem 17 kwietnia 2016 r.). Oprócz zmiany kognicji w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, zmianie uległa również sama treść zakazu. Regulujący tę kwestię art. 479³⁸ § 1 Kodeksu postępowania cywilnego stanowił, że powództwo w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone może wytoczyć każdy, kto według oferty pozwanego mógłby zawrzeć z nim umowę zawierającą postanowienie, którego uznania za niedozwolone żąda się pozwem. Ww. przepis przewidywał więc, że muszą wystąpić dwa elementy: oferta pozwanego (przedsiębiorcy)

oraz możliwość zawarcia z nim umowy, tj. możliwość powstania wężła obligacyjnego pomiędzy konsumentem a pozwanym przedsiębiorcą. Zakaz ten przedstawiany był w ujęciu podmiotowym.

Zakaz wynikający z art. 23a uokik opiera się natomiast na innej konstrukcji prawnej. Ustawodawca nie powtórzył wymogu potencjalnego zawarcia z konsumentem przez przedsiębiorcę, będącego obecnie stroną postępowania przed Prezesem Urzędu, umowy obejmującej kwestionowane postanowienie. Uzasadniony jest wniosek, że zamiast podejścia podmiotowego ustawodawca zwraca uwagę na samą czynność, polegającą na stosowaniu we wzorcu umowy postanowienia niedozwolonego.

Zgodnie z art. 385¹ § 1 k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależy zatem od łącznego spełnienia następujących **trzech przesłanek formalnych**:

- 1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
- 2) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione oraz

dwóch przesłanek merytorycznych:

- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 5) postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla stwierdzenia danego postanowienia umowy jako niedozwolonego przesłanką sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes¹.

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Status przedsiębiorcy

Zakaz wyrażony w art. 23a uokik adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2018 r. poz. 646 ze zm.). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność

¹ por. wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z dnia 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09.

gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Krakowa-Śródmieścia w Krakowie, IX Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000588625. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów uokik, z zatem jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Stosowanie wzorców umowy przez przedsiębiorcę

Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, przy zawieraniu umów o świadczenie usług prawnych wykorzystywała cztery rodzaje wzorców umowy, z czego trzy dotyczą dochodzenia roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym:

1. Umowę obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
2. Umowę obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,
3. Umowę o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,
4. Umowę o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW (ubezpieczenie niskiego wkładu własnego).

Zawierane przez spółkę umowy noszą cechy umowy zlecenia oraz nienazwanej umowy o świadczenie usług prawnych, do której zgodnie z art. 750 k.c. w sposób odpowiedni stosuje się przepisy o zleceniu. Zawierane przez spółkę umowy są umowami starannego działania - spółka nie daje gwarancji osiągnięcia celu określonego w umowie. Równocześnie, kwalifikacja zawieranych przez spółkę umów jako określających zobowiązanie starannego działania dotyczy także umów, w których wynagrodzenie spółki określono wyłącznie na zasadzie *success fee*. Należy mieć bowiem na względzie, że określony w umowie sposób wynagrodzenia przyjmującego zlecenie nie determinuje zakwalifikowania umowy jako umowy starannego działania lub rezultatu.

Przy ocenie stosowanych przez spółkę postanowień, wersję każdego z ww. wzorców umowy określono na moment ich obowiązywania w dacie 17 kwietnia 2016 r. Z uwagi na tożsame brzmienie kwestionowanych postanowień w późniejszych edycjach danego wzorca umowy, pominięto ich czasowe wyodrębnienie. Skutkuje to m.in. tym, iż w późniejszych edycjach danego wzorca umowy kwestionowane klauzule mogą być umiejscowione w innej jednostce redakcyjnej niż jej najwcześniej stosowana wersja - obowiązująca w dacie 17 kwietnia 2016 r.

2. Postanowienia określające główne świadczenia stron

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia

określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne².

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego (dalej: SN), pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres³. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy⁴.

W niniejszej sprawie analizowane postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy. Świadczeniami głównymi zawieranych przez spółkę umów o świadczenie usług pomocy prawnej jest dokonanie przez spółkę określonej czynności faktycznej i prawnej na rzecz konsumenta oraz zapłata przez konsumenta ustalonego przez strony wynagrodzenia.

Niektóre z kwestionowanych postanowień dotyczą wprawdzie wynagrodzenia należnego spółce, ale odnoszą się one do przypadków związanych z wypowiedzeniem lub rozwiązaniem umowy, a nie jej realizacją⁵, wobec czego nie mogą być one postrzegane w kategoriach głównych świadczeń stron. Przeciwna argumentacja mogłaby prowadzić do wniosku, że konsument zawiera umowę ze spółką w celu jej wypowiedzenia i poniesienia z tego tytułu określonych kosztów.

W przypadku klauzul wymienionych w pkt I.[1.] i I.[2.] Prezes Urzędu zakwestionował wyłącznie uprawnienie spółki do wskazania adwokatów i radców prawnych, którzy będą reprezentować konsumenta w danej sprawie. Pomimo tego, że fragment ten znajduje się w końcowej części badanych klauzul konieczne było również przytoczenie w niezbędnym zakresie wstępu do analizowanych klauzul określającego częściowo główne świadczenie spółki tak, aby oceniane klauzule były czytelne dla ich odbiorców.

Do głównych świadczeń stron nie odnosi się również wynagrodzenie określone przez spółkę w pkt I.[9.] i I.[10.] sentencji niniejszej decyzji. Zawarte w nich klauzule określają wyłącznie sankcję finansową związaną z zawarciem przez konsumenta ugody po wniesieniu pozwu do sądu. Użytego w tych klauzulach sformułowania „wynagrodzenie” nie można odnosić do głównych świadczeń stron, gdyż przedstawiony w tych postanowieniach sposób kalkulacji wynagrodzenia nie dotyczy sytuacji, w której to spółka zawiera ugodę na rzecz konsumenta. „Wynagrodzenie” to nie koreluje więc bezpośrednio z głównym zobowiązaniem spółki związanym z zasądzeniem i wyegzekwowaniem od dłużnika na rzecz konsumenta określonej kwoty.

3. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy spółką, a

² Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

³ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁴ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.

⁵ por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 czerwca 2012 r., sygn. akt VI ACa 1321/11.

potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że przedsiębiorca wprowadził oceniane wzorce do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia poszczególnych umów z ich wykorzystaniem. Tym niemniej, z materiału zgromadzonego w toku postępowania wynika, że spółka na podstawie omawianych wzorców umowy faktycznie zawiera z konsumentami umowy o świadczenie usług prawnych dotyczących dochodzenia roszczeń z tytułu zawartych przez konsumentów umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym opłat z tytułu ubezpieczenia niskiego wkładu własnego.

4. Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi kontraktowej.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny⁶, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku⁷.

⁶ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁷ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny⁸.

5. Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażąco naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta⁹.

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności¹⁰. Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ k.c. - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Podsumowując, obie wskazane art. 385¹ k.c. formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne

⁸ Wyrok SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

⁹ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

¹⁰ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.

zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Klauzule szare

Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ k.c. i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawartych w art. 385³ k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecnictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów¹¹.

Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorcę

Ad [1.]-[3.]. Postanowienia, o których mowa w punktach [1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji zostaną omówione łącznie, ze względu na ich podobne brzmienie oraz ten sam skutek jaki wywierają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy.

[1.] „Na mocy niniejszej Umowy Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy, a Zleceniobiorca przyjmuje zlecenie polegające na zapewnieniu Zleceniodawcy obsługi technicznej, finansowej oraz przekazaniu informacji w następującym zakresie: [...] 4) finansowanie w imieniu i na rzecz Zleceniobiorcy prowadzenia postępowań sądowych zmierzających do zapłaty należności przez Dłużnika, według uznania Zleceniobiorcy poprzez pokrycie kosztów pomocy prawnej udzielonej Zleceniobiorcy (powinno być: Zleceniodawcy - przyp. UOKiK) przez wskazanych przez Zleceniobiorcę adwokatów lub radców prawnych [...]”

- § 1 pkt 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
- § 1 pkt 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,
- § 1 pkt 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[2.] „Na mocy niniejszej Umowy Zleceniodawca powierza Zleceniobiorcy, a Zleceniobiorca przyjmuje zlecenie polegające na zapewnieniu Zleceniodawcy obsługi technicznej, finansowej, merytorycznej oraz przekazaniu informacji w następującym zakresie: [...] 4) finansowanie w imieniu i na rzecz Zleceniobiorcy prowadzenia postępowań sądowych zmierzających do zapłaty należności przez Dłużnika poprzez pokrycie kosztów pomocy

¹¹ Wyrok SN z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07.

prawnej udzielonej Zleceniobiorcy (powinno być: Zleceniodawcy - przyp. UOKiK) przez wskazanych przez Zleceniobiorcę adwokatów lub radców prawnych [...]"

➤ § 1 pkt 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[3.] „Zleceniodawca wyraża zgodę na reprezentowanie go w toku procesu przez wskazanych przez Zleceniobiorcę pełnomocników głównych jak i przez ustanowionych substytutów”

➤ § 2 ust. 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,

➤ § 2 ust. 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,

➤ § 2 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,

➤ § 2 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW.

Na podstawie ww. postanowień spółka przyznaje sobie uprawnienie do wskazania pełnomocników, którzy będą reprezentować konsumenta na etapie postępowania sądowego. W ocenie Prezesa Urzędu takie uprawnienie należy uznać za niedopuszczalne, gdyż to konsument powinien mieć decydujący wpływ na wybór konkretnego pełnomocnika. Kwalifikacje pełnomocnika i jego doświadczenie w branży związanej z dochodzeniem roszczeń mogą mieć bowiem bezpośrednie przełożenie na efekt finalny danej sprawy. Jego wybór nie jest więc obojętny dla interesów konsumentów. Kwestia wyboru pełnomocnika jest o tyle istotna, że spółka nie może samodzielnie w pełni podjąć w imieniu konsumenta czynności zmierzających do odzyskania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela lub bank. Sprawy te z reguły są bowiem przedmiotem postępowania sądowego, w związku z czym konieczne jest w tym zakresie reprezentowanie konsumenta przez profesjonalnego pełnomocnika - radcę prawnego lub adwokata. Spółka ma tę świadomość już na etapie zawierania z konsumentem umowy, wobec czego powinna skonstruować mechanizm wyboru przez niego pełnomocnika procesowego, zmierzający do wyeliminowania arbitralności w jego wyborze. Odnosząc się już w tym miejscu do stanowiska spółki należy wskazać, iż nic nie stało na przeszkodzie, aby pełnomocnicy, z którymi spółka zawarła współpracę zostali wprost wymienieni w umowie obsługi prawnej. Pozwoliłoby by to uniknąć dyskrecjonalności w wyborze pełnomocnika. Równocześnie, wywodząc uprawnienie konsumenta do wskazania reprezentującego go pełnomocnika, Prezes Urzędu pragnie zwrócić uwagę m.in. na uregulowania zawarte w art. 26 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze (Dz. U. z 2019 r. poz. 1513 ze zm.). Zgodnie z powołanymi przepisami, umowę z klientem zawiera kierownik zespołu adwokackiego w imieniu zespołu, a pełnomocnictwa klient udziela adwokatowi. Jednocześnie, kierownik zespołu uwzględnia życzenia klienta co do wyboru adwokata, chyba że uzasadnione względy uniemożliwiają temu adwokatowi udzielenie pomocy prawnej.

Należy mieć także na względzie, że kwestionowane postanowienia są podobne do klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 5694 oraz 6485:

➤ „Zleceniodawca wyraża zgodę Zleceniobiorcy na zlecenie dla Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej wskazanej przez zleceniobiorcę, do dochodzenia roszczeń w razie wystąpienia takiej konieczności w drodze postępowania sądowego. W celu realizacji powyższego Zleceniodawca zobowiązany jest do udzielenia oddzielnego pełnomocnictwa dla adwokata lub radcy prawnego oraz do uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia z tytułu zastępstwa procesowego zgodnie z obowiązującymi stawkami określonymi w (Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dn. 28.09.2002 r. Dz. U. Nr 163 poz. 1348 - opłaty za czynności adwokackie

oraz ponoszenie przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu. (Adwokatów zagranicznych obowiązują stawki zgodne z prawem danego Kraju). Dotyczy to również opłat i czynności adwokackich przed procesowych. Opłaty powyższe obejmować będą także koszty sądowe związane z wytoczeniem i prowadzeniem sprawy w tym także wpisu sądowego i kosztów opinii biegłych sądowych. (Koszty sądowe w spr. cywilnych. Ustawa z dn. 28.07.2005 r. Dz. 167 poz. 1398 z późniejszymi zmianami). Koszty prowadzenia sprawy poza granicami kraju w zakresie jak wyżej, ustalane są w oparciu o przepisy i stawki obowiązujące w danym Państwie” - wpis nr 5694 z dnia 26 maja 2014 r., na podstawie wyroku SOKiK z dnia 25 lipca 2013 r., sygn. akt XVII AmC 607/13,

➤ „Klient upoważnia ECPP do powierzenia w jego imieniu dochodzenia roszczeń, o których mowa w §1 w postępowaniu przedsądowym, przedegzekucyjnym, sądowym i egzekucyjnym uprawnionym do tego podmiotom” - wpis nr 6485 z dnia 1 lipca 2016 r., na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 kwietnia 2016 r. (sygn. akt: XVII AmC 8/14).

W uzasadnieniu wyroku dotyczącego pierwszej z ww. klauzul SOKiK stwierdził, że „Klauzula oznaczona nr 3 spełnia przesłanki pozwalające uznać ją w świetle art. 385[1] § 1 kc za niedozwoloną, albowiem nakłada na konsumenta zobowiązanie do wyrażenia a priori zgody na zlecenie profesjonalnemu pełnomocnikowi podejmowania czynności celem dochodzenia roszczeń, będących przedmiotem umowy w postępowaniu sądowym. Zobowiązuje go także do udzielenia pełnomocnictwa wskazanemu przez niego prawnikowi. Słusznie przyjmuje się, iż stosunek pełnomocnictwa ze względu na swój szczególny charakter powinien opierać się na wzajemnym zaufaniu stron. Skutkiem tego istotnym jest, by to konsumentowi przysługiwało prawo wyboru osoby, która ma reprezentować jego interesy. W kontekście niniejszej sprawy, winien więc mieć możliwość podjęcia decyzji, czy zechce korzystać z usług poleconej mu kancelarii prawnej, czy też innej dowolnie przez siebie wybranej. Tymczasem zapis wzorca umowy, który pozbawia go tego uprawnienia niewątpliwie kształtuje w sposób niekorzystny jego sytuację prawną”.

Prezes Urzędu w pełni aprobuje ww. stanowisko, które w sposób analogiczny można odnosić do kwestionowanych powyżej postanowień. Kwestionowane postanowienia pozbawiają konsumenta z góry możliwości przeprowadzenia ze spółką indywidualnych rokowań dotyczących osoby pełnomocnika. Konsument powinien mieć zaś zarówno realny wpływ na wybór pełnomocnika, jak również możliwość ustanowienia w swojej sprawie innego pełnomocnika, tym bardziej, że nie ma wpływu na wybór pierwotnego pełnomocnika. Powody zaprzestania współpracy z pierwotnym pełnomocnikiem mogą być różne, a brak możliwości swobodnego wyboru takiego podmiotu na etapie zawierania umowy powinien dodatkowo przemawiać za uprawnieniem do zmiany pełnomocnika. Dodatkowo raz ustanowionego przez spółkę pełnomocnika nie można już jednak zmienić, gdyż wiązać się z tym mogą dotkliwe sankcje finansowe, o czym szczegółowo mowa przy analizie pkt I.[8.] uzasadnienia niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu, ww. postanowienia umowne przekraczają akceptowalne granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. Kwestionowane postanowienia naruszają dobre obyczaje, gdyż na ich podstawie może dojść do nadużycia w stosunku do konsumenta posiadanej przez spółkę uprzywilejowanej pozycji kontraktowej. Z kolei rażące naruszenie interesów konsumenta na bazie kwestionowanych klauzul umownych oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Przy ocenie rażącego naruszenia interesów konsumentów Prezes Urzędu ma na względzie, iż adresatem kwestionowanych postanowień są konsumenci, którzy mogli doznać uprzednio uszczerbku ekonomicznego m.in. na skutek stosowania niedozwolonych postanowień umownych określających wysokość opłaty likwidacyjnej z tytułu przedterminowego rozwiązania umowy ubezpieczenia na życie z

ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym lub związanych z opłatami na ubezpieczenie niskiego wkładu własnego. Niejednokrotnie konsumenci zaangażowali znaczące środki finansowe w oferowane im produkty ubezpieczeniowe. Dlatego też konsumenci mieli prawo założyć, iż podmioty oferujące pomoc w dochodzeniu roszczeń w tym zakresie legitymują się rzetelnością i profesjonalizmem w ich świadczeniu, w tym w sposób równoważny rozkładają ciężar wzajemnych praw i obowiązków stron umowy. Uwagi te znajdują zastosowanie również przy analizie pozostałych postanowień umownych.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Ad [4.]-[8.]. Postanowienia, o których mowa w punktach [4.]-[8.] sentencji decyzji zostaną omówione łącznie, ze względu na ich podobne brzmienie oraz ten sam skutek jaki wywierają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy.

[4.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości 15%, kwoty o której mowa w § 1 ust. 1 pkt 1) niniejszej Umowy”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[5.] „Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości stanowiącej sumę 10% kwoty, o której mowa § 1 ust. 1 pkt 1) niniejszej Umowy oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego”

➤ § 4 ust. 5 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW;

[6.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości ___ % wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia. Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości stanowiącej sumę ___% wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[7.] „Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości ___ % wierzytelności przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia. Jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy został złożony pozew przeciwko Dłużnikowi Zleceniodawca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za zapłatą odstępnego w wysokości równej prowizji określonej w § 3 ust. 1 umowy od kwoty wierzytelności wskazanej w pozwie przysługujących Zleceniodawcy w stosunku do Dłużnika w związku z Umową Ubezpieczenia oraz kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby Zleceniodawcy w przypadku wygrania postępowania sądowego. Do kwoty odstępnego doliczony zostanie podatek VAT”

➤ § 4 ust. 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,

➤ § 4 ust. 4 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria;

[8.] „Wypowiedzenie przez Zleceniodawcę pełnomocnictwa do reprezentacji pełnomocnikowi wyznaczonemu przez Zleceniobiorcę jest równoznaczne wypowiedzeniu umowy i wywołuje skutki określone w § 4 ust. 4”

- § 4 ust. 7 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
- § 4 ust. 7 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria.

Ww. postanowienia umowne określają sankcje związane z wypowiedzeniem umowy przez konsumenta (pkt [4.]-[7.]) oraz wypowiedzeniem pełnomocnictwa wyznaczonemu przez spółkę pełnomocnikowi konsumenta (pkt [8.]). Wskazywany w klauzuli nr [4.] i [5.] § 1 ust. 1 pkt 1) określa szacunkową kwotę przysługujących konsumentowi roszczeń z tytułu opłaconych składek z ubezpieczenia niskiego wkładu własnego.

Kwestionowane postanowienia przewidują, że w wypadku wypowiedzenia umowy lub pełnomocnictwa konsument będzie zobowiązany do zapłaty odstępnego, którego wysokość po wypowiedzeniu umowy lub pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego - po złożeniu pozwu - może być równa kwocie, która miałaby być zasądzona i skutecznie wyegzekwowana od dłużnika. Z wyjaśnień spółki wynika bowiem, że konsument może wypowiedzieć umowę za zapłatą odstępnego w wysokości od [...] % do [...] % z kwoty wiarygodności przysługujących konsumentowi wobec ubezpieczyciela. Równocześnie jeżeli w związku z wykonywaniem niniejszej umowy złożony został pozew to konsument może wypowiedzieć umowę za zapłatą odstępnego równego prowizji za sukces. Ponadto z przedstawionych przez spółkę umów zawartych w oparciu o wzorce umów zawierające kwestionowane klauzule wynika, że zastrzegane przez spółkę odstępne zasadniczo pokrywa się z wynagrodzeniem prowizyjnym *success fee*. Dodatkowo w takich sytuacjach przedsiębiorca przewiduje konieczność uiszczenia przez konsumenta kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby w przypadku pozytywnego zakończenia postępowania sądowego.

Powyższe postanowienia umożliwiają jedynie spółce uzyskanie od konsumenta określonego świadczenia w opisanych sytuacjach, przy czym w przypadku wypowiedzenia umowy przez spółkę - konsumentowi nie przyznano analogicznego uprawnienia. W stosowanych przez spółkę wzorcach umownych uprawnienie do wypowiedzenia umowy nie zostało obwarowane żadnymi sankcjami: „Zleceniobiorca może wypowiedzieć niniejszą Umowę za tygodniowym okresem wypowiedzenia”. Możliwość wypowiedzenia przez spółkę umowy w każdym czasie została zmodyfikowana tylko poprzez zastrzeżenie krótkiego okresu wypowiedzenia. Należy jednak zaznaczyć, że zastrzeżony przez spółkę termin w żadnym wypadku nie równoważy ewidentnej dysproporcji praw i obowiązków stron umowy jakie powstały na skutek zastrzeżonej konieczności uiszczenia odstępnego. Kwestionowane postanowienia mogą więc powodować znaczącą i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Stosowane przez spółkę wzorce umowy regulują wzajemne obowiązki stron, lecz w zakresie skutków wypowiedzenia umowy lub pełnomocnictwa dodatkowe obowiązki nakładają jedynie na konsumenta. Powoduje to tym samym, że kwestionowane postanowienia mogą wypełniać przesłanki klauzuli szarej, o której mowa w art. 385³ pkt 16 k.c. Zgodnie w tym przepisie, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

W tym miejscu Prezes Urzędu pragnie również wskazać, że odstępne jest zastrzeżeniem umownym możliwym tylko w przypadku umownego prawa odstąpienia, co wynika z art. 396 k.c. w zw. z art. 395 k.c. Celem odstępnego jest wzmocnienie osłabionej prawem odstąpienia więzi między stronami. Zmusza to uprawnionego do odstąpienia, do liczenia się

z obowiązkiem poniesienia określonych kosztów. Natomiast druga strona, która liczyła na utrzymanie umowy, otrzymuje odstępną na pokrycie ewentualnych kosztów zawarcia zniweczonej umowy. Omawiana instytucja odstąpienia i związane z nim odstępną jest szczególnym rodzajem umownego prawa odstąpienia od umowy obwarowanym określonymi wymogami i niedopuszczalne jest łączenie jej z wypowiedzeniem umowy. Sama nazwa nie przesądza jeszcze o charakterze przewidzianego przez spółkę zastrzeżenia, które *de facto* ma cechy kary umownej, o której mowa w art. 483 k.c. Nie literalne brzmienie zastrzeżonej przez spółkę sankcji na wypadek wypowiedzenia umowy, ale faktyczny skutek jaki wywiera na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy powinien decydować o definiowaniu określonej instytucji prawnej.

Wątpliwości Prezesa Urzędu budzi już sam sposób określenia przez spółkę kary umownej za wypowiedzenie umowy. Ewentualnie zastrzegana przez spółkę sankcja powinna być skorelowana wyłącznie z określonym na jej rzecz wynagrodzeniem. Brak takiego powiązania sam w sobie stanowi o abuzowności kwestionowanych postanowień. Skoro bowiem spółka nie przewidziała na swoją rzecz określonego wynagrodzenia stałego to nie może żądać w jego miejsce żadnego innego surogatu, a w szczególności wynagrodzenia (lub jego części) *success fee* - uzależnionego od osiągniętego w sprawie rezultatu, o ile wypowiedzenie umowy lub odwołanie pełnomocnictwa nastąpiło przed osiągnięciem tego rezultatu. Dopiero bowiem wtedy aktualizuje się ewentualne roszczenie o wypłatę wynagrodzenia *success fee*.

Z uwagi zaś na fakt, że zastrzegane przez spółkę „odstępne” zasadniczo pokrywa się z wynagrodzeniem prowizyjnym *success fee* należy je uznać za rażąco wygórowane. W tym zakresie istnieją podstawy do uznania, iż kwestionowane klauzule mają tożsamy zakres normowania do wskazanej przez ustawodawcę klauzuli szarej określonej w art. 385³ pkt 17 k.c., zgodnie z którą w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

Kwestionowane postanowienia godzą również w zasadę ekwiwalentności świadczeń oraz równowagi kontraktowej stron. Przedsiębiorca wprowadza do umowy, kosztem interesu konsumenta, znaczące uprzywilejowanie swojej pozycji kontraktowej, pozwalające mu na uniknięcie dochodzenia ewentualnego odszkodowania wynikłego z wypowiedzenia umowy przez konsumenta, bez konieczności wykazywania przesłanek odpowiedzialności odszkodowawczej, jak również wysokości samej szkody, czy też w ogóle, jej poniesienia.

Ponadto, kwestionowane postanowienia mogą również naruszać dobre obyczaje, gdyż w rzeczywistości wymuszają na konsumentach konieczność dalszego wykonywania umowy, pomimo że mogą oni nie mieć takiej woli. Przyczyn takiego stanu rzeczy można zaś upatrywać w przesłankach natury obiektywnej lub subiektywnej, które dodatkowo mogą wyczerpywać przesłanki wypowiedzenia umowy z ważnych powodów. Łączący strony stosunek zlecenia oparty jest na szczególnej relacji zaufania między dającym a przyjmującym, dlatego też stosownie do treści art. 746 k.c. zarówno przyjmujący (spółka), jak i dający zlecenie (konsument) mogą je wypowiedzieć w każdym czasie. Zastosowana przez przedsiębiorcę konstrukcja odstępnego, która w zakresie kosztów zastępstwa procesowego nawet wykracza poza świadczenie jakie mogłaby uzyskać spółka w razie wyegzekwowania na rzecz konsumenta określonych świadczeń, ma za zadanie zniechęcić konsumenta do wypowiedzenia zawartej umowy. O ile w umowie zastrzeżono, że ewentualnie zasądzone koszty zastępstwa procesowego będą stanowiły wynagrodzenie spółki to o ich wymagalności względem spółki w kwestionowanych postanowieniach przesądzono już na wypadek wypowiedzenia umowy i to niezależnie od etapu prowadzonego postępowania sądowego i jego wyniku. Taka sytuacja jest więc nie do zaakceptowania, gdyż

aktualizacja tego obowiązku nie może nastąpić wcześniej niż po prawomocnym zakończeniu postępowania i zasądzeniu kosztów zastępstwa procesowego. Nie bez znaczenia jest również okoliczność, że wysokości tych kosztów konsument jako nieprofesjonalista nie jest w stanie samodzielnie obliczyć, co również może być polem do nadużyć ze strony spółki.

Ponadto kwestionowane postanowienie z pkt I.[8.] nie pozostawia również konsumentowi żadnej alternatywy dla wskazanego przez spółkę pełnomocnika, gdyż wypowiedzenie pełnomocnictwa jest równoważne z wypowiedzeniem umowy na etapie postępowania sądowego. W ocenie Prezesa Urzędu, spółka nie może utożsamiać w skutkach wypowiedzenia pełnomocnictwa wypowiedzeniu pierwotnie zawartej umowy związanej z dochodzeniem roszczeń. Należy bowiem zaznaczyć, że konsument nie zawiera umowy z pełnomocnikiem tylko ze spółką, a osoba pełnomocnika nie jest objęta konsensem stron umowy. Wobec powyższego, określony przez spółkę warunek nie pozostaje w wystarczającym związku przyczynowo-skutkowym z pierwotnie zawartą przez strony umową i nie może rodzić tych samych skutków co wypowiedzenie umowy. Nie bez znaczenia jest również okoliczność, że analizowana klauzula abstrahuje od przyczyn (powodów) leżących u podstaw wypowiedzenia przez konsumenta umowy. Możliwa jest więc aktualizacja sankcji finansowej pomimo, iż wypowiedzenie pełnomocnictwa mogło nastąpić z ważnych powodów, za które można m.in. uznać uargumentowaną utratę zaufania, nieudolność lub brak kwalifikacji pełnomocnika, a także nieporozumienia powstałe pomiędzy konsumentem a pełnomocnikiem¹².

Równocześnie, przy zastosowaniu w niniejszej sprawie obowiązujących przepisów o charakterze dyspozytywnym konsument byłby w znacznie lepszej sytuacji, gdyby kwestionowanych postanowień nie było we wzorcu umowy. Zgodnie bowiem z art. 746 § 1 zd. 2 k.c., o ile dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie to powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia; w razie odpłatnego zlecenia obowiązany jest uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę. Kwestionowane postanowienia kształtują zatem sytuację konsumenta w sposób mniej korzystny niż wynika to z ogólnych przepisów prawa, wobec czego naruszają dobre obyczaje.

Kwestionowane postanowienia w sposób rażący naruszają interesy konsumentów poprzez wykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji kontraktowej przez przedsiębiorcę, jako twórcę wzorca. Analizowane postanowienia naruszają również w sposób rażący ekonomiczne interesy konsumentów albowiem uprawniają one przedsiębiorcę - który nie zrealizował w pełni swojego świadczenia - do żądania od konsumentów, którzy wypowiedzieli umowę lub pełnomocnictwo do *de facto* zapłaty pełnego wynagrodzenia, jakby świadczenie przedsiębiorcy zostało w pełni zrealizowane, tj. żądana w postępowaniu sądowym kwota została zasądzona i skutecznie wyegzekwowana przez spółkę.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Ad [9.]-[10.]. Postanowienia, o których mowa w punktach [9.]-[10.] sentencji decyzji zostaną omówione łącznie, ze względu na ich podobne brzmienie oraz ten sam skutek jaki wywierają na wzajemne prawa i obowiązki stron umowy.

[9.] „W przypadku zawarcia przez Zleceniodawcę ugody z Dłużnikiem po wniesieniu pozwu do Sądu, wynagrodzenie Zleceniobiorcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy,

¹² Por. M. Gutowski (red.), Kodeks cywilny. Tom III. Komentarz. Art. 627-1088. Wyd. 2, Warszawa 2019, komentarz do art. 746 k.c., Legalis.

zostanie obliczone od kwoty objętej ugodą z zastrzeżeniem, iż w przypadku braku przyznania całości kosztów zastępstwa procesowego od Dłużnika, kwota wynagrodzenia zostanie powiększona o $\frac{3}{4}$ stawki minimalnej kosztów zastępstwa procesowego należnych w sprawie”

➤ § 3 ust. 3 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną;

[10.] „W przypadku zawarcia przez Zleceniodawcę ugody z Dłużnikiem po wniesieniu pozwu do Sądu, wynagrodzenie Zleceniobiorcy, o którym mowa w § 3 ust. 2 niniejszej Umowy, zostanie obliczone od kwoty objętej ugodą z zastrzeżeniem, iż w przypadku braku przyznania całości kosztów zastępstwa procesowego od Dłużnika, kwota wynagrodzenia zostanie powiększona o $\frac{1}{2}$ stawki minimalnej kosztów zastępstwa procesowego należnych w sprawie”

➤ § 3 ust. 3 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW.

Ww. postanowienia umowne regulują konsekwencje związane z zawarciem przez konsumenta ugody na etapie postępowania sądowego. Zawarcie ugody zostało potraktowane w analizowanych wzorcach umowy niemal równoznacznie z sankcją za wypowiedzenie przez konsumenta umowy, dlatego też przy uzasadnieniu abuzywności ww. postanowień pozostają aktualne rozważania dotyczące klauzul z pkt I.[4.]-[8.] uzasadnienia niniejszej decyzji. W § 3 ust. 2 wymienionych w analizowanych klauzulach umownych określono wysokość wynagrodzenia prowizyjnego *success fee* liczonego od kwoty zasądzonej i skutecznie wyegzekwowanej od dłużnika.

W ocenie Prezesa Urzędu, o niedozwolonym charakterze analizowanych postanowień świadczy ustalenie przez spółkę w sposób arbitralny wysokości należnego jej świadczenia na wypadek zawarcia przez konsumenta ugody z bankiem lub ubezpieczycielem. W takich przypadkach niezbędne jest poczynienie ustaleń, w jakim stopniu zawarta przez konsumenta ugoda była wynikiem działania spółki i związanym z tym nakładem pracy pełnomocnika - w tym złożonego w sprawie pozwu - a w jakim stopniu zależna była od działań podejmowanych samodzielnie przez konsumenta lub bez udziału przedsiębiorcy. Wynagrodzenie spółki zostało zaś określone w sposób arbitralny bez względu na to, czy podjął jakiegokolwiek czynności w celu polubownego rozwiązania sporu, a abuzywności ww. postanowień w żaden sposób nie przekreśla ograniczenie należnego spółce wynagrodzenia obliczanego od kwoty objętej ugodą, a nie kwoty wierzytelności wskazanej w pozwie. Prezes Urzędu nie może również zaakceptować konieczności uiszczenia przez konsumenta dodatkowego wynagrodzenia na rzecz spółki równego odpowiednio $\frac{3}{4}$ lub $\frac{1}{2}$ kosztów zastępstwa procesowego należnych w sprawie, tj. obliczanych od kwoty wierzytelności objętej pozwem. Skutkiem tego zastrzeżone przez spółkę świadczenie jest oderwane od osobistego wkładu i stopnia zaangażowania w czynności zmierzające do polubownego załatwienia sprawy, co odnosi się również do dodatkowego wynagrodzenia w przypadku braku przyznania całości kosztów zastępstwa procesowego. Co równie istotne, z treści postanowień nie wynika na jakich zasadach koszty zastępstwa procesowego miałyby być kalkulowane oraz kto miałby te koszty obliczać.

Ponadto, przytoczone powyżej postanowienia mogą zniechęcać konsumentów do podejmowania określonych czynności w sprawie, w tym zmierzających do jej zakończenia wedle uznania konsumenta. Kwestionowane postanowienia kreują swego rodzaju sankcję dla konsumenta za skorzystanie z polubownego zakończenia sporu. Pomimo nazwania zastrzeganego przez spółkę świadczenia jako „wynagrodzenie” mamy jednak do czynienia z zastrzeżeniem o cechach kary umownej (*vide* art. 483 k.c.). Ponadto w niniejszym przypadku brak jest proporcjonalnej relacji pomiędzy kwotą, którą miałby zapłacić konsument, a

działaniami rzeczywiście podjętymi przez spółkę, zmierzającymi do realizacji zlecenia, wobec czego przewidzianą przez spółkę sankcją - karę umową - należy uznać za rażąco wygórowaną.

Kwestionowane postanowienia naruszają zatem dobre obyczaje polegające na nieusprawiedliwionym pokrzywdzeniu finansowym kontrahenta przedsiębiorcy. Na podstawie analizowanych postanowień chronione są wyłącznie interesy spółki, bez jakiegokolwiek uwzględnienia okoliczności związanych z zawartą przez konsumenta umową. Kwestionowane postanowienia w sposób rażąco naruszają interesy konsumentów poprzez wykorzystywanie uprzywilejowanej pozycji kontraktowej przez przedsiębiorcę, jako twórcę wzorca. Analizowane postanowienia naruszają również w sposób rażąco ekonomiczne interesy konsumentów albowiem uprawniają one przedsiębiorcę - który nie zrealizował w pełni swojego świadczenia - do żądania od konsumentów, którzy zawarli umowę do *de facto* zapłaty pełnego wynagrodzenia, jakby świadczenie przedsiębiorcy zostało w pełni zrealizowane, tj. żądana w postępowaniu sądowym kwota została zasądzona i skutecznie wyegzekwowana przez spółkę.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Ad [11.]. „Sądem właściwym dla rozstrzygania sporów wynikających z niniejszej Umowy będzie sąd powszechny właściwy dla siedziby Zleceniobiorcy”

- § 6 pkt 5 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument,
- § 6 pkt 6 Umowy obsługi w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela, w przypadku gdy koszty procesu ponosi Kancelaria,
- § 6 pkt 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną,
- § 6 ust. 6 Umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłat na UNWW.

W ocenie Prezesa UOKiK, analiza postanowienia, w którym zawężono właściwość sądową jedynie do sądu właściwości miejscowej przedsiębiorcy prowadzi do wniosku, że postanowienie to jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumentów.

Należy mieć na względzie, że tego rodzaju postanowienia wielokrotnie zostały uznane za niedozwolone postanowienia umowne. Wprowadzenie do umów tego typu postanowienia, stwarza konsumentowi jako pozwanemu dolegliwe czasowo i finansowo utrudnienia w procesie związane z przejazdami do sądu siedziby przedsiębiorcy, podczas gdy przy braku kwestionowanego postanowienia proces toczyłby się zgodnie z art. 27 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2019 r. poz. 1460 ze zm., dalej także: k.p.c.) - w sprawach cywilnych sądem właściwym miejscowo jest sąd miejsca zamieszkania pozwanego. Ponadto, zgodnie z art. 34 k.p.c., konsument mógłby wytoczyć powództwo o zawarcie umowy, ustalenie jej treści, o zmianę umowy oraz ustalenie istnienia umowy, o jej wykonanie, rozwiązanie lub unieważnienie, a także o odszkodowanie z powodu niewykonania umowy przed sądem miejsca wykonania tej umowy. Postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę z góry wyklucza taką ewentualność. Spółka zawiera umowy z konsumentami z terenu całego kraju wobec czego, prawidłowe uregulowanie tego zagadnienia jest szczególnie istotne.

Należy wskazać, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy k.p.c. i zgodnie z art. 385³ pkt 23 k.c. nie mogą być one w tym zakresie wyłączane, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Zgodnie z tym przepisem niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Takie jednostronne ukształtowanie uprawnień stron w umowie narusza dobre obyczaje kupieckie i może stanowić uprzywilejowanie wyłącznie strony, która jest autorem umowy. W przedmiotowym przypadku rażąco naruszenie interesów konsumenta, polega na ustanowieniu przez spółkę sprzecznej z prawem dysproporcji praw w zakresie trybu rozstrzygania sporów pomiędzy stronami umowy na niekorzyść konsumenta, narzucając tym samym konsumentowi konieczność prowadzenia procesu w odległej od miejsca zamieszkania konsumenta miejscowości, co jest utrudnieniem w dostępie do sądu i może narażać konsumenta na dodatkowe dolegliwości finansowe związane z dojazdami do sądu oraz stratę czasu. Takie ograniczenia i utrudnienia w dostępie do sądu nie obejmują spółki przez co stawiają ją w lepszej sytuacji prawnej i ekonomicznej od konsumenta.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienie umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Zaniechanie stosowania przez spółkę zakwestionowanych postanowień niezwłocznie po wszczęciu przez Prezesa UOKiK niniejszego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone nie ma wpływu na możliwość wydania decyzji zakazującej stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 k.c.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Ad II. Obowiązek usunięcia trwających skutków naruszenia

[1.] Jedną z intencji określenia środków usunięcia trwających skutków naruszenia jest zwiększenie skuteczności administracyjnoprawnego trybu stwierdzania stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umownych. Środki te mogą mieć charakter informacyjny. Z przykładów wymienionych w art. 23b ust. 2 uokik wynika, że konsumenci mają się dowiedzieć o uznaniu przez Prezesa UOKiK postanowienia wzorca umowy za niedozwolone. Przekazanie konsumentom odpowiedniej informacji może nastąpić za pomocą poinformowania przez przedsiębiorcę konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca zawierającego klauzulę abuzywną w sposób określony w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 1) uokik). Dzięki otrzymanym informacjom konsumenci wiedzą, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne są wobec nich bezskuteczne i mają możliwość dochodzenia od przedsiębiorcy roszczeń w tym zakresie¹³.

W ramach usunięcia trwających skutków stosowania klauzul niedozwolonych Prezes UOKiK może zobowiązać przedsiębiorcę do poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji. Prezes UOKiK decyduje więc o sposobie poinformowania konsumentów. Może być to np. droga listowna, za potwierdzeniem odbioru bądź nie¹⁴.

¹³ M. Namysłowska, A. Piszcz; Ustawa o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów z 5.8.2015 r., Komentarz; Wydawnictwo C.H. Beck; Warszawa 2016, str. 26.

¹⁴ ibidem

W ocenie Prezesa UOKiK nałożenie na spółkę obowiązku określonego w pkt II.[1.] sentencji niniejszej decyzji jest proporcjonalne do wagi i rodzaju naruszenia oraz konieczne do usunięcia jego trwających skutków. Środek ten ma za zadanie poinformowanie konsumentów będących jednocześnie stronami obowiązujących umów o obsługę prawną o tym, iż ich kontrahent stosował lub stosuje wobec nich klauzule niedozwolone i tym samym nie może on ich dłużej wykorzystywać w relacjach z nimi. Środek ten jest zatem proporcjonalny, przydatny i niezbędny dla usunięcia tych skutków naruszenia zakazu z art. 23a uokik. Ponadto nie wykracza poza to, co niezbędne do ich usunięcia.

Za zasadnością nałożenia tego obowiązku przemawia także fakt, iż wskazane w art. 23b ust. 2 pkt 2) uokik oświadczenie składane przez przedsiębiorcę może być obowiązkiem o szerszym kręgu docelowym, lecz potencjalnie mniej skutecznym niż poinformowanie konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca zawierającego niedozwolone postanowienie. Środek usunięcia skutków z pkt II.[2]. sentencji niniejszej decyzji ma zatem wspierać i uzupełniać niniejszy środek.

W ocenie Prezesa UOKiK, miesięczny termin na wykonanie tego obowiązku jest terminem wystarczającym. Należy bowiem doliczyć do niego dodatkowy minimalny 1-miesięczny termin na uprawomocnienie się niniejszej decyzji (w przypadku braku odwołania spółki), w którym spółka może przygotowywać się do wykonania obowiązku. W przypadku wniesienia odwołania moment rozpoczęcia liczenia 1-miesięcznego terminu zostanie opóźniony znacznie bardziej.

Przesłanie ww. informacji listem poleconym ma na celu jak najpełniejszą realizację celu nałożenia niniejszego obowiązku i jego zaewidencjonowanie. Wysłanie przesyłki listem zwykłym nie gwarantowałoby realizacji tego celu. Uzyskanie zaś ww. informacji przez konsumentów, którzy zawarli ze spółką umowy w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu tzw. opłat likwidacyjnych oraz UNWW, umożliwi im skorzystanie ze skutku uznania postanowienia za niedozwolone, który wynika z art. 23d uokik.

[2.] Zgodnie z art. 23b ust. 2 pkt 2) uokik, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Istotą opisywanego w niniejszej decyzji naruszenia jest stosowanie postanowień wzorców umów, które w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszają interesy konsumentów. W ocenie Prezesa UOKiK, powyższe okoliczności uzasadniają zastosowanie wskazanego wyżej środka, jakim jest publikacja oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy. Spółka powinna, zdaniem Prezesa UOKiK, poinformować konsumentów o stosowaniu przez nią niedozwolonych postanowień umownych, co spełni funkcję edukacyjną. Powyższy środek może mieć również znaczenie prewencyjne, zniechęcając spółkę oraz innych przedsiębiorców do podobnego rodzaju praktyk (w obliczu ryzyka złożenia oświadczenia, które może wpłynąć na postrzeganie przedsiębiorcy przez konsumentów).

Oświadczenie zamieszczone na stronie internetowej spółki ma za zadanie poinformowanie konsumentów o fakcie wydania decyzji, jej oznaczeniu i dacie wydania (w celu jej późniejszej identyfikacji lub ułatwianiu dotarcia do jej treści). Oświadczenie to będzie wspierać obowiązek określony w pkt II.[1.] sentencji decyzji, w postaci pisemnego zawiadomienia konsumentów o treści decyzji i skutkach płynących ze stwierdzenia abuzywności postanowień umowy. Oświadczenie z pkt II.[1.] sentencji decyzji jest adresowane do aktualnych kontrahentów przedsiębiorcy. Z kolei obowiązek zamieszczenia oświadczenia na stronie internetowej przedsiębiorcy, umożliwi zapoznanie się z treścią

decyzji konsumentom, którzy z usług spółki już nie korzystają, a więc nie otrzymają pisma wskazanego w pkt II.[1.] sentencji decyzji.

Określenie parametrów technicznych oświadczenia jest zaś niezbędne i ma za zadanie zapewnić jego widoczność i czytelność na stronie internetowej spółki.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek usunięcia trwających skutków stosowania klauzul niedozwolonych nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany firmy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Oświadczenie zostanie zaprezentowana na stronie internetowej przedsiębiorcy i dzięki temu wiedza o rozstrzygnięciu będzie mogła dotrzeć do konsumentów, a także innych przedsiębiorców działających w branży dochodzenia roszczeń. W ocenie Prezesa UOKiK, strona internetowa to medium o licznych odbiorców, które poprzez swoją powszechność i możliwość zapoznania się z prezentowanymi tam treściami w dowolnym czasie stosownym dla każdego odbiorcy najskuteczniej jest w stanie dotrzeć do świadomości odbiorców. Wśród konsumentów komunikat tej treści powinien zwiększyć wiedzę o przepisach chroniących ich prawa i krytycyzm względem działań podmiotów oferujących świadczenie usług pomocy prawnej, którzy kosztem konsumentów mogą w sposób nieakceptowany zabezpieczać własne interesy. Przedsiębiorcy powinni z kolei dowiedzieć się o negatywnych konsekwencjach naruszania praw konsumentów, co poza wychowawczą spełni również funkcję prewencyjną.

Zakres obowiązków publikacyjnych jest proporcjonalny do możliwości przedsiębiorcy i wagi naruszeń. Należy zwrócić uwagę, że kwestionowane klauzule są stosowane od długiego czasu, a obowiązek publikacji decyzji na stronie internetowej przez odpowiednio długi okres, w ocenie Prezesa UOKiK, nie będzie uciążliwy dla strony niniejszego postępowania.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt II. sentencji niniejszej decyzji.

Ad III. Publikacja decyzji

Prezes Urzędu nałożył także na spółkę obowiązek publikacji niniejszej decyzji przez okres 6 miesięcy, w całości (bez informacji stanowiących tajemnicę przedsiębiorstwa lub innych informacji prawnie chronionych, w tym danych osobowych), na koszt spółki na stronie internetowej tego przedsiębiorcy, w ciągu 1 miesiąca od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji, przy czym treść decyzji powinna być dostępna za pomocą hipertącza (linku) widocznego w górnej części strony głównej i każdej z podstron tego przedsiębiorcy, a tekst hipertącza powinien wyglądać następująco: napis „Decyzja Prezesa UOKiK uznająca klauzule umowne stosowane przez Kancelarię Virtus jako niedozwolone” w kolorze czerwonym, czcionką Times New Roman, wielkości co najmniej 13 pkt.

W ocenie Prezesa UOKiK, nałożony na spółkę obowiązek publikacji decyzji zmierza do przekazania możliwie najszerszemu kręgowi odbiorców (konsumentów - również tych niebędących stronami umów zawartych przez spółkę, jak i innych profesjonalnych uczestników rynku) informacji o klauzulach stosowanych przez spółkę uznanych za niedozwolone. Publikacja pełnej treści decyzji i możliwość zapoznania się z nią przez uczestników rynku - konsumentów i przedsiębiorców pozwoli im na pozyskanie informacji nie tylko o tym, jakie klauzule zostały uznane za niedozwolone, ale także jakie motywy stoją

za rozstrzygnięciem Prezesa UOKiK. Zapoznanie się z treścią decyzji pozwoli także jej czytelnikom na zapoznanie się z nałożonymi na przedsiębiorcę obowiązkami usunięcia trwających skutków naruszenia i weryfikację ich realizacji, których mogą być adresatami.

Obowiązek ten spełni funkcję edukacyjną oraz prewencyjną. Ma bowiem stanowić czytelną informację dla konsumentów i przedsiębiorców, w jaki sposób - zgodnie z prawem - należy wyważyć interesy przedsiębiorców i konsumentów w zawieranych umowach o świadczenie usług pomocy prawnej. Jednocześnie ma ostrzegać, iż w przypadku braku dochowania przez przedsiębiorców wymaganych standardów i stosowania podobnych postanowień umownych muszą oni liczyć się z określonymi sankcjami.

W ocenie Prezesa UOKiK, obowiązek publikacji decyzji nie powinien ulec modyfikacji w przypadku zmian organizacyjnych przedsiębiorcy. Dlatego też powinien być wykonany także w razie zmiany firmy przedsiębiorcy, jego przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem, zmiany adresu strony internetowej lub też w przypadku zmiany treści sentencji decyzji lub jej uzasadnienia przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów lub sąd powszechny, w zakresie podlegającym obowiązkowi publikacji. Obowiązek ten w powyższych sytuacjach się nie dezaktualizuje i winien być wówczas wykonany z uwzględnieniem powyższych zmian i nie powinien zostać zaniechany.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w pkt III. sentencji niniejszej decyzji.

Ad IV. Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ustawy. Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 3, że obrót oblicza się jako sumę udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych - w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2 tej ustawy. Art. 106 ust. 5 uokik stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Na podstawie przedstawionego przez spółkę rachunku zysków i strat ustalono, że w 2018 r. przedsiębiorca uzyskał obrót w wysokości [...] zł, co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2018 r., tj. 4,30 zł, stanowi po zaokrągleniu równowartość [...] euro. Obrót ten jest więc wyższy niż 100.000 euro, co uzasadnia zastosowanie przy nałożeniu na przedsiębiorcę kary pieniężnej art. 106 ust. 1 uokik, bez odniesienia do szczegółowych zasad ustalania wysokości kary przewidzianych w ust. 5 i 6 tego przepisu.

Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kary pieniężnej na spółkę za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt I. sentencji niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim przedmiot stosowanych przez spółkę klauzul i ich negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaekonomicznych interesów konsumentów, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji.

Należy zwrócić uwagę, że przepisy uokik nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to w szczególności: okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także: okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik).

Umyślność i nieumyślność działania przedsiębiorcy

Nakładając kary pieniężne na przedsiębiorców, Prezes Urzędu bierze pod uwagę konieczność ustalenia, czy naruszenie dokonane było umyślnie czy też nieumyślnie. Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa, stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia uokik daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów ustawy.

W ocenie Prezesa Urzędu spółka posiadała wiedzę na temat tego, że dana klauzula jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i narusza rażąco interesy konsumentów lub też przynajmniej takiej wiedzy można od niej wymagać. Należy bowiem podkreślić, że przedmiotem przeważającej działalności gospodarczej spółki jest działalność prawnicza. Równocześnie, wiedzę na temat niedozwolonych postanowień umowy spółka mogła czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Wiedzę tę można także czerpać z treści rejestru klauzul niedozwolonych prowadzonego przez Prezesa UOKiK. Znajomości tego orzecznictwa czy też rejestru można zaś wymagać od przedsiębiorców, którzy świadczą na rzecz konsumentów usługi prawnicze. Nie bez znaczenia jest także okoliczność, iż z problematyką niedozwolonych postanowień umownych wiąże się także przedmiot spraw, w których spółka dochodziła na rzecz konsumentów określonych roszczeń. Przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego mogły bowiem spełniać pojawiające się w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym klauzule dotyczące opłat likwidacyjnych lub wartości wykupu, a w odniesieniu do umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej, klauzule dotyczące ubezpieczenia niskiego wkładu własnego. W przypadku klauzul z pkt I.[4.]-[8.] można nawet zaryzykować stwierdzeniem, iż spółka powieliła na własne potrzeby mechanizm stosowany przez towarzystwa ubezpieczeniowe w zakresie opłat likwidacyjnych lub wartości wykupu, który zniechęcał konsumentów do rozwiązywania zawartych umów ubezpieczenia. Należy także zauważyć, że tworzenie wzorców umowy, zwłaszcza dokonywane przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie

wzorca umowy jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków. Doświadczenie życiowe wskazuje, iż tworzenie wzorców umowy poprzedzone jest szczegółową analizą prawną tworzonych zapisów oraz analizą skutków, jakie one wywołują. Trudno zatem uznać, że postanowienia stosowanych w ramach działalności gospodarczej wzorców umowy były tworzone przypadkowo i niecelowo.

Mając na uwadze wskazane powyżej okoliczności, Prezes Urzędu uznał, że naruszenie przedsiębiorcy określone w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji było umyślne.

Umyślność została wymieniona w art. 111 ust. 4 pkt 1 lit. d) w zw. z pkt 2 lit. c) i ust. 2 uokik jako okoliczność obciążająca, którą należy uwzględnić ustalając wysokość kary pieniężnej. W związku z tym okoliczność ta nie zostanie uwzględniona przy obliczaniu kwoty bazowej, zostanie natomiast uwzględniona jako okoliczność obciążająca, co będzie wskazane w dalszej części decyzji, gdyż jedna okoliczność nie może być podstawą dwóch różnych obostrzeń kary.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Ustalenie wymiaru kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy

Okoliczności naruszenia przepisów ustawy zostały opisane już szczegółowo w uzasadnieniu pkt I. niniejszej decyzji. Kwestionowane postanowienia wzorców umowy dotyczą ograniczenia konsumentowi możliwości wyboru adwokata lub radcy prawnego, uprawnionych do jego reprezentacji na etapie postępowania sądowego, stosowania opłat o charakterze sankcyjnym, w związku z wypowiedzeniem przez konsumenta umowy lub pełnomocnictwa, zastrzegania rażąco wygórowanego wynagrodzenia (o charakterze kary umownej) na rzecz spółki, w sytuacji, gdy w sprawie doszło do zawarcia ugody między zleceniodawcą, a jego dłużnikiem na etapie postępowania sądowego, oraz zawężania właściwości sądowej wyłącznie do sądu właściwości miejscowej przedsiębiorcy, w przypadku rozstrzygnięcia sposobów wynikających z umowy obsługi prawnej.

Okres trwania naruszenia

Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okres stosowania niedozwolonych postanowień umownych. Datę początkowo stanowi dzień 17 kwietnia 2016 r. kiedy to weszły w życie do uokik przepisy dotyczące zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów. Jak ustalono spółka zaniechała stosowania zakwestionowanych postanowień z dniem 8 lipca 2019 r. - niezwłocznie po wszczęciu niniejszego postępowania. Wzorce w zakresie odzyskiwania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela były stosowane przez spółkę od listopada 2015 r., a wzorzec dotyczący odzyskiwania opłat z tytułu UNWW od marca 2016 r. Uwzględniając powyższe należy wskazać, iż stosowanie w tych wzorcach niedozwolonych postanowień umownych miało charakter długotrwały - były stosowane przez ponad 3 lata. Wyjątek stanowi w tym względzie wyłącznie wzorzec umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną, który był stosowany ok. 10 miesięcy - od lipca 2016 r. do maja 2017 r.

Stopień i skutki naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)

W ocenie Prezesa, w przypadku klauzul z pkt I.[1.]-[3.] oraz I.[11.], stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest zdaniem Prezesa Urzędu umiarkowany. Stosowane przez spółkę klauzule naruszały bezpośrednio konsumentom prawo do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych warunkach rynkowych. Stosowanie tych klauzul niedozwolonych było przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów przez spółkę. Ich stosowanie należy przy tym uznać za szkodliwe dla interesów konsumentów pomimo, iż mogli oni nie ponieść w związku z ich stosowaniem bezpośredniego uszczerbku finansowego.

Z kolei w odniesieniu do klauzul z pkt I.[4.]-[10.] stopień naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest znaczny. Istotą zachowania spółki jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Skutkiem stosowania tych klauzul było nieusprawiedliwione pokrzywdzenie finansowe kontrahenta przedsiębiorcy - opisane zakłócenie równowagi stron umowy mogło w sposób rażący naruszać ekonomiczny interes konsumentów. Należy również mieć na uwadze, że spółka świadcząc usługi na rzecz konsumentów, którzy już uprzednio mogli zostać pokrzywdzeni w skutek zawarcia umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej, powinna działać w sposób niewykorzystujący swojej silniejszej pozycji oraz dbać o równomierne rozłożenie uprawnień i obowiązków stosunku umownego.

Wyliczenie kwoty bazowej kary

Mając na względzie powyżej przedstawione okoliczności, ustalono kwoty bazowe kar za stosowanie przez spółkę niedozwolonych postanowień umownych, w następującej wysokości:

Ad IV.[1.]

– [...] % obrotu osiągniętego przez spółkę w 2018 r. za stosowanie klauzul z punktów I.[1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji, z uwagi na umiarkowany stopień naruszenia oraz długotrwałe stosowanie zakwestionowanych klauzul. W niniejszym przypadku zdecydowano o nałożeniu jednej kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul z punktów I.[1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji, gdyż ich zakwestionowana treść normatywna jest tożsama - dotyczy mechanizmu związanego z narzucaniem konsumentom osoby reprezentującego go pełnomocnika.

Ad IV.[2.]

– [...] % obrotu osiągniętego przez spółkę w 2018 r. za stosowanie klauzul z punktów I.[4.]-[8.] sentencji niniejszej decyzji, z uwagi na znaczny stopień naruszenia, długotrwałe stosowanie zakwestionowanych klauzul (w odniesieniu do pkt I.[4.]-[5.] i I.[7.]-[8.]) oraz istotne niekorzystne skutki w sferze finansowych interesów konsumentów. W niniejszym przypadku zdecydowano o nałożeniu jednej kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul z punktów I.[4.]-[8.] sentencji niniejszej decyzji, gdyż ich zakwestionowana treść normatywna jest tożsama - dotyczy stosowania opłat o charakterze sankcyjnym, w związku z wypowiedzeniem przez konsumenta umowy lub pełnomocnictwa.

Ad IV.[3.]

– [...] % obrotu osiągniętego przez spółkę w 2018 r. za stosowanie klauzul z punktów I.[9.]-[10.] sentencji niniejszej decyzji, z uwagi na znaczny stopień naruszenia, istotne

niekorzystne skutki w sferze finansowych interesów konsumentów, a w przypadku klauzuli z pkt I.[10.] także jej długotrwałe stosowanie. W niniejszym przypadku zdecydowano o nałożeniu jednej kary pieniężnej z tytułu stosowania klauzul z punktów I.[9.]-[10.] sentencji niniejszej decyzji, gdyż ich zakwestionowana treść normatywna jest tożsama - dotyczy zastrzeżenia rażąco wygórowanego wynagrodzenia (o charakterze kary umownej) na rzecz spółki, w sytuacji, gdy w sprawie doszło do zawarcia ugody między zleceniodawcą, a jego dłużnikiem na etapie postępowania sądowego.

Ad IV.[4.]

– [...] % obrotu osiągniętego przez spółkę w 2018 r. za stosowanie klauzuli z punktu I.[11.] sentencji niniejszej decyzji, z uwagi na umiarkowany stopień naruszenia oraz jej długotrwałe stosowanie.

Spółka osiągnęła w 2018 r. obrót w wysokości [...] zł, a zatem kwota bazowa dla każdej z kar pieniężnych wynosi:

- 1.309,36 zł za stosowanie klauzul z punktów I.[1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji,
- 13.093,63 zł za stosowanie klauzul z punktów I.[4.]-[8.] sentencji niniejszej decyzji,
- 6.983,27 zł za stosowanie klauzul z punktu I.[9.]-[10.] sentencji niniejszej decyzji,
- 1.745,82 zł za stosowanie klauzuli z punktu I.[11.] sentencji niniejszej decyzji.

Okoliczności łagodzące i obciążające

Po ustaleniu kwot bazowych przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Prezes Urzędu, kalkulując kary pieniężne, wziął pod uwagę okoliczność łagodzącą związaną z zaniechaniem stosowania przez spółkę kwestionowanych postanowień umownych niezwłocznie po wszczęciu niniejszego postępowania, a w przypadku klauzul zawartych we wzorcu umowy o świadczenie obsługi w zakresie odzyskania opłaty likwidacyjnej, w przypadku gdy koszty procesu ponosi konsument a Kancelaria pobiera od klienta opłatę wstępną, jeszcze przed wszczęciem postępowania. Okoliczność ta uzasadnia obniżenie wymiaru kar pieniężnych o 30 %.

Prezes Urzędu, kalkulując kary pieniężne w niniejszej sprawie, wziął pod uwagę jako okoliczność obciążającą znaczny zasięg terytorialny naruszenia, co związane jest z zawieraniem przez spółkę umów z konsumentami z terenu całego kraju. Prezes Urzędu uznał, że ta okoliczność obciążająca uzasadnia podwyższenie kwot bazowych o 5 %. Z kolei umyślność naruszenia (opisana na s. 28-29 decyzji) uzasadnia podwyższenie wymiaru kar pieniężnych 50 %.

Obliczenie kary

W wyniku powyższych kalkulacji (uwzględnienia okoliczności obciążających i łagodzących) wymiar kar pieniężnych został zmodyfikowany w ten sposób, że wymiar każdej z kar pieniężnych został podwyższony o 25 %.

To oznacza, że ostateczne wysokości kar pieniężnych (po zaokrągleniu do pełnych złotych) ustalone zostały w następującej wysokości:

- 1 637 zł z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji,
- 16 367 zł z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[4.]-[8.] sentencji niniejszej decyzji,
- 8 729 zł z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[9.]-[10.] sentencji niniejszej decyzji,
- 2 182 zł z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.[11.] sentencji niniejszej decyzji,

co stanowi zarazem następujący odsetek procentowy obrotu przedsiębiorcy osiągniętego w 2018 r. i maksymalnego wymiaru kary:

- [...] % obrotu i [...] % maksymalnego wymiaru kary, z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[1.]-[3.] sentencji niniejszej decyzji,
- [...] % obrotu i [...] % maksymalnego wymiaru kary, z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[4.]-[8.] sentencji niniejszej decyzji,
- [...] % obrotu i [...] % maksymalnego wymiaru kary, z tytułu stosowania klauzul zakwestionowanych w pkt I.[9.]-[10.] sentencji niniejszej decyzji,
- [...] % obrotu i [...] % maksymalnego wymiaru kary, z tytułu stosowania klauzuli zakwestionowanej w pkt I.[11.] sentencji niniejszej decyzji.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kary obliczone w ww. sposób nie przewyższają kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu kierował się przestankami wskazanymi w art. 106 oraz art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kary w powyższej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, adekwatne do okresu, stopnia zawinienia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaś ich wysokość może być na tyle dolegliwa dla przedsiębiorcy, że skutecznie zapobiegnie podobnym naruszeniom w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary nakładane przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania niedozwolonych postanowień umownych służą podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. W opinii Prezesa Urzędu należy podkreślić także aspekt edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka. Poza wymiarem indywidualnym kary należy zwrócić także uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników. Przedmiotowe rozstrzygnięcie będzie sygnałem dla innych przedsiębiorców świadczących na rzecz konsumentów usługi w zakresie dochodzenia roszczeń, że za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, mogą ponieść dotkliwą sankcję finansową (prewencja ogólna).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie IV. sentencji niniejszej decyzji.

Ad V. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania.

Zgodnie z art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie z art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przez spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną niniejszego postępowania. W związku z powyższym postanowiono obciążyć przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości **37 PLN** (słownie: trzydziestu siedmiu złotych).

Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Pouczenia:

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie V. niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2018 r. poz. 300 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 ww. ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Zgodnie z art. 105 ust. 1 tej ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Dyrektor Delegatury
Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów w Katowicach
Maciej Frągsztajn