



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
ADAM JASSER

DDK-61-16/13/MC

nie zawiera tajemnicy przedsiębiorstwa
Warszawa, dn. 16 października 2014 r.

DECYZJA nr DDK-2/2014

I. Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 27 ust. 1 oraz z art. 24 ust. 1 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. nr 99, poz. 660; nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. nr 157, poz. 976, nr 223, poz. 1458, nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. nr 18, poz. 97, nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. nr 34, poz. 173) po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów** działania Raiffeisen Bank Polska Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie (dawniej Polbank EFG Spółki Akcyjnej z siedzibą w Warszawie) polegające na:

1. naruszeniu wymogów określonych w ustawie z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (tekst jednolity Dz. U. z 2012 r. poz. 1225) w związku z telefonicznym zawieraniem z konsumentami umów dotyczących przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” poprzez:

a) nieprzekazywanie im przed zawarciem umowy na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta – zgodnie z art. 16b ust. 3 w zw. z art. 16b ust. 1 pkt. 4, 5, 9 i 12 tej ustawy – informacji o istotnych właściwościach świadczenia, cenie lub wynagrodzeniu (obejmujących wszystkie ich składniki, w tym opłaty i podatki), prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy (albo wskazania, że prawo takie nie przysługuje) i o minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągle lub okresowe;

b) nieuznawanie prawa konsumenta do odstąpienia w terminie 30 dni od umowy dotyczącej ubezpieczenia zawartej na odległość na zasadach określonych w art. 16c ust. 2 w związku z art. 16c ust. 1 tejże ustawy,

co – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – stanowi praktykę określoną odpowiednio w art. 24 ust. 2 pkt. 2 i art. 24 ust. 2, w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

2. zatajaniu przed konsumentami przy prezentowaniu im oferty informacji, że:

a) Program Pomnażania Oszczędności „Kumulatus” jest w istocie ubezpieczeniem na życie,

b) przed upływem określonego czasu nie można zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków,

w wyniku czego mogli zawrzeć umowy, których inaczej by nie zawarli,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd w rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. nr 171 poz. 1206) i – godząc w zbiorowe interesy konsumentów – praktykę określoną w art. 24 ust. 2 pkt. 3 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

i stwierdza zaniechanie ich stosowania z dniem 3 lipca 2012 r.

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. nr 99, poz. 660; nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. nr 157, poz. 976, nr 223, poz. 1458, nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. nr 18, poz. 97, nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. nr 34, poz. 173) **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada** na Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Polbank EFG Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie) **karę pieniężną** w wysokości **21 122 088** (dwudziestu jeden milionów stu dwudziestu dwóch tysięcy osiemdziesięciu ośmiu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w pkt. I sentencji decyzji.
- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50, poz. 331; Dz. U. z 2007 r. nr 99, poz. 660; nr 171, poz. 1206; Dz. U. z 2008 r. nr 157, poz. 976, nr 223, poz. 1458, nr 227, poz. 1505; Dz. U. 2009 r. nr 18, poz. 97, nr 157, poz. 1241; Dz. U. z 2011 r. nr 34, poz. 173) oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. *Kodeks postępowania administracyjnego* (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Raiffeisen Bank Polska Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie (dawniej Polbank EFG Spółkę Akcyjną z siedzibą w Warszawie) kosztami postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje ją do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 28,50 zł (dwudziestu ośmiu złotych i pięćdziesięciu groszy) w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

1. Opis postępowania

- 1.1. W związku z otrzymaną skargą postanowieniem z dnia 18 lipca 2012 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie wyjaśniające pod sygnaturą DDK-405-34/12/MC w sprawie wstępnego ustalenia, czy Polbank EFG Spółka Akcyjna (dalej „**Polbank EFG**”) dopuścił się naruszenia uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej „**u.o.k.k.**”) lub naruszenia chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniającego podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach.
- 1.2. W toku postępowania wyjaśniającego w odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu z dnia 18 lipca 2012 r. Polbank EFG oraz jego następca prawny Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie (dalej: „**Raiffeisen Bank**” lub „**Przedsiębiorca**”) udzielił żądanych informacji i przekazał żądane dokumenty w pismach datowanych na: 31 lipca, 17 sierpnia, 10 września 2012 r.

- 1.3. Polbank EFG przekazał Prezesowi Urzędu „Skrypt rozmowy sprzedażowej” dotyczący przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” (dalej „**Program Kumulatus**”).
[tajemnica przedsiębiorstwa]
- 1.4. Prezes Urzędu wezwał również Polbank EFG do przedstawienia zarchiwizowanych nagrań rozmów sprzedażowych dotyczących Programu Kumulatus. Przedsiębiorca przedstawił nagrania sześciu rozmów, które odbyły się w losowo wybranym przez Prezesa Urzędu dniu (21 marca 2012 r.): trzech, w wyniku których konsument przystąpił do ubezpieczenia, i trzech, w przypadku których przedstawiono ofertę przystąpienia do ubezpieczenia, ale konsument nie złożył oświadczenia o przystąpieniu. Następnie, już w toku postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Przedsiębiorca przedstawił nagrania czterech innych rozmów z klientami.
- 1.5. W związku z informacjami uzyskanymi w toku postępowania wyjaśniającego w dniu 20 listopada 2013 r. Prezes Urzędu wszczął wobec Raiffeisen Bank postępowanie w sprawie stosowania przez Polbank EFG praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Postawiono mu zarzuty:
- (1) naruszenia wymogów określonych w ustawie o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (dalej: „**u.o.n.p.k.**”) w związku z telefonicznym zawieraniem z konsumentami umów dotyczących przystąpienia do umowy grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” poprzez:
- (a) nieprzekazywanie im przed zawarciem umowy na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta informacji określonych w art. 16b ust. 1 pkt 4, 5, 9 i 12 w zw. z art. 16b ust. 3 tejsze ustawy oraz
- (b) nieuznawanie prawa konsumenta do odstąpienia w terminie 30 dni od umowy dotyczącej ubezpieczenia zawartej na odległość na zasadach określonych w art. 16c ust. 2 w związku z art. 16c ust. 1 tejsze ustawy;
- takie działania Polbank EFG mogło stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;
- (2) zatajania przed konsumentami przy prezentowaniu im oferty informacji, że
- (a) Program Pomnażania Oszczędności „Kumulatus” jest w istocie ubezpieczeniem na życie i że
- (b) przed upływem określonego czasu nie można zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków, w wyniku czego mogli zawrzeć umowy, których inaczej by nie zawarli,
- co mogło stanowić nieuczciwą praktykę rynkową polegającą na zaniechaniu wprowadzającym w błąd w rozumieniu art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej „**u.p.n.p.r.**”) i stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 24 ust. 1 u.o.k.k.

Tym samym postanowieniem w poczet dowodów w postępowaniu administracyjnym zaliczono następujące dokumenty zebrane w trakcie postępowania wyjaśniającego:

1. postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 lipca 2012 r. o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
2. pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 lipca 2012 r. zawiadamiające Polbank EFG spółkę akcyjną o wszczęciu postępowania wyjaśniającego;
3. pismo Polbank EFG spółki akcyjnej z dnia 31 lipca 2012 r. wraz z załączoną dokumentacją, w zakresie dotyczącym Programu Pomnażania Oszczędności „Kumulatus”, to jest:
 - a) dokumentem „Obsługa reklamacji Ubezpieczonych”,
 - b) dokumentem „Pytania i odpowiedzi dotyczące Programu Pomnażania Oszczędności Kumulatus”,
 - c) instrukcją obsługi posprzedażowej ubezpieczenia Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus,
 - d) procedurą przystępowania Klientów do Ubezpieczenia za pośrednictwem Biura Sprzedaży Telefonicznej,
 - e) formularzem zmiany produktu bankowego wskazanego do finansowania kosztów Programu Pomnażania Oszczędności Kumulatus,
 - f) wzorem wniosku o wypłatę świadczenia,
 - g) wzorem wniosku o zawieszenie/zmianę okresu zawieszenia opłacania składek,
 - h) wzorem zlecenia wypłaty całkowitej,
 - i) wzorem rezygnacji z przystąpienia do Programu Pomnażania Oszczędności Kumulatus,
 - j) wydrukiem „Formatka e-mail – rezygnacja_Kumulatus”;
4. pismo Polbank EFG spółki akcyjnej z dnia 17 sierpnia 2012 r. wraz z załączoną dokumentacją, w zakresie dotyczącym programu „Kumulatus”, to jest:
 - a) Umową ubezpieczenia grupowego – Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus z dnia 26 lutego 2009 r. i załączoną do niej polisą,
 - b) ogólnymi warunkami grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie,
 - c) skryptem rozmowy sprzedażowej,
 - d) wzorem pakietu powitalnego,
 - e) formularzem zmiany danych (listą uposażonych),
 - f) aneksem 1 z dnia 19 września 2011 r. do umowy ubezpieczenia i załączonymi do niego: polisą grupową ogólnymi warunkami grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie, skryptem rozmowy sprzedażowej, wzorem pakietu powitalnego,
 - g) aneksem 2 z dnia 15 czerwca 2012 r. do umowy ubezpieczenia i załączonymi do niego: polisą grupową, ogólnymi warunkami grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie, skryptem rozmowy sprzedażowej, wzorem pakietu powitalnego;
5. pismo Polbank EFG spółki akcyjnej z dnia 10 września 2012 r.;
6. pismo Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 9 maja 2013 r.;
7. pismo Raiffeisen Bank Polska spółki akcyjnej z dnia 28 maja 2013 r. wraz z załączoną dokumentacją (w tym nagraniem rozmów telefonicznych);

8. postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 czerwca 2013 r. o zakończeniu postępowania wyjaśniającego.
- 1.6. Przedsiębiorca odniósł się do postawionych zarzutów w pismach z dni 9 i 23 grudnia 2013 r., a następnie – w odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 14 lutego 2014 r. – w piśmie z dnia 3 marca 2014 r., zaś w odpowiedzi na pismo Prezesa Urzędu z dnia 10 września 2014 r. – w piśmie z dnia 18 września 2014 r.
- 1.7. W pismach przekazywanych w toku postępowania Przedsiębiorca stanął na stanowisku, że działanie Polbank EFG nie było bezprawne, a w konsekwencji nie doszło do stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.
- 1.8. Przedsiębiorca stwierdził, że zarzut 1 sformułowany przez Prezesa Urzędu jest bezpodstawny, ponieważ pomiędzy Polbank EFG a klientem, który był obejmowany ubezpieczeniem, nie dochodziło do zawarcia umowy. Zdaniem Przedsiębiorcy ubezpieczony nie staje się stroną umowy, lecz jej beneficjentem, w związku z czym nie przysługują mu uprawnienia przewidziane w u.o.n.p.k. dla osób zawierających umowę na odległość.
- 1.9. Według Raiffeisen Bank *Nie można [...] uznać złożonej ze strony banku [...] propozycji skorzystania przez ubezpieczonego z zastrzeżenia na jego rzecz ochrony ubezpieczeniowej jako złożenia oferty w myśli art. 66 § 1 Kodeksu cywilnego. W świetle tego przepisu ofertę można bowiem zdefiniować jako oświadczenie woli wyrażające stanowczą decyzję zawarcia umowy i określające co najmniej istotne postanowienia tej umowy. Innymi słowy oferta jest oświadczeniem, które służy zawarciu umowy kreującej nowy stosunek prawny bądź zmieniającej lub rozwiązującej taki stosunek. W przedmiotowej sprawie kontakt banku z klientem nie ma na celu zawarcia umowy, a jedynie zmierza do urzeczywistnienia normy prawnej wynikającej z art. 829 § 2 Kodeksu cywilnego poprzez złożenie przez klienta banku oświadczenia o skorzystaniu przez niego z zastrzeżonej na jego rzecz ochrony ubezpieczeniowej. Dla podkreślenia właściwej interpretacji art. 66 Kodeksu cywilnego Bank pragnie zwrócić uwagę, iż wskazany przepis umieszczony jest w księdze pierwszej, tytule IV, dziale II Kodeksu cywilnego zatytułowanym „Zawarcie umowy”. W omawianym przypadku, w ocenie Banku, w trakcie rozmowy pomiędzy Bankiem a klientem dochodzi do złożenia przez klienta w odpowiedzi na informację ze strony Banku o zawarciu umowy, oświadczenia woli w przedmiocie skorzystania z zastrzeżenia na jego rzecz ochrony ubezpieczeniowej, które to oświadczenie kreuje powstanie stosunku prawnego, ale nie na skutek zawarcia umowy ubezpieczenia. Innymi słowy, zgoda klienta powoduje konkretyzację stosunku prawnego wynikającego z zawartej umowy poprzez objęcie jej postanowieniami w zakresie praw i obowiązków ubezpieczonego konkretnej osoby, przez co ta osoba staje się stroną tego stosunku ubezpieczeniowego (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 4).*
- 1.10. *Bank nie mógł zawierać umowy, której przedmiotem albo jednym z przejawów byłoby objęcie konsumentów ubezpieczeniem. Kontakt telefoniczny Banku z klientem i uzyskiwana w jego trakcie zgoda na objęcie przez AEGON ochroną ubezpieczeniową w ramach PPO Kumulatus mają w ocenie Banku inne znaczenie prawne. W obecnym stanie prawnym, stosownie do treści art. 829 Kodeksu cywilnego, zgoda taka wyznacza chwilę, wraz z którą może rozpocząć się ochrona ubezpieczeniowa zastrzeżona na rzecz osoby, która taką zgodę wyrazi. Oznacza to, iż sama umowa ubezpieczenia na życie na cudzy rachunek może być zawarta bez zgody ubezpieczonego, lecz nie zostanie on objęty ochroną ubezpieczeniową z tej umowy, dopóki niełoży w tym przedmiocie oświadczenia wymaganego przez art. 829 § 2 zd. 1 KC. Tym samym odbieranie takiej zgody przez Bank nie było przejawem zawierania*

umów z klientami, a samo oświadczenie ze strony klienta miało walor jednostronnej czynności prawnej (pismo z dnia 3 marca 2014 r.).

- 1.11. W odniesieniu do skutków prawnych oświadczenia składanego przez konsumenta przystępującego do ubezpieczenia Raiffeisen Bank stwierdził:

Patrząc [...] na konstrukcję oświadczenia składanego przez klienta [...], należy wyprowadzić wniosek, iż jest ono niczym innym, jak upoważnieniem Banku do pobierania środków ze wskazanego rachunku klienta tytułem opłacania składek przez Bank jako Ubezpieczającego. Oświadczenie klienta w tym zakresie nie jest zatem zobowiązaniem do zwrotu, czy też pokrywania kosztu płaconej składki, tak jak może to mieć miejsce w innych ubezpieczeniach, a jedynie upoważnieniem dla Banku, aby ciążący na nim obowiązek zapłaty składki realizował ze środków zgromadzonych na rachunku bankowym prowadzonym na rzecz danego ubezpieczonego. Takie oświadczenie Klienta należy zatem traktować, jako dyspozycję składaną przez klienta w ramach zawartej wcześniej z Bankiem umowy o rachunek bankowy, a nie rodzaj zobowiązania o cechach umowy nienazwanej. W tym miejscu Bank przyznaje, że w poprzednim piśmie mógł zasugerować, iż klient w trakcie rozmowy z Bankiem zobowiązywał się do pokrywania kosztu składki, jednak nie taka jest rzeczywista ocena oświadczenia ze strony klienta. [...] W związku z brakiem istnienia zobowiązania po stronie klienta oraz mając na uwadze ustalony w umowie ubezpieczenia sposób płatności składki, nie można uznać, iż Bank miał roszczenie do klienta w zakresie zapłaty środków na pokrycie kosztów składki, bowiem składka była płacona przez Bank ze środków pobranych z rachunku klienta. Jeżeli takich środków nie było, wówczas Bank nie płacił składki, a w zależności od tego czy była to pierwsza składka, czy kolejna, to albo ochrona ubezpieczeniowa się nie rozpoczynała, albo następował okres prolongaty, o którym mowa w § 2 pkt 7 ogólnych warunków ubezpieczenia PPO Kumulatus. Jeżeli klientowi upłynął okres prolongaty i ochrona ubezpieczeniowa w ubezpieczeniu PPO Kumulatus wygasła, to ani Bank nie był zobowiązany do opłacenia zaległych składek do Aegon, ani klient nie był zobowiązany do zwrotu Bankowi środków na pokrycie kosztu składki. Przy takiej konstrukcji oświadczenia klienta będącego upoważnieniem do pobierania środków z rachunku klienta przez Bank przy braku jednoczesnego zobowiązania się klienta do pokrywania kosztu składki przez cały okres ubezpieczenia, w ocenie Banku nie istniało po jego stronie prawo do żądania pokrycia tego kosztu, zapewnienia środków na rachunku (pismo z dnia 3 marca 2014 r.).

- 1.12. Przedsiębiorca stwierdził, że skoro podczas rozmowy telefonicznej nie dochodziło do zawarcia umowy, to tym samym nie znajduje zastosowania u.o.n.p.k., w tym określone w niej obowiązki informacyjne. Mimo to, odnosząc się konkretnie do zarzutu 1a, Przedsiębiorca stwierdził, że proces przystępowania do ubezpieczenia w znacznym stopniu odpowiadał tym wymogom (pismo Przedsiębiorcy z dnia 9 grudnia 2013 r.). Zauważył przy tym, że Prezes Urzędu powinien uwzględnić specyfikę środka, za pomocą którego Polbank EFG komunikował się z klientem, *wątpliwym jest bowiem, aby w trakcie jednej rozmowy z klientem możliwym było przedstawienie w szczególności wszystkich mniej lub bardziej ważnych informacji związanych z danym produktem. Bank zastrzegł, że poza dyskusją powinny pozostawać te informacje, co do których obowiązek ich przekazania wynika z obowiązujących przepisów prawa.*
- 1.13. W odniesieniu do zarzutu 1b Przedsiębiorca stwierdził, że *klienci mieli prawo do rezygnacji z przystąpienia do PPO Kumulatus w terminie [...] 20 [...] dni od dnia przystąpienia, tak aby móc zapoznać się z całością dokumentów i zastanowić się nad ewentualną rezygnacją z ubezpieczenia. Złożenie takiej rezygnacji w tych terminach nie pociągało dla klientów żadnych negatywnych skutków finansowych. W związku z czym*

taka rezygnacja prowadziła do takich samych skutków, do jakich prowadzi odstąpienie od umowy w świetle przepisu art. 395 § 2 Kodeksu cywilnego. Różnica między wykonaniem tych dwóch czynności polega oczywiście na tym, iż w pierwszym przypadku prowadzi do zniweczenia skutków skorzystania przez ubezpieczonego z zastrzeżenia na jego rzecz ochrony ubezpieczeniowej, natomiast w drugim do uznania umowy za niezawartą (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 6). Możliwość rezygnacji z ubezpieczenia wynika z § 5 pkt. 4 ogólnych warunków grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus”, dalej „o.w.u.”).

Argumentacja banku została również częściowo przedstawiona w dalszej części decyzji.

- 1.14. Odnosząc się z kolei do zarzutu 2a Przedsiębiorca w pierwszej kolejności powtórzył argumenty kwestionujące fakt zawierania przez konsumenta umowy z bankiem. W związku z tym nie można – zdaniem Raiffeisen Bank – mówić o nieuczciwej praktyce rynkowej, gdyż nie dochodzi do zniekształcenia zachowania rynkowego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 7, podkreślenie banku).
- 1.15. Ponadto Przedsiębiorca stwierdził, że w przypadku jego działania nie można mówić o zatajaniu informacji. *To określenie, a tym samym stawiany bankowi zarzut, nie koresponduje z rzeczywistym stanem rzeczy, w którym Bank przed wyrażeniem zgody na skorzystanie z zastrzeżenia ochrony ubezpieczeniowej kierował przekaz [...] o następującej treści: Czy wyraża pan/i wolę objęcia Programem Pomnażania Oszczędności Kumulatus, którego podstawą są Ogólne Warunki Grupowego Ubezpieczenia na Życie i Dożycie, oferowanym na podstawie Umowy Ubezpieczenia grupowego pomiędzy Polbank EFG S.A. a AEGON Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie Spółką Akcyjną z siedzibą w Warszawie? Zdaniem banku to sformułowanie służyło poinformowaniu konsumenta o fakcie przystępowania do ubezpieczenia na życie i dożycie i to w taki sposób, aby ta okoliczność była jasna i jednoznaczna. Bank zaprzeczył, jakoby ukrywał rzeczywisty charakter stosunku ubezpieczeniowego, do którego miał przystąpić klient, przyznał natomiast, że uznał, że korzystnym będzie posługiwanie się w pierwszej części rozmowy w przeważającej mierze określeniem Program Pomnażania Oszczędności „Kumulatus” z uwagi na fakt, iż PPO Kumulatus ma charakter oszczędnościowy, długoterminowy i w celu ograniczenia kosztów typowej ochrony ubezpieczeniowej konstrukcja produktu umożliwia długoterminowe oszczędzanie wpłacanych środków. Z tego względu od samego początku podkreślany był oszczędnościowy charakter ubezpieczenia, a nie ochronny typowy dla innych ubezpieczeń* (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 8).
- 1.16. W odniesieniu do zarzutu 2b Przedsiębiorca ponownie odwołał się do wcześniejszej argumentacji, a ponadto podkreślił, że **[tajemnica przedsiębiorstwa]**. Bank przedstawił nagrania czterech rozmów, w których – jego zdaniem – taką informację przekazano. Bank stwierdził także, że z uregulowań dotyczących nieuczciwych praktyk rynkowych nie wynika, że istotne informacje dla podjęcia takiej decyzji [tj. decyzji rynkowej konsumenta dotyczącej umowy] *powinny być prezentowane już na wczesnym etapie zapoznawania z danym produktem, w tym wypadku już na etapie informowania o ubezpieczeniu, a nie na przykład na końcowym etapie rozmowy podsumowującej przystąpienie do ubezpieczenia lub po jej zakończeniu w przesyłanych do konsumenta dokumentach.* Bank stwierdził, że nie widział konieczności szerszego prezentowania informacji na temat negatywnych skutków finansowych rezygnacji w czasie rozmowy, gdyż klient był informowany o możliwości rezygnacji z ubezpieczenia w określonym czasie, który był wystarczający do zapoznania się z przekazanymi mu po rozmowie dokumentami i ewentualnej zmiany decyzji. Przedsiębiorca stwierdził, że „istotne informacje” w rozumieniu u.p.n.p.r. zostały przykładowo wyliczone w ustawie, a

analiza tych przepisów prowadzi do wniosku, iż brak jest takich szczególnych uregulowań określających obowiązki informowania o ujemnych skutkach finansowych związanych z rezygnacją z ochrony ubezpieczeniowej w zakresie, jaki wynika ze stawianego zarzutu (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 10-11).

1.17. W dniu 30 maja 2014 r. Prezes Urzędu wezwał Przedsiębiorcę do przedstawienia informacji o przychodzie uzyskanym w roku obrotowym 2013. Raiffeisen Bank udzielił tej informacji w piśmie z dnia 4 czerwca 2014 r. Następnie w trybie art. 10 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (dalej „k.p.a.”) pismem z dnia 25 września 2014 r. Przedsiębiorca został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy przed wydaniem decyzji oraz wypowiedzenia się co do zebranych dowodów i materiałów. Przedsiębiorca zapoznał się z materiałem, nie skorzystał z prawa wypowiedzenia się co do niego.

2. Przeprowadzone przez Prezesa Urzędu postępowanie dowodowe pozwoliło ustalić następujący stan faktyczny:

2.1. Polbank EFG Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie został wpisany do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 19 września 2011 r. pod numerem 396490.

Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie został wpisany do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym w dniu 30 maja 2001 r. pod numerem 14540. W dniu 31 grudnia 2012 r. doszło do połączenia Raiffeisen Bank i Polbank EFG w trybie art. 492 § 1 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (tekst jedn. z 2013 r. poz. 1030, dalej „k.s.h.”), wskutek czego Polbank EFG przeniósł cały majątek na Raiffeisen Bank Polska (zob. wpis do Krajowego Rejestru Sądowego ogłoszony w Monitorze Sądowym i Gospodarczym nr 4/2013 poz. 2287). Zgodnie z art. 494 § 1 k.s.h. Raiffeisen Bank Polska Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie z dniem połączenia wstąpił w ogół praw i obowiązków Polbank EFG. W związku z tym postępowanie w sprawie stosowania przez Polbank EFG praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte wobec Raiffeisen Bank.

2.2. Dnia 26 lutego 2009 r. Polbank EFG zawarł z Aegon Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie spółką akcyjną w Warszawie (dalej „**Aegon TUŻ**”) umowę ubezpieczenia na życie i dożycie na cudzy rachunek o nazwie „Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus”. W związku z zawartą umową telefonicznie kontaktował się ze swymi klientami, konsumentami w rozumieniu art. 22¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. nr 16 poz. 93 ze zm., dalej „**k.c.**”), podczas rozmów prezentował im Program Kumulatus i proponował im przystąpienie do tego programu.

2.3. Inicjatorem rozmów telefonicznych był Polbank EFG; konsumenci, z którymi się kontaktował, nie zgłaszali wcześniej zainteresowania takim produktem. Przystąpienie do Programu Kumulatus było możliwe tylko poprzez ten kanał dystrybucji. Przed rozmową telefoniczną Polbank EFG nie przekazywał konsumentom żadnej informacji o temacie planowanej rozmowy ani o szczegółach propozycji, z którą się do nich zwróci.

2.4. Rozmowy przebiegały według schematu przewidzianego w „Skrypcie rozmowy sprzedażowej” (por. pkt 1.3 powyżej). [**tajemnica przedsiębiorstwa**].

2.5. W wyniku analizy „Skryptu rozmowy sprzedażowej” oraz nagranych rozmów (por. pkt. 1.3-1.4 powyżej) Prezes Urzędu ustalił, że nie tylko przed jej rozpoczęciem, ale także w trakcie rozmowy nie były przekazywane istotne z punktu widzenia konsumenta informacje o Programie Kumulatus, w szczególności dotyczące: istotnych właściwości świadczenia i jego przedmiotu, ceny lub wynagrodzenia za usługę finansową (nie

informowano w szczególności o obowiązkowej indeksacji składki, w związku z czym klient nie wiedział, że w kolejnych latach umowy składka będzie wyższa od tej, którą zadeklarował), minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa o świadczenia ciągle lub okresowe, a także innych podstawowych informacji o oferowanym produkcie.

- 2.6. Analiza materiałów zgromadzonych w postępowaniu pozwoliła także na ustalenie, że Polbank EFG nie uznawał prawa konsumentów, do których zwracał się z propozycją objęcia ubezpieczeniem, do odstąpienia od umowy, gdyż uważa, że pomiędzy ubezpieczonym a bankiem nie dochodziło do jej zawarcia. W konsekwencji Polbank EFG nie informował konsumentów o prawie do odstąpienia od umowy. Podczas rozmów telefonicznych powiadamiano ich wprawdzie, że mogą w ciągu 20 dni zrezygnować z przystąpienia do Programu Kumulatus bez żadnych konsekwencji, jednak było to uprawnienie przyznane im na podstawie umowy ubezpieczenia, a nie prawo do odstąpienia od umowy na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa.(zob. też pkt 1.13 powyżej i 6.4. poniżej).
- 2.7. Ponadto analiza materiału dowodowego pozwoliła ustalić, że rozmowy banku z klientami, którym proponowano przystąpienie do Programu Kumulatus prowadzono w taki sposób, by podkreślać oszczędnościowe cechy produktu, a unikać odniesień do jego faktycznego ubezpieczeniowego charakteru.
- 2.8. Na podstawie analizy „Skryptu rozmowy sprzedażowej” i zarchiwizowanych rozmów telefonicznych Prezes Urzędu stwierdził także, że w rozmowach telefonicznych nie informowano klientów o tym, że przed upływem określonego czasu nie będą mogli zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków. Przedstawiając ofertę konsultant mówił o tym, że Program Kumulatus jest przeznaczony do wieloletniego oszczędzania, jednak nie informował konsumenta o tym, że wystąpienie z programu będzie skutkowało utratą całości lub części zgromadzonych środków. Tymczasem, jak wynika z „Certyfikatu ubezpieczenia”, wartość wykupu polisy w ciągu pierwszych dwóch lat była równa zeru. W przypadku rezygnacji w kolejnych latach wartości wykupu były kwotowo wskazane w certyfikacie ubezpieczenia.
- 2.9. Zgodnie z umową ubezpieczenia samo wyrażenie zgody nie powodowało jeszcze powstania ochrony ubezpieczeniowej. Stosunek ubezpieczenia na rzecz danego ubezpieczonego powstawał dopiero po wpłaceniu przez bank składki ubezpieczeniowej za tego ubezpieczonego (por. § 15 pkt 2 o.w.u.). Zadeklarowana przez konsumenta w rozmowie telefonicznej kwota była co miesiąc pobierana przez bank z rachunku bankowego. Zgodnie z § 8 ust. 7 o.w.u. „ubezpieczony ma obowiązek zapewnić środki niezbędne na pokrycie zwrotu kosztów”. Według „Zasad obsługi ubezpieczenia «Program pomnażania oszczędności Kumulatus»”: „Składka opłacana jest przez Ubezpieczającego. Ubezpieczony zobowiązany jest do zapewnienia środków na poczet pokrycia zwrotu kosztów składki”.
- 2.10. Po wyrażeniu podczas rozmowy telefonicznej zgody na objęcie ubezpieczeniem Polbank EFG przysyłał ubezpieczonemu list powitalny i o.w.u. Natomiast w terminie do dwóch miesięcy po przystąpieniu do ubezpieczenia Aegon TUW przysyłało ubezpieczonemu pisemny certyfikat ubezpieczenia wraz ze szczegółową informacją o prawach i obowiązkach ubezpieczonego, ogólnymi warunkami ubezpieczenia i formularzem służącym do wskazania uposażonych. Zgodnie z przekazanymi w toku postępowania „Zasadami obsługi ubezpieczenia Program Pomnażania Oszczędności Kumulatus” (pkt 6) certyfikat powinien zostać wysłany do klienta w terminie do 5 dni roboczych po rozpoczęciu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń, które miało miejsce „nie później niż 3 dnia następującego po dniu wpłynięcia składki na rachunek bankowy”

(§ 15 ust. 2 o.w.u.). W praktyce okres ten mógł wydłużyć się do dwóch miesięcy od rozmowy telefonicznej, o czym klienci byli informowani podczas tej rozmowy (co wynika z zarejestrowanych rozmów telefonicznych, o których mowa w pkt. 1.4 powyżej).

- 2.11. W 2011 r. do Programu Kumulatus przystąpiło [tajemnica przedsiębiorstwa] osób, a w pierwszej połowie 2012 r. – [tajemnica przedsiębiorstwa] osoby. Od dnia 3 lipca 2012 r. Polbank EFG zaprzestał oferowania konsumentom przystąpienia do Programu Kumulatus (pismo z dnia 28 maja 2013 r., pkt 11), który funkcjonował następnie jako produkt „Portfel na Przyszłość”.
- 2.12. Przychód Raiffeisen Bank w roku obrotowym 2013 wyniósł 2 933 623 000 zł (pismo z dnia 4 czerwca 2014 r.).

3. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje.

- 3.1. **[Interes publicznoprawny]** Przede wszystkim trzeba rozważyć, czy w rozpatrywanej sprawie został naruszony interes publicznoprawny, gdyż celem u.o.k.k. opisanym w jej art. 1 ust. 1 jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Z treści tego przepisu wynika, że celem regulacji jest m.in. ochrona konsumentów przed działaniami silniejszych uczestników rynku. Przedmiotem postępowania w trybie u.o.k.k. jest ochrona interesu publicznoprawnego, która ma miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą jest dotknięty szerszy krąg uczestników rynku bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji Prezesa Urzędu.

W rozpatrywanej sprawie skutkami działań zarzucanych Polbankowi EFG jest dotknięty szeroki krąg konsumentów, do których Polbank EFG kierował ofertę przystąpienia do umowy ubezpieczenia na życie. Tym samym w sprawie mógł zostać naruszony interes publicznoprawny, a więc wszczęcie postępowania było uzasadnione.

- 3.2. **[Status przedsiębiorcy]** Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 u.o.k.k.). Polbank EFG był wpisany przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy, XII Wydział Gospodarczy KRS do Krajowego Rejestru Sądowego – rejestru przedsiębiorców pod nr. 0000396490, natomiast Raiffeisen Bank został przez ten sam sąd wpisany do rejestru przedsiębiorców pod nr. 0000014540. Oba podmioty są przedsiębiorcami w świetle przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. *o swobodzie działalności gospodarczej* (tekst jedn. Dz. U. z 2010 r. nr 220, poz. 1447 ze zm.). Przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlegali zatem rygorom określonym w u.o.k.k., a ich działania mogą podlegać ocenie pod kątem naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
- 3.3. **[Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i ust. 2, w tym pkt 2 i 3 u.o.k.k.]** W świetle art. 24 ust. 1 u.o.k.k. stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów jest zakazane. Z kolei przytoczony już wyżej ust. 2 tego artykułu mówi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. By stwierdzić praktykę określoną w art. 24 ust. 2 u.o.k.k. należy najpierw wykazać bezprawność działania przedsiębiorcy, a następnie – że to działanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

W dalszej części tego przepisu podano przykłady praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji i nieuczciwe praktyki rynkowe.

O naruszeniu obowiązku informacyjnego można mówić wtedy, gdy taki obowiązek został na przedsiębiorcę nałożony konkretnym przepisem prawa. Sam fakt niedopełnienia obowiązku nie oznacza automatycznie, że przedsiębiorca dopuścił się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Konieczne jest jeszcze stwierdzenie, że niespełnienie obowiązku godzi w owe interesy. Natomiast celem wyraźnego wskazania w ustawie praktyki polegającej na stosowaniu przez przedsiębiorcę nieuczciwych praktyk rynkowych było zapewnienie silniejszej i powszechniejszej ochrony praw konsumenckich. Aby stwierdzić stosowanie praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.k, należy wykazać, że jej sprawca mający status przedsiębiorcy spełnił łącznie dwie przesłanki: stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej oraz naruszenia poprzez to działanie zbiorowych interesów konsumentów.

- 3.4. **[Bezprawność działań przedsiębiorcy]** Przez bezprawność rozumie się sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym obejmującym normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi normami porządku prawnego. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy nie ma znaczenia strona podmiotowa czynu, tj. wina sprawcy. W celu uznania praktyk stosowanych przez Spółkę za naruszające zbiorowe interesy konsumentów należy zatem wykazać, że jej działania opisane w sentencji decyzji są sprzeczne z prawem.

4. Zarzut 1

- 4.1. **[Wprowadzenie]** Ocena, czy działania Polbank EFG były bezprawne, wymaga w pierwszej kolejności rozstrzygnięcia, czy podczas rozmów telefonicznych konsultantów banku z jego klientami dochodziło do złożenia przez bank oferty w rozumieniu art. 66 k.c. i czy w wyniku przyjęcia tej oferty przez konsumenta powstawał między nim a Polbank EFG stosunek kontraktowy.
- 4.2. **[Ubezpieczenie na cudzy rachunek]** Ramy prawne dla umowy ubezpieczenia na cudzy rachunek znajdują się w art. 808 Kodeksu cywilnego. W obecnym brzmieniu wszedł on w życie (podobnie jak i pozostałe przepisy k.c. dotyczące umowy ubezpieczenia) 10 sierpnia 2007 w wyniku nowelizacji dokonanej ustawą z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw (Dz.U. nr 82 poz. 557, dalej „nowelizacja k.c.”). Charakteryzuje się ona istnieniem trzech uczestników stosunku prawnego. Jak zauważają przedstawiciele doktryny, „w klasycznym ubezpieczeniu na cudzy rachunek ochrona ubezpieczeniowa jest «dobrodziejstwem» udzielanym ubezpieczonemu przez ubezpieczającego”¹. Umowę zawierają ubezpieczający z ubezpieczycielem, lecz do powstania stosunku ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej jest jeszcze konieczna – ale i wystarczająca – zgoda ubezpieczonego. Na mocy zawartej umowy podstawowym obowiązkiem ubezpieczającego jest zapłata składki, zaś głównym obowiązkiem zakładu ubezpieczeń jest świadczenie ochrony ubezpieczeniowej osobie objętej ubezpieczeniem.

¹ A.M. Kubiak, „Umowa ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej i na cudzy rachunek”, Bydgoszcz 2008, s. 51; zob. też M. Orlicki, *Założenia reformy regulacji prawnej ubezpieczeń na cudzy rachunek i ubezpieczeń służących zabezpieczeniu wiarygodności*, Prawo Asekuracyjne 1/2013, oraz D.Mróz, „Komentarz do ustawy z dnia 13 kwietnia 2007 r. o zmianie ustawy - Kodeks cywilny oraz o zmianie niektórych innych ustaw.”, LEX/el., 2008: *Ubezpieczony jest wyłącznie beneficjentem zawartej umowy ubezpieczenia*.

- 4.3. Taka osoba (ubezpieczony) nie jest stroną umowy. Może jednak stać się uczestnikiem stosunku prawnego ubezpieczenia, jeśli się na to zgodzi. Zgoda na objęcie ubezpieczeniem to dla ubezpieczonego jedyna możliwość wpływu na stosunek ubezpieczenia – może przystąpić (lub nie) do umowy i tym samym umożliwić (lub nie) powstanie stosunku ubezpieczenia, natomiast nie ma żadnego wpływu na treść umowy ubezpieczenia.

Wyrażenie przez ubezpieczonego zgody na objęcie ubezpieczeniem należy uznać za jednostronną czynność prawną. Należy zgodzić się w tym zakresie ze stanowiskiem Raiffeisen Bank (por. 1.9 powyżej), że złożenie takiego oświadczenia kreuje stosunek prawny wobec ubezpieczonego. Wskutek złożenia oświadczenia dochodzi do konkretyzacji zawartej uprzednio umowy ubezpieczenia, gdyż jej przedmiotem staje się sytuacja (np. życie) konkretnej osoby.

Obowiązki ubezpieczonego określa umowa, dotyczą one przede wszystkim warunków wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego. W doktrynie zauważono, że w przypadku ubezpieczonego należy mówić raczej o powinnościach niż o obowiązkach, których nie może on mieć na podstawie umowy, której nie jest stroną. Takie rozróżnienie jest teoretyczne, gdyż w praktyce niespełnienie przez ubezpieczonego czynności opisanych w umowie będzie skutkowało niewypłaceniem świadczenia.

- 4.4. Z całą pewnością obowiązkiem ubezpieczonego nie jest zapłata składki ubezpieczeniowej. Wobec jednoznacznego brzmienia bezwzględnie obowiązującego (*ius cogens*) art. 808 § 2 k.c. obowiązek jej zapłaty ciąży wyłącznie na ubezpieczającym, i tylko do niego można kierować roszczenie o jej zapłatę, natomiast ubezpieczony jest od niego wolny. Jest to podkreślane zarówno z doktrynie², jak i w uzasadnieniu projektu nowelizacji k.c.³ Nie ma zatem możliwości, aby na podstawie umowy ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej do zapłaty składki był zobowiązany ubezpieczony. W ten sposób przejawia się wspomniane „dobrodziejstwo” ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej.

Jednak konstrukcja umowy ewoluowała i we współczesnej rzeczywistości rynkowej fakt, że z mocy prawa obowiązek zapłaty składki spoczywa na ubezpieczającym, nie oznacza, że w każdym przypadku to on poniesie ekonomiczny ciężar ubezpieczenia. Zapłata składki może być – i często, a nawet zazwyczaj bywa – przeniesiona na ubezpieczonego. By jednak tak się stało, konieczne jest dokonanie pewnych ustaleń pomiędzy ubezpieczającym a ubezpieczonym, gdyż, jak wspomniano wyżej, nie ma możliwości, by składka obciążała ubezpieczonego na podstawie samej umowy ubezpieczenia, zaś oświadczenie ubezpieczonego o przystąpieniu do umowy nie obejmuje w ogóle kwestii wzajemnych rozliczeń pomiędzy nimi. Prezes Urzędu podziela wyrażony w doktrynie pogląd, że warunkiem przystąpienia do ubezpieczenia konieczne jest wyłącznie złożenie oświadczenia woli, zaś wszelkie dodatkowe ustalenia są przedmiotem odrębnej umowy między ubezpieczającym a ubezpieczonym. Gdyby podczas rozmowy telefonicznej ubezpieczony tylko wyraził zgodę na objęcie ubezpieczeniem, nie doszłoby do zawarcia umowy między nim a ubezpieczającym, a jedynie do konkretyzacji umowy ubezpieczenia i powstania nowego stosunku ubezpieczenia na rzecz osoby trzeciej opartego na tej umowie. Natomiast dodatkowe ustalenia między ubezpieczającym a ubezpieczonym, w szczególności dotyczące

² Np. M. Orlicki, J. Pokrzywniak, „Umowa ubezpieczenia. Komentarz do nowelizacji kodeksu cywilnego.” Oficyna, 2007: *W sposób klarowny unormowano sytuację ubezpieczającego i ubezpieczonego. Ubezpieczający - jako strona umowy - jest zobowiązany do zapłaty składki*; A. Chróścicki „Umowa ubezpieczenia po nowelizacji kodeksu cywilnego. Komentarz.” Oficyna, 2008: *Na ubezpieczającym ciąży obowiązek zapłaty składki, od którego to obowiązku jest zwolniony ubezpieczony.*

³ Druk sejmowy nr 353 (V kad.), dostępny na <http://orka.sejm.gov.pl/Druki5ka.nsf/wgdrucku/353>, s. 4.

przekazania przez ubezpieczonego środków na zapłatę składki ubezpieczeniowej, mają charakter kontraktowy.

- 4.5. Zdaniem Prezesa Urzędu w czasie rozmów telefonicznych Polbank EFG przedstawiał swym klientom – konsumentom określoną ofertę przystąpienia do umowy ubezpieczenia zawartej między Polbank EFG a Aegon TUŻ. Treścią tej oferty były, z jednej strony zgłoszenie konsumenta do ochrony ubezpieczeniowej świadczonej przez ubezpieczyciela, z drugiej strony pobieranie co miesiąc przez ubezpieczającego określonej kwoty z rachunku bankowego konsumenta przeznaczonej na zapłatę przez ubezpieczającego składki ubezpieczeniowej na rzecz ubezpieczyciela.

Jeśli dany klient tę ofertę przyjął, a następnie złożył oświadczenie, że zgadza się na objęcie ubezpieczeniem, powstawał stosunek kontraktowy pomiędzy nim a bankiem. Każda z tak zawartych umów miała na celu nawiązanie stosunku ubezpieczeniowego, ale nie może być utożsamiana z powstaniem tego stosunku. Wyrażenie przez konsumenta zgody na objęcie ubezpieczeniem było warunkiem koniecznym objęcia go ochroną ubezpieczeniową, ale nie wyczerpywało całości porozumienia między ubezpieczającym a ubezpieczonym (gdyż strony ustalały także inne elementy, jak wysokość składki ubezpieczeniowej opłacanej przez ubezpieczającego, dzień miesiąca, w którym ubezpieczający będzie pobierał środki z rachunku ubezpieczonego przeznaczone na zapłatę składki, i inne kwestie). Dlatego nie można zgodzić się z wyrażonym posiłkowo w piśmie z dnia 9 grudnia 2013 r. (s. 6) stanowiskiem Raiffeisen Bank, że do powstania umowy mogło dojść między konsumentem a zakładem ubezpieczeń.

W odniesieniu do Programu Kumulatus należy również zwrócić uwagę, że złożenie przez klienta banku jednostronnego oświadczenia woli o zgodzie na objęcie ochroną ubezpieczeniową nie powodowało *per se* powstania stosunku ubezpieczenia (gdyż powstawał on dopiero po wpłaceniu przez Polbank EFG ubezpieczającemu składki za tego ubezpieczonego - por. pkt. 2.9 powyżej).

Należy przy tym podkreślić, że ustalenie szczegółowej treści umów jest utrudnione, dlatego, że były zawierane ustnie, a także dlatego, że rozmowy telefoniczne określały jedynie *essentialia negotii*, a nie całość stosunku umownego. Jednak zawarta w ten sposób umowa nie była żadną z umów nazwanych wymienionych w k.c. Jej przedmiotem było z jednej strony zgłoszenie przez bank danej osoby do ubezpieczenia i opłacanie za niego składek (zgodnie z art. 808 § 2 k.c.), natomiast z drugiej – obowiązek zapewnienia środków na pokrycie składki ubezpieczeniowej.

- 4.6. Prezes Urzędu nie podziela zdania Raiffeisen Bank, zgodnie z którym ubezpieczony nie miał obowiązku zapewnienia środków na rachunku bankowym, a bankowi nie przysługiwało roszczenie o zapłatę tych środków. Świadczyłoby to – według banku – o tym, że porozumienie między nim a jego klientem nie miało charakteru kontraktowego. Polecenie pobrania środków z rachunku należałoby natomiast uznać za dyspozycję składaną przez klienta w ramach umowy o rachunek bankowy, a nie wykonaniem odrębnego zobowiązania.
- 4.7. Pewne elementy stanu faktycznego wskazują, że faktyczną intencją stron było prawne zobowiązanie konsumenta do udostępnienia na rachunku bankowym środków umożliwiających pobranie przez ubezpieczającego kosztów składki ubezpieczeniowej. Po pierwsze, sam termin „zwrot kosztów składki”, którym się posługiwał Polbank EFG, sugeruje, że klient zwraca bankowi sumę, którą ten za niego zapłacił. Tę samą sugestię zawiera zestawienie: „opłacanie składki przez ubezpieczającego za ubezpieczonego”. Analiza tych terminów prowadzi do wniosku, że ta kwota jest długiem, który klient ma obowiązek ubezpieczającemu zwrócić. Dla

oceny tych terminów nie ma znaczenia fakt, że bank w pierwszej kolejności pobiera środki z rachunku ubezpieczonego, a dopiero później przekazuje je ubezpieczycielowi, choćby dlatego, że konsument nie ma wiedzy o sposobie wzajemnego rozliczania się stron umowy ubezpieczenia.

- 4.8. Po drugie, dokumenty zgromadzone w postępowaniu świadczą o tym, że nawet z punktu widzenia banku zapewnienie środków na rachunku bankowym było traktowane jako obowiązek ubezpieczonego, w szczególności wynika to wprost ze sformułowania § 8 pkt. 7 o.w.u. (por. pkt 2.9 powyżej).

Prezes Urzędu nie widzi przesłanek do rozróżnienia dokonanego przez Raiffeisen Bank, że *oświadczenie klienta w tym zakresie nie jest zatem zobowiązaniem do zwrotu, czy też pokrywania kosztu płaconej składki, tak jak może to mieć miejsce w innych ubezpieczeniach, a jedynie upoważnieniem dla Banku, aby ciężący na nim obowiązek zapłaty składki realizował ze środków zgromadzonych na rachunku bankowym prowadzonym na rzecz danego ubezpieczonego*. Trudno również dostrzec szczególne cechy Programu Kumulatus, które odróżniają go od wspomnianych przez Przedsiębiorcę „innych ubezpieczeń”. Obciążenie rachunku bankowego poprzez stałe zlecenie jest normalnym sposobem płatności należności okresowych i nie ma żadnego znaczenia, czy ubezpieczający, na rzecz którego jest realizowana płatność, jest zarazem bankiem prowadzącym rachunek bankowy ubezpieczonego.

- 4.9. Po trzecie, fakt że w przypadku Programu Kumulatus, w razie niewywiązania się konsumenta z obowiązku zapewnienia środków na rachunku bankowym bank nie wystąpiłby z roszczeniem o zapłatę, nie jest decydujący dla oceny istnienia zobowiązania. Prezes Urzędu uważa, że co do zasady, jeśli ubezpieczony zobowiązał się do zwrócenia ubezpieczającemu kosztów składki ubezpieczeniowej, to ubezpieczającemu, który ową składkę zapłacił, przysługuje roszczenie o zwrot zapłaconej kwoty jak również inne uprawnienia, jakie prawo wiąże z niewykonaniem zobowiązania. Natomiast Program Kumulatus został skonstruowany tak, że składka za ubezpieczenie jest płatna z góry, a bank nie jest zobowiązany do zapłacenia jej ubezpieczycielowi w razie braku środków na rachunku bankowym ubezpieczonego. W rezultacie brak środków będzie skutkował nieopłaceniem przez ubezpieczającego składki ubezpieczeniowej i ustaniem ochrony ubezpieczeniowej (po upływie okresu prolongaty). Niespełnienie świadczenia przez konsumenta skutkuje niespełnieniem odpowiadającego mu świadczenia przez bank. Bank nie ma potrzeby występować z roszczeniem, ponieważ nie zapłacił wcześniej ubezpieczycielowi składki i nie musi domagać się jej zwrotu od ubezpieczonego.

- 4.10. Prezes Urzędu nie podziela więc argumentacji Przedsiębiorcy (pkt 1.9-1.11 powyżej) i uważa, że Polbank EFG i klienci, którzy przyjęli złożoną im ofertę, zawierali umowy. Składały się na nie wzajemne zobowiązania, a każdej ze stron przysługiwało roszczenie o jej wykonanie przez drugą. Zdaniem Prezesa Urzędu, gdyby Polbank EFG nie wywiązał się z zawartej umowy i nie zgłosił do ubezpieczenia klienta, który przyjął ofertę objęcia ubezpieczeniem, byłby zobowiązany do naprawienia szkody wynikłej z niespełnienia zobowiązania.

- 4.11. **[Bezprawność działania Polbank EFG. Umowa zawarta na odległość]** Ustawa z dnia 2 marca 2000 r. o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny (dalej „u.o.n.p.k.”) zawiera w rozdziale 2a przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych. Takimi usługami są w szczególności czynności bankowe i ubezpieczeniowe (art. 16a ust. 1 pkt. 1 i 3 u.o.n.p.k.), przy czym w świetle

art. 2 pkt. b dyrektywy oraz uzasadnienia projektu ustawy⁴ określenie to należy rozumieć szeroko, jako umowy „dotyczące usług finansowych”.

Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że podczas rozmów telefonicznych Polbank EFG z jego klientami, dochodziło do nawiązania relacji kontraktowych. Były to bez wątpienia umowy dotyczące czynności ubezpieczeniowych, skoro ich przedmiotem było zgłoszenie przez bank danego klienta do ubezpieczenia i opłacanie za niego składek ubezpieczeniowych.

Lege non distinguente, nie ma powodu, by w przypadku zawierania umów dotyczących czynności ubezpieczeniowych, jakie Polbank EFG zawierał telefonicznie ze swymi klientami – konsumentami, nie miały być stosowane przepisy rozdziału 2a u.o.n.p.k.

5. Zarzut 1a

- 5.1. **[Obowiązki informacyjne]** Jest oczywiste, że wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość, zwłaszcza telefonu, do zawierania umów stawia przedsiębiorcę w sytuacji uprzywilejowanej w stosunku do konsumenta, do którego kieruje on swą ofertę. To przedsiębiorca wybiera czas rozmowy, wykorzystując zaskoczenie konsumenta zarówno samym faktem rozmowy, jak i złożoną mu propozycją. Pracownicy przedsiębiorcy są przeszkoleni w zakresie technik sprzedażowych, prowadzą rozmowy według przygotowanych wcześniej przez specjalistów schematów, wykorzystują różne metody manipulacji i wpływania na konsumenta, któremu w rezultacie nietrudno w takiej sytuacji podjąć decyzję pochopną i nieprzemyślaną. Klient, do którego zadzwonił bank, nie spodziewa się telefonu, nie oczekuje oferty, którą bank do niego kieruje. Może wykonywać w tym czasie inne czynności albo zostać oderwanym od czynności, którą akurat wykonywał, w związku z tym nie jest w pełni skupiony na przedstawianej mu propozycji i nie ma czasu na przemyślenie złożonej mu oferty.

W wielu przypadkach klient może nawet nie mieć świadomości, że zawarta podczas rozmowy telefonicznej umowa będzie ważna (w Polsce rozpowszechnione jest błędne przeświadczenie, że umowa powinna mieć formę pisemną). Należy też zwrócić uwagę na trudności dowodowe po stronie konsumenta, który nie ma możliwości odsłuchania nagrania z rozmowy, a przecież po kilku tygodniach, dniach a nawet godzinach może nie pamiętać, do czego się podczas rozmowy zobowiązał.

- 5.2. W odpowiedzi na te zagrożenia dyrektywa 2002/65, która została implementowana do prawa polskiego przepisami rozdziału 2a u.o.n.p.k., postawiła sobie za cel zapewnienie jednolitego w całej Europie wysokiego poziomu ochrony konsumentów. Za podstawowy środek zapewnienia tego celu uznała dostarczenie konsumentowi odpowiednich informacji przed podjęciem decyzji o zakupie towaru lub usługi. W motywie 21 dyrektywy stwierdzono, że „wykorzystanie środków porozumiewania się na odległość nie powinno prowadzić do nieuzasadnionego ograniczenia informacji dostarczanej klientowi. Dla zapewnienia przejrzystości niniejsza dyrektywa ustanawia wymogi konieczne do zapewnienia, że konsumentowi dostarczany jest właściwy poziom informacji, zarówno przed, jak i po zawarciu umowy”. Zwrócono tam w szczególności uwagę, że „przed zawarciem umowy konsument powinien otrzymać wcześniejsze informacje niezbędne do właściwej oceny oferowanej mu usługi finansowej i do dokonania świadomego wyboru.” O konieczności promowania prawa

⁴ „Zakres przedmiotowy regulacji obejmuje umowy na odległość dotyczące usług finansowych, którymi są w szczególności: czynności bankowe, kredyt konsumencki, czynności ubezpieczeniowe, usługi inwestycyjne (art. 16a ust.1). Dodatkowo jako usługi finansowe będą mogły być uznane także inne, nie wymienione w projekcie co odpowiada zakresowi art. 2 pkt. b Dyrektywy” (uzasadnienie projektu ustawy, druk sejmowy 2563).

konsumentów do należytej informacji mówi również projekt ustawy implementującej dyrektywę.⁵

5.3. Realizując te idee, ustawodawca zawarł w ustawie listę informacji, które powinny zostać przedstawione konsumentowi. Wymieniono je w art. 16b ust. 1, a znalazły się wśród nie tylko informacje dotyczące tożsamości przedsiębiorcy, właściwości prawa i sądu, prawa do odstąpienia od umowy i inne informacje o charakterze „technicznym” związane z umową, ale przede wszystkim, szczegółowe wiadomości dotyczące oferowanego produktu. Sprzedawca ma więc m.in. obowiązek opisać istotne właściwości świadczenia i jego przedmiotu, cenę lub wynagrodzenie i zasady jej zapłaty czy ryzyko związane z usługą finansową.

5.4. Prezes Urzędu zgadza się z twierdzeniami Przedsiębiorcy dotyczącymi pewnych ograniczeń i utrudnień związanych z wyborem telefonu jako środka komunikacji (pkt. 1.12 powyżej). Wielu spośród wymienionych w u.o.n.p.k. informacji nie da się przekazać w krótkim komunikacie, a wywiązanie się z tego obowiązku informacyjnego może wymagać od przedsiębiorcy szczegółowego opisu i wyjaśnienia, zwłaszcza jeśli produkt jest skomplikowany. Ale to obowiązkiem przedsiębiorcy, który zorganizował swą działalność w ten sposób, że zawiera umowy na odległość, jest zapewnienie konsumentowi tych informacji.

Ustawodawca miał świadomość tych ograniczeń, gdyż niezależnie od obowiązku przekazania informacji ustnie podczas rozmowy telefonicznej, nałożył na przedsiębiorcę obowiązek, by powyższe informacje – niezależnie od przekazania ich słownie – zostały przekazane konsumentowi także na piśmie lub za pomocą innego statycznego nośnika informacji dostępnego dla konsumenta, takiego jak płyta CD czy DVD (art. 16b ust. 3 u.o.n.p.k.). Precyzyjnie uregulował, kiedy ma to nastąpić. Co do zasady informacje powinny być konsumentowi przekazane przed zawarciem umowy, a w wyjątkowych przypadkach niezwłocznie po jej zawarciu – mianowicie wtedy, gdy umowa jest na życzenie konsumenta zawierana z zastosowaniem środka porozumiewania się na odległość, który nie pozwala na doręczenie warunków umowy.

5.5. Prawidłowe zastosowanie tego przepisu wymaga zatem, by przedsiębiorca, który zamierza zaoferować konsumentowi zawarcie umowy za pośrednictwem telefonu, wcześniej przesłał mu – np. pocztą, faksem lub emailem – informacje dotyczące umowy. Prawidłowe wywiązanie się z obowiązku doręczenia konsumentowi oferty na piśmie przed zawarciem umowy znacząco ułatwiłoby mu późniejsze przekazanie odpowiednich informacji w rozmowie telefonicznej bez narażania się na zarzut naruszenia obowiązków informacyjnych. Tymczasem Polbank EFG przed nawiązaniem rozmowy telefonicznej, podczas której proponował zawarcie umowy, nie przekazywał konsumentom żadnych informacji na statycznym nośniku (pkt 2.43 powyżej). Do rozmów telefonicznych dochodziło z wyłącznej inicjatywy banku, a klientów nie uprzedzano wcześniej nie tylko o szczegółach oferty, ale nawet o jej temacie. Nie zachodzą więc warunki, które wyłączałyby obowiązek przekazania tych informacji na statycznym nośniku. Ocena działania podmiotu zobowiązanego nie pozostawia w tym przypadku wątpliwości interpretacyjnych – skoro spełnienie obowiązku może nastąpić tylko przez określone działanie, a przedsiębiorca zaniechał tego działania, postąpił wbrew prawu. W konsekwencji należy zatem stwierdzić, że działanie Polbank EFG było sprzeczne z art. 16b ust. 3 u.o.n.p.k.

5.6. Niezależnie od tego stwierdzenia, które już w całości wyczerpuje zarzut postawiony Przedsiębiorcy, Prezes Urzędu dokonał analizy skryptu sprzedażowego i zapisów

⁵ Druk sejmowy 2563, dostępny w Internecie na stronie:
[http://orka.sejm.gov.pl/Druki4ka.nsf/wgdruku/2563/\\$file/2563.pdf](http://orka.sejm.gov.pl/Druki4ka.nsf/wgdruku/2563/$file/2563.pdf).

rozmów telefonicznych (pkt. 1.3 i 1.4 powyżej). W jej wyniku doszedł do wniosku, że niektóre informacje wymagane przepisami u.o.n.p.k. nie były przekazywane konsumentom nawet w trakcie rozmów telefonicznych, podczas których dochodziło do zawarcia umowy. Dotyczy to w szczególności informacji dotyczących istotnych właściwości świadczenia (art. 16b ust. 1 pkt. 4 u.o.n.p.k.), za jakie należałoby uznać dane podmiotu świadczącego ochronę ubezpieczeniową, charakter prawny zawieranej umowy, zdarzenie ubezpieczeniowe, wysokość świadczenia ubezpieczeniowego wypłacanego, czas trwania umowy i wysokość składki ubezpieczeniowej. Polbank EFG nie przekazywał również pełnej informacji o cenie za usługę finansową (art. 16b ust. 1 pkt. 5 u.o.n.p.k.), ponieważ przed zawarciem umowy pomijał informację o zasadach indeksacji składki), a także o prawie oraz sposobie odstąpienia od umowy albo wskazaniu, że prawo takie nie przysługuje (art. 16b ust. 1 pkt. 9 u.o.n.p.k.). Polbank EFG i jego następca prawny Raiffeisen stoją na stanowisku, że konsumentom nie przysługiwało w tym przypadku prawo do odstąpienia od umowy na podstawie przepisów u.o.n.p.k. Konsultanci Polbank EFG nie informowali również konsumentów o minimalnym okresie, na jaki ma być zawarta umowa (art. 16b ust. 1 pkt. 12 u.o.n.p.k.), pomijając fakt, że wycofanie się z niej w pierwszych latach było związane z utratą przeważającej części wpłaconych środków.

Analiza skryptu sprzedażowego i nagranych rozmów wskazuje, że pośród komunikatów, które konsultanci Polbank EFG powinni byli przekazać konsumentom podczas takiej rozmowy, bez wątpienia nie znalazły się również inne informacje, których przekazania wymagała art. 16b ust. 1 u.o.n.p.k., w szczególności dotyczące właściwości prawa i sądu, pozasądowego rozstrzygania sporów, miejsca i sposobu składania reklamacji czy istnienia funduszu gwarancyjnego lub innych systemów gwarancyjnych, nazwie, adresie przedsiębiorcy, organie, który zarejestrował jego działalność gospodarczą i numerze, pod którym został zarejestrowany, a także o instytucji udzielającej zezwolenia na działalność.

Jak stwierdzono wyżej, postawiony Przedsiębiorcy zarzut dotyczył nieprzekazania informacji na piśmie (lub innym trwałym nośniku) przed zawarciem umowy. Prezes Urzędu uznał jednak za wskazane wykazać w uzasadnieniu decyzji, że informacji tych nie przekazywano konsumentom również podczas rozmowy telefonicznej w trakcie której dochodziło do zawarcia umowy.

- 5.7. **[Podsumowanie]** Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że w czasie rozmów telefonicznych dochodziło do zawarcia umów pomiędzy Polbank EFG a konsumentami, którzy przyjęli złożoną im przez bank ofertę przystąpienia do Programu Kumulatus. Była to umowa dotycząca ubezpieczenia, w związku z czym mają do niej zastosowanie przepisy rozdziału 2a u.o.n.p.k. zawierającego szczególne przepisy o umowach zawieranych na odległość dotyczących usług finansowych. Na mocy art. 16b ust. 3 w związku z art. 16b ust. 1 pkt. 4, 5, 9 i 12 u.o.n.p.k. Polbank był zobowiązany przed zawarciem umowy przekazywać konsumentom na trwałym nośniku określony zakres informacji. Bank nie wywiązywał się z tego obowiązku, w związku z czym jego zaniechanie należy uznać za bezprawne.

6. **Zarzut 1b.**

- 6.1. **[Odstąpienie od umowy]** Zgodnie z art. 16c. ust. 1 i 2 u.o.n.p.k. od umowy o usługi finansowe zawartej na odległość konsument może odstąpić bez podania przyczyn, składając stosowne oświadczenie na piśmie. Termin do złożenia takiego oświadczenia wynosi czternaście dni, a w odniesieniu do czynności ubezpieczeniowych – trzydzieści dni.

Pojęcie „czynności ubezpieczeniowe” nie zostało w tej ustawie zdefiniowane, należy je w tym przypadku interpretować w świetle dyrektywy 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 23 września 2002 r. dotyczącej sprzedaży konsumentom usług finansowych na odległość oraz zmieniającej dyrektywę Rady 90/619/EWG oraz dyrektywy 97/7/WE i 98/27/WE, która jest implementowana przez u.o.n.p.k. Zgodnie z art. 6 ust. 1 tej dyrektywy „Państwa Członkowskie zapewnią, aby konsument miał zagwarantowane 14 dni kalendarzowych na odstąpienie od umowy bez stosowania kar i bez podawania przyczyny. Jednakże okres ten jest przedłużany do 30 dni kalendarzowych w odniesieniu do umów zawieranych na odległość dotyczących ubezpieczenia na życie objętego dyrektywą 90/619/EWG i prywatnych emerytur”.

W przypadku umów dotyczących ubezpieczenia istotny jest także moment, od którego rozpoczyna się bieg tego terminu. Wspomniano wyżej (w pkt. 5.4), że u.o.n.p.k. nakazuje jeszcze przed zawarciem umowy przekazać konsumentowi na piśmie (lub innym nośniku) określone informacje. W zależności od tego, który termin jest późniejszy – czy poinformowania go o zawarciu umowy, czy też potwierdzenia wymaganych informacji na piśmie (lub innym nośniku) – od tego dnia zaczyna się bieg 30-dniowego terminu na odstąpienie od umowy.

- 6.2. Polbank EFG nie uznawał prawa konsumentów do odstąpienia w terminie 30 dni od umów dotyczących ubezpieczenia. Jak wskazano wyżej (pkt 1.1 i n.), zarówno Polbank EFG jak i jego następcą prawny Raiffeisen Bank stanęły na stanowisku, że pomiędzy bankiem a jego klientami – konsumentami w ogóle nie dochodziło do zawarcia umowy, a tym samym nie może być mowy o odstąpieniu od umowy na podstawie wskazanych wyżej przepisów.
- 6.3. Prezes Urzędu wykazał (pkt. 4.1-4.11 powyżej), że ustalenia dokonywane w trakcie rozmów telefonicznych konsultantów Polbank EFG z konsumentami, którym proponował on przystąpienie do Programu Kumulatus, prowadziły do powstania stosunków kontraktowych. Bez wątplenia były to umowy dotyczące ubezpieczenia na życie, a w konsekwencji należy do nich stosować przepisy rozdziału 2a u.o.n.p.k., w tym w szczególności art. 16c ust. 1 i 2 dotyczące odstąpienia.
- 6.4. Konsumentom mieli wprowadzić możliwość rezygnacji z przystąpienia do ubezpieczenia w terminie 20 dni od daty złożenia oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia, jednak takie uprawnienie wynikające z postanowień umowy nie może być uznane za realizację prawa do odstąpienia od umowy dotyczącej ubezpieczenia na podstawie przepisów u.o.n.p.k. Inna jest bowiem natura tych uprawnień. Umowne prawo do odstąpienia od umowy nie może ani wykluczyć zastosowania uprawnień wynikających z u.o.n.p.k., ani ich zastąpić.

Niezależnie od tego trzeba podkreślić, że w ciągu pierwszych 20 dni po rozmowie telefonicznej z pracownikiem Polbank konsument nie dysponuje jeszcze pełną informacją dotyczącą produktu. Należy bowiem wziąć pod uwagę, że – jak wykazano w pkt. 5.6 i n. – Polbank EFG nie przekazywał konsumentom wymaganych prawem informacji ani na piśmie przed nawiązaniem rozmowy, podczas której dochodziło do złożenia oferty przystąpienia do umowy ubezpieczenia, ani nawet ustnie podczas tej rozmowy. W ciągu 20 dni, kiedy biegł umowny termin odstąpienia, konsument nie miał pełnej informacji o tym, że przystąpił do umowy ubezpieczenia na życie, ani o tożsamości ubezpieczyciela, ani o zakresie ubezpieczenia, rzeczywistej wysokości składki, fakcie, że przedterminowe wystąpienie z ubezpieczenia spowoduje utratę przynajmniej części wpłaconych środków i jeszcze innych informacji dotyczących zawartej umowy, które Polbank EFG powinien był mu w świetle prawa przekazać (pkt. 5.7-5.11 powyżej). Możliwość skorzystania z umownego prawa odstąpienia, nie miała

dla konsumenta, który nie posiadał jeszcze kluczowych informacji o produkcie, żadnego znaczenia.

Pełny zakres wymaganych prawem informacji dotyczących produktu konsument otrzymywał dopiero po otrzymaniu certyfikatu ubezpieczenia, co mogło nastąpić nawet dwa miesiące po złożeniu oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia (por. pkt 2.10 powyżej). Wtedy dopiero mógł w pełni ocenić, czy produkt, który zaoferował mu Polbank EFG, odpowiada jego potrzebom i oczekiwaniom. W tym momencie nie mógł się już – w świetle umowy – wycofać z ubezpieczenia bez ponoszenia konsekwencji finansowych – utraty co najmniej jednej wpłaconej składki. Zdaniem Prezesa Urzędu, logiczną konsekwencją powyższych twierdzeń będzie uznanie, że dniem, od którego należałoby liczyć bieg 30-dniowego terminu na odstąpienie od zawartej z Polbank EFG umowy, nie jest dzień zawarcia umowy lecz dzień potwierdzenia na piśmie wymaganych ustawą informacji (art. 16c ust. 2 u.o.n.p.k.), co w tym przypadku oznacza otrzymanie przez ubezpieczonego certyfikatu ubezpieczenia (por. pkt 2.10 powyżej), gdyż dopiero w tym dokumencie były zawarte kluczowe informacje o produkcie.

- 6.5. **[Podsumowanie]** W konsekwencji Prezes Urzędu stwierdza, że Polbank EFG nie uznawał prawa konsumentów do odstąpienia w terminie 30 dni od umów dotyczących ubezpieczenia, które zawierał z nimi na odległość, a wręcz zaprzeczał, że w tym przypadku one konsumentom przysługują. Tym samym działał bezprawnie, gdyż dopuszczał się naruszenia art. 16c ust. 2 w związku z art. 16c ust. 1 u.o.n.p.k.

7. Zarzut 2

- 7.1. **[Praktyka rynkowa]** Zgodnie z art. 2 pkt 4 u.p.n.p.r. przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. W prowadzonym postępowaniu należało ocenić, czy działania Spółki opisane w pkt I.2 sentencji decyzji stanowiły nieuczciwe praktyki rynkowe w rozumieniu art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. W tym celu Prezes Urzędu rozważył, czy działania Spółki (1) były sprzeczne z dobrymi obyczajami i (2) w istotny sposób zniekształciły lub mogły zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, tj. czy praktyka Spółki mogła spowodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji o przystąpieniu do ubezpieczenia, której nie podjąłby, gdyby wiedział, jaki jest rzeczywisty charakter prawny zawieranej umowy. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *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.*⁶ Natomiast przez zniekształcenie zachowania rynkowego konsumenta należy rozumieć podjęcie przezeń określonej decyzji dotyczącej umowy (a nawet samą możliwość jej podjęcia) w sytuacji, gdy wobec odmiennej, uczciwej, czyli zgodnej z dobrymi obyczajami, praktyki rynkowej przedsiębiorcy konsument podjąłby (lub mógłby podjąć) decyzję odmienną.
- 7.2. **[Model przeciętnego konsumenta]** Zgodnie z art. 4 ust. 1 u.p.n.p.r. stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Aby dokonać oceny, czy działanie Spółki wskazane w pkt I.2 sentencji

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

decyzji w istotny sposób zniekształciło lub mogło zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta po zawarciu umowy, trzeba ustalić model przeciętnego konsumenta w tej sprawie, w odniesieniu do którego dokonuje się oceny zniekształcenia zachowania rynkowego w wyniku praktyki rynkowej przedsiębiorcy. Art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. nakazuje rozumieć przez przeciętnego konsumenta takiego, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Z jednej strony można więc wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, ale z drugiej nie można uznać jego wiedzy za kompletną i profesjonalną, gdyż konsument ma prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć lub nie potrafić. Dlatego ma prawo do uzyskiwania od przedsiębiorcy rzetelnych informacji dotyczących m.in. umowy łączącej go z przedsiębiorcą, przekazywanych w sposób niewprowadzający w błąd. Przy ocenie należy uwzględnić czynniki społeczne, kulturowe, językowe i przynależność danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się grupę dającą się jednoznacznie zidentyfikować ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna czy umysłowa, która z tego względu jest szczególnie podatna na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego dotyczy praktyka rynkowa.

- 7.3. Zdaniem Prezesa Urzędu klienci Polbank EFG, do których kierował on ofertę przystąpienia do Programu Kumulatus, nie odznaczają się cechami szczególnymi w rozumieniu art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. Każda osoba, która była klientem Polbank EFG (a następnie Raiffeisen Bank) mogła zostać dotknięta jego praktyką. Klienci banków wywodzą się z różnych kręgów i trudno im przypisać jakieś cechy szczególne. Rachunki bankowe czy karty kredytowe mają osoby w różnym wieku, z różnym poziomem wiedzy i wykształcenia i będące w różnej sytuacji zawodowej. Nie można więc uznać, by klientami Przedsiębiorcy były osoby o szczególnie dużej lub małej wiedzy o produktach finansowych. Poziom przeciętnego konsumenta w przypadku usług Przedsiębiorcy nie odbiega zatem od średniej w społeczeństwie.

Taka osoba jest dostatecznie uważna i ostrożna; jest świadoma, na czym polegają posiadane produkty bankowe, wie, na jakie elementy kierowanej do niej oferty należy zwrócić uwagę, by ocenić jej adekwatność i korzystność. Klienci Przedsiębiorcy potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz umieją podjąć – w oparciu o ten przekaz – świadomą decyzję co do oferty i produktów Przedsiębiorcy, o ile ta wiedza zostanie im przekazana w sposób zrozumiały i jednoznaczny. Należy jednak mieć na uwadze, że klienci traktują banki jako podmioty godne zaufania i oczekują od nich lojalności i uczciwości. Nie znają przy tym szczegółów operacji finansowych dokonywanych przez banki, regulacji prawnych, mogą nie mieć świadomości, że bank może proponować nabycie produktów finansowych, które nie są usługami bankowymi (np. ubezpieczenia).

Taki profil konsumenta należało zastosować do oceny praktyk stosowanych przez Przedsiębiorcę. Przy ocenie należy jednak mieć na uwadze szczególny sposób zawierania umowy (rozmowa telefoniczna) i związane z nim konsekwencje opisane w pkt. 5.4 powyżej.

- 7.4. **[Przesłanki wprowadzenia w błąd]** U.o.k.k. jako przykład naruszenia zbiorowych interesów konsumentów podaje w art. 24 ust. 2 pkt 3 stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych. Ustawa z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (dalej „u.p.n.p.r.”) stanowi w art. 4 ust. 1, że praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa wówczas, gdy jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu. Taką praktyką jest

w szczególności praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd. Z kolei w art. 6 ust. 1 te same ustawy wyjaśniono, że praktykę rynkową uznaje się za zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Takim zaniechaniem może być na przykład zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu (art. 6 ust. 3 pkt 1 u.p.n.p.r.).

8. Zarzut 2 a

- 8.1. **[Skrypt rozmowy sprzedażowej]** Analiza „Skryptu rozmowy sprzedażowej”, o którym mowa w pkt. 2.4 powyżej, wskazuje, że komunikaty przekazywane przez pracowników Polbank EFG w trakcie rozmowy z klientami zostały ułożone w taki sposób, by pomijać odniesienia o charakterze prawnym umowy, do której konsument przystępuje.

[tajemnica przedsiębiorstwa]

- 8.2. **[tajemnica przedsiębiorstwa]**

- 8.3. **[Zarejestrowane rozmowy telefoniczne]** W toku postępowania stwierdzono, że zarchiwizowane rozmowy telefoniczne, o których mowa w pkt. 5.6 powyżej, przebiegały zgodnie ze schematem przewidzianym w „Skrypcie rozmowy sprzedażowej”. Ich analiza prowadzi do analogicznych wniosków co ocena skryptu.

Po pierwsze, Polbank EFG podkreślał wielokrotnie oszczędnościową funkcję produktu, o czym świadczą następujące fragmenty zarchiwizowanych rozmów:

Najkorzystniejszy sposób na zgromadzenie dużego kapitału w postaci programu oszczędnościowego Kumulatus. Głównym celem takiego programu jest zbudowanie ogromnego kapitału poprzez systematyczne oszczędzane niewielkich kwot [...]. Okres oszczędzania, zbudować gwarantowany kapitał (rozmowa 800977022530935).

Panie Michale, wystarczy odkładać sobie przykładowo 3,5 zł, dziennie przy okresie oszczędzania 20 lat, by zbudować gwarantowany kapitał w wysokości 42 tysięcy złotych [...]. To pan sam decyduje zarówno o wysokości składki jak i o długości okresu oszczędzania [...]. Wie pan na pewno, że warto oszczędzać, bo w przyszłości nasze emerytury mają być bardzo niskie [...] Jak pan w tym momencie żyje chwilą, prawda, czyli jak pan nie oszczędza, to, powiem panu szczerze, ciężko widzę pana jak gdyby przyszłość, bo jeśli pan nie oszczędza, to jest pan zdany tylko i wyłącznie na emeryturę (rozmowa 800977022530974).

Głównie ten program został skonstruowany z myślą o dzieciach [...]. Dzięki metodzie małych kroków my systematycznie oszczędzamy sobie niewielką kwotę w skali miesiąca po to, aby w przyszłości zbudować pewny, gwarantowany kapitał – kapitał, który pan sam sobie oszczędza, który jeszcze dodatkowo na pana pracuje, gdyż ma pan w skali roku gwarantowany zysk 2,8 (rozmowa 800977022531307).

- *Chcielibyśmy panu zaproponować program oszczędnościowy.*

- *To jest coś à propos funduszy inwestycyjnych?*

- *Nie, jest to plan systematycznego oszczędzania. Jest to produkt oszczędnościowy. To nie jest forma oparta o inwestycję, czyli nie jest to fundusz, nie jest to giełda. Czyli program nie wiąże się dla pana z żadnym ryzykiem finansowym (Rozmowa 800977022530976).*

Każdy miesiąc dłużej, to przełoży się panu na konkretne zyski większe [...] Zawsze może pan robić sobie te przerwy na rok czasu w oszczędzaniu przez cały czas ma pan te

okresy prolongaty [...]. Przeczytam panu kilka takich krótkich oświadczeń w celu aktywowania tego oszczędzania (rozmowa 800977022531298).

- 8.4. Z przytoczonych fragmentów rozmów (jak również z każdej rozmowy traktowanej jako całościowy przekaz) wynika wyraźnie, że celem przystąpienia do programu jest oszczędzanie. Mówi się także o „zapewnieniu rezerwy finansowej”, „kumulowaniu kapitału”, „gromadzeniu środków”. Jako cel oszczędzania wskazuje się zabezpieczenie przyszłości własnej i najbliższych: dodatkowe środki na emeryturze, edukację dzieci, inne, nieprzewidziane wydatki. Jedna z rozmów zaczyna się od słów: *Oddzwaniem w sprawie tego oszczędzania* (800977022531298). To słowo (lub pokrewne) pada w każdej z rozmów co najmniej kilka (lub kilkanaście) razy. Także określenie „Program pomnażania oszczędności” i nazwa „Kumulatus” (od kumulowania, czyli gromadzenia) wskazuje, że jest to produkt o charakterze oszczędnościowym.
- 8.5. Po drugie, konsultanci Polbank EFG przez cały czas trwania rozmów dążyli do tego, by klient skojarzył oferowany mu produkt z czynnościami bankowymi. W jednej z rozmów konsumentowi zaprezentowano Program Kumulatus w następujący sposób:

Do tego rachunku przygotowaliśmy taką dodatkową funkcję, czyli program oszczędnościowy Kumulatus, który może pan sobie prowadzić razem z tym rachunkiem (rozmowa 800977022532689).

Zdaniem Prezesa Urzędu, z tak sformułowanego komunikatu ewidentnie wynika, że Program Kumulatus jest usługą bankową powiązaną z kontem użytkownika. Podczas wszystkich przeanalizowanych rozmów pracownicy Polbank EFG konsekwentnie używali sformułowań kojarzących się z usługami bankowymi, mówiąc o „włączeniu programu” (a nie o przystąpieniu do ubezpieczenia), o „przesuwaniu kwoty z rachunku na program”, „dodatkowym bezpłatnym rozwiązaniu do rachunku bieżącego”, czy o „podpinaniu programu pod rachunek”:

Dla pana wygody program jest podłączany pod konto pana karty kredytowej i automatycznie raz w miesiącu kwota składki jest przesuwana z konta karty do programu. Pan to może obserwować w internecie – dostaje pan login i hasło – ale i tak raz w roku otrzymuje pan taki pełen raport dotyczący pana programu (rozmowa 800977019109195).

W jednej z rozmów konsultant przekonywał konsumenta, że to Polbank EFG jest odpowiedzialny za wypłatę gwarantowanych świadczeń:

Dostaje pan ten certyfikat, czyli tutaj jest zobowiązanie już, po przystąpieniu do programu, że pan konkretne pieniądze otrzyma. Czyli, co by się nie działo, nawet gdyby tego zysku nie wypracował bank w ostatnim roku, gdzie jest ta największa premia, to pan i tak dostaje gwarantowaną kwotę (rozmowa 800977019109195).

Poza tym Program Kumulatus był w rozmowach zestawiany i porównywany z innymi produktami o charakterze oszczędnościowym, jak lokaty i rachunki oszczędnościowe. Konsultanci pytali klientów, czy oszczędzają pieniądze w jakiejś innej formie. Poprzez analogię do bankowych produktów oszczędnościowych jako główne cechy i zalety programu we wszystkich rozmowach podkreślano systematyczność i niewielkie kwoty, przez co kapitał miał się kumulować niezauważalnie. W rozmowach było to podkreślane nawet po kilka razy. Zwracano też uwagę na duży zakres autonomii klienta w doborze sposobu oszczędzania (*To już sam klient – pan by decydował, ile tego kapitału by zbudował, jak długo oszczędzał i na co go spożytkował* – rozmowa 800977022530976).

Należy przy tym podkreślić, że Program Kumulatus był oferowany klientom przez podmiot będący bankiem. Podstawowymi czynnościami bankowymi jest udzielanie kredytów oraz przyjmowanie depozytów i przede wszystkim z tego rodzaju produktami konsumenci kojarzą banki. Jeśli więc przeciętny konsument odbiera telefon z banku, a podczas rozmowy pracownik proponuje mu produkt oszczędnościowy, to niewiele osób skojarzy ten produkt z ubezpieczeniem na życie i dożycie.

- 8.6. Po trzecie, Polbank EFG unikał w rozmowach z klientami odniesień do ubezpieczeniowego charakteru Programu Kumulatus. Raiffeisen Bank sam stwierdził w toku postępowania, że *od samego początku podkreślany był oszczędnościowy charakter ubezpieczenia*. To zdanie jest tylko częściowo prawdziwe. Jak wskazano wyżej, w rozmowach telefonicznych Polbank EFG podkreślał oszczędnościowy charakter produktu, ale zarazem unikał przekazania informacji, że Program Kumulatus jest w istocie ubezpieczeniem na życie i dożycie. Słowa „ubezpieczenie” (lub pokrewnych) nie użyto w nazwie Programu Kumulatus, zaś w zarejestrowanych rozmowach padało najczęściej raz lub dwa razy, w tym w odczytywanej przez konsultanta/-kę formule przystąpienia do ubezpieczenia. Najbardziej jaskrawym przykładem unikania odniesień do ubezpieczenia jest rozmowa 800977022532689, gdzie przez niemal 15 minut słowo „ubezpieczenie” pada wyłącznie w formule przystąpienia.

Zdaniem Raiffeisen Bank *właśnie ta formuła miała służyć poinformowaniu klienta o fakcie przystępowania do ubezpieczenia na życie i dożycie, i to w taki sposób, aby ta okoliczność była jasna i jednoznaczna* (pismo z dnia 9 grudnia 2013 r., s. 8). Prezes Urzędu nie podziela tego zdania i zwraca uwagę na następujące okoliczności.

Odczytanie konsumentowi formuły przystąpienia do ubezpieczenia było zwieńczeniem trwającej kilka, kilkanaście, a nawet kilkadziesiąt minut rozmowy telefonicznej, podczas której Polbank EFG konsekwentnie i celowo (por. pkt 10.6 oraz 12.5 poniżej) wprowadzał rozmówcę w błąd, tworząc wrażenie, że Program Kumulatus nie jest ubezpieczeniem, lecz produktem bankowym o charakterze oszczędnościowym i inwestycyjnym. Na podstawie przekazanych przez doradców informacji klient budował sobie pewien obraz produktu, który mu zaproponowano. Polbank EFG, który musiał według prawa uzyskać jednoznaczną zgodę klienta na objęcie ubezpieczeniem, celowo zamieścił informację o ubezpieczeniowym charakterze Programu Kumulatus dopiero w ostatniej fazie rozmowy telefonicznej.

Formułę przystąpienia konsultant odczytywał szybko i monotonicznie, często kończąc ją dodatkowo pytaniem skierowanym wprost do klienta, np: *Czyli wyraża pan wolę objęcia tym programem, tak?* (rozmowa 800977022531298). Nawet uważny konsument mógł w takiej sytuacji nie zorientować się, że odpowiadając „tak”, wyraził zgodę na objęcie ubezpieczeniem na życie i dożycie.

Wbrew twierdzeniom Raiffeisen Bank – formuła przystąpienia nie jest jasna i jednoznaczna. Należy bowiem zauważyć, że konsultant nie pytał o zgodę na objęcie ubezpieczeniem na życie i dożycie Kumulatus, lecz *Programem Pomnażania Oszczędności Kumulatus, którego podstawą są ogólne warunki grupowego ubezpieczenia na życie i dożycie*. Nawet jeśli zmęczony przedłużającą się rozmową konsument zdołał wychwycić w formule przystąpienia odniesienia do ubezpieczenia, może nie zrozumieć z jej treści, że oferuje mu się przystąpienie do ubezpieczenia na życie i dożycie.

- 8.7. Konsultanci Polbank EFG w rozmaity sposób opisywali, czym jest Program Kumulatus. Tłumaczyli, że *to jest taka innowacyjna forma budowania sobie kapitału na przyszłość. To jest takie połączenie jak gdyby lokaty, funduszu inwestycyjnego i ubezpieczenia*

(rozmowa 800977010313047). Z kolei w innej rozmowie Polbank EFG wręcz zaprzeczył, że produkt jest ubezpieczeniem: *Czuje się pan bezpiecznie, bo posiada pan certyfikat kwoty gwarantowanej, więc śpi pan spokojnie. To nie jest program... – tak jak zdarzają się firmy, które mają programy jakieś ubezpieczeniowe, oszczędnościowe* (rozmowa 800977019109195). W jeszcze innych rozmowach doradcy wspominali o „dołączeniu do programu pakietu ubezpieczenia na życie i dożycie” czy w inny sposób wskazywali ubezpieczenie na życie jako dodatek do Programu Kumulatus, a nie jego istotę:

Jeszcze jest tutaj ważna rzecz, w tym programie, bo pan, panie Marcinie, przystępując do programu, automatycznie zostaje też bez żadnych dodatkowych kosztów objęty ubezpieczeniem na wypadek śmierci. No, jest to długi program, prawda? W tym momencie pan może zabezpieczyć swoich bliskich finansowo, ponieważ otrzymuje pan certyfikat ubezpieczenia razem z formularzem, który pan wypełnia i odsyła do Aegonu, i tam pan może wpisać (przepraszam), i tam pan może właśnie wpisać – to się nazywa fachowo „uposażyć” - na przykład małżonkę, dzieci, nawet nieletnie, tak?, kogo pan uważa generalnie. I w tym momencie, gdyby się tak wydarzyło, to całość pana oszczędności na dany moment plus 40% premii od zysku w danym roku i 10% premii z banku zostaje przekazane właśnie takiej osobie uposażonej (rozmowa 800977019109195).

- 8.8. W przeanalizowanych przez Prezesa Urzędu rozmowach telefonicznych tylko raz użyto sformułowania, które w bliższy prawdzie sposób oddawało rzeczywisty charakter produktu:

Do współpracy zaprosiliśmy firmę Aegon, ponieważ produkt byłby opakowany w polisę ubezpieczeniową, czyli kapitał wraz z zyskiem przy wypłacie jest zwolniony z opodatkowania (rozmowa 800977022530976).

W pozostałych rozmowach nie ma mowy o „opakowaniu w polisę”, zaś pracownicy Polbank mówią tylko o „zaproszeniu do współpracy”. Należy też zwrócić uwagę, że często mówią przy tym o „firmie Aegon”, zamiast posługiwać się pełną firmą przedsiębiorcy („Aegon Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie”) lub choćby formą skróconą, ale wskazującą na charakter działalności przedsiębiorcy (np. „zakład ubezpieczeń” lub „towarzystwo ubezpieczeniowe”), co mogłoby zwrócić uwagę konsumenta, do którego jest adresowana oferta, na charakter produktu. Należy przy tym zauważyć, że w istocie to nie Polbank EFG, lecz właśnie Aegon TUŻ świadczy klientowi banku ochronę ubezpieczeniową, w związku z czym, zdaniem Prezesa Urzędu, jest to informacja bardzo istotna.

- 8.9. Trzeba też podkreślić, że w tych przypadkach, gdzie w ogóle pada termin „ubezpieczenie”, jako konsekwencję ubezpieczeniowego charakteru produktu podaje się przede wszystkim korzyści podatkowe.

Dzięki współpracy z firmą Aegon zyskuje pan jeszcze więcej, ponieważ po pierwsze Aegon ma wiedzę i doświadczenie, jak inwestować pana pieniądze, bez ryzyka utraty kapitału, po drugie pieniądze w pana programie są zwolnione z podatku Belki (rozmowa 800977022530974).

Co najważniejsze, uniknąłby pan tym samym podatku Belki [...]. Dzięki temu, że współpracujemy ściśle z towarzystwem ubezpieczeniowym Aegon, po zakończeniu tego programu tego podatku nie trzeba odprowadzać (rozmowa 800977022531307).

Nie znaczy to, że w każdym przypadku, mówiąc o unikaniu podatku od zysków kapitałowych, konsultanci odwoływali się do umowy ubezpieczenia. W jednej

z rozmów Polbank EFG przypisuje to korzystne dla klienta rozwiązanie własnej zasłudze:

Od całego zysku wypracowanego w całości przez ten kapitał pani nie musi odprowadzać podatku Belki. My tak skonstruowaliśmy ten program, żeby pani miała dodatkową oszczędność, żeby nie trzeba było tych 19% podatku odprowadzać do Skarbu Państwa (rozmowa 800977010313047).

- 8.10. **[Ocena działania Polbank EFG]** Na bankach jako instytucjach zaufania publicznego w szczególny sposób ciąży obowiązek dostarczania klientom pełnej i jednoznacznej informacji. Ten element powinien być brany pod uwagę przy ocenie, czy dane działanie banku wprowadzało konsumentów w błąd. Należy też mieć na uwadze, że umowy ubezpieczenia są zawierane na wiele lat, dotyczą ochrony podstawowego dobra, jakim jest życie człowieka i opiewają na wysokie kwoty. Ta okoliczność powinna przełożyć się na jasność, jednoznaczność i precyzyjność komunikatów formułowanych przez Polbank EFG do konsumentów.

Tymczasem przeprowadzona analiza materiałów zgromadzonych w postępowaniu wyjaśniającym wykazała, że Polbank EFG, oferując konsumentom przystąpienie do Programu Kumulatus, nie przekazywał w sposób jasny i jednoznaczny informacji, że program ten jest w istocie ubezpieczeniem na życie. Przeciętny konsument – klient Polbank EFG mógł być przekonany, że zawiera umowę lokaty bankowej lub szczególnego rodzaju rachunku oszczędnościowego. Ocena stanu faktycznego w sprawie (w szczególności: nazwa produktu, posługiwanie się w rozmowach z konsumentami licznymi odniesieniami do oszczędzania i unikanie odniesień do ubezpieczeniowego charakteru produktu, oraz używanie terminów kojarzących się z produktami bankowymi) przy uwzględnieniu okoliczności wymienionych w pkt. poprzedzającym prowadzi do wniosku, że Polbank EFG wprowadzał konsumentów w błąd co do charakteru prawnego umowy, którą zawierają.

- 8.11. **[Zachowanie rynkowe konsumenta]** W wyniku takiego działania Polbank EFG zachowania rynkowe konsumentów mogły ulec zniekształceniu. Przeciętny konsument, w oparciu o otrzymane od swego kontrahenta informacje o szczególnie korzystnym produkcie oszczędnościowym, mógł zdecydować się przystąpić do ubezpieczenia na życie i dożycie, nie mając świadomości ani charakteru prawnego czynności, jakiej dokonywał, ani jej konsekwencji. Przekonany, że zawarł umowę dotyczącą oszczędzania, dopiero po otrzymaniu od Aegon TUŻ przesyłki zawierającej ogólne warunki ubezpieczenia i opis produktu, dowiadywał się, jaką umowę zawarł. Trzeba przy tym mieć na uwadze, że w świetle postanowień umowy ubezpieczenia wycofanie się z ubezpieczenia bez ponoszenia kosztów było już w tym momencie niemożliwe. Klient musiał albo pozostać w stosunku umownym przez kolejnych 15-20 lat, płacąc co miesiąc określoną kwotę, albo wystąpić z ubezpieczenia, tracąc środki, które już zostały przez Polbank EFG pobrane jako zwrot składki ubezpieczeniowej.
- 8.12. **[Konkluzja]** Prezes Urzędu uważa, że Polbank EFG, zatajając przy prezentowaniu oferty przystąpienia do Programu Kumulatus informacje o ubezpieczeniowym charakterze tego produktu, wprowadzał ich w błąd. W konsekwencji przeciętny konsument mógł zostać objęty umową, której nie zawarłby, gdyby miał świadomość, że jest to umowa ubezpieczenia na życie i dożycie, czyli jego zachowanie rynkowe mogło zostać w istotny sposób zniekształcone. Tym samym należy uznać, że działanie przedsiębiorcy wypełniło przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 u.p.n.p.r.

9. Zarzut 2 b

- 9.1. Zdaniem Prezesa Urzędu, podczas rozmów telefonicznych z konsumentami Polbank EFG zatajał informacje o tym, że przed upływem określonego czasu nie można zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub części wpłaconych środków. Jest to istotna właściwość świadczenia i informacja dotycząca minimalnego okresu, na jaki ma być zawarta umowa (por. pkt. 5.6 powyżej). Z punktu widzenia konsumenta minimalny okres trwania umowy to ten, po którym zaczyna odnosić korzyść ekonomiczną. W razie wystąpienia z ubezpieczenia przed tym terminem konsument był stratny, ponieważ wypłacona mu kwota była niższa od sumy wpłaconych przez niego składek. Zatajenie tej informacji może być także uznane za nieuczciwą praktykę rynkową.
- 9.2. Czym jest nieuczciwa praktyka rynkowa, a także profil przeciętnego konsumenta, który jest niezbędny do jej stwierdzenia, opisano szczegółowo w części 7 uzasadnienia decyzji.
- 9.3. Aby wykazać, dlaczego działanie Przedsiębiorcy objęte zarzutem 2b stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, należy ponownie zwrócić uwagę, że Polbank EFG starał się ukryć informację o ubezpieczeniowym charakterze Programu Kumulatus (por. pkt. 5.6 i 8 powyżej). W związku z tym konsument prowadzący rozmowę z konsultantem Polbank EFG mógł być przekonany, że zawiera umowę dotyczącą bankowego produktu oszczędnościowego. W przypadku zerwania lokaty lub przedterminowej wypłaty z rachunku oszczędnościowego posiadacz rachunku traci co najwyżej odsetki. Natomiast w przypadku przedterminowego wystąpienia z Programu Kumulatus kwota wypłacana konsumentowi jest znacząco niższa od sumy wpłaconych przez niego środków na skutek zaniżenia wartości wykupu.
- 9.4. Mimo to w „Skrypcie rozmowy sprzedażowej” [**tajemnica przedsiębiorstwa**]. Jednakże przeprowadzona przez Prezesa Urzędu analiza rozmów, które Polbank EFG przekazał na żądanie Prezesa Urzędu (zob. pkt 1.4 powyżej) wskazuje, że z własnej inicjatywy bank nie przekazywał konsumentom informacji na ten temat. Informację o obniżonej wartości wykupu (w stosunku do sumy wpłaconych składek) przekazywano tylko wtedy, gdy konsument podczas rozmowy sam zadał pytanie o możliwość wcześniejszego wycofania się z Programu Kumulatus. Jednak informacja, jaką mu wówczas przekazywano, jest, zdaniem Prezesa Urzędu, niepełna i niezrozumiała, o czym świadczy następujący fragment rozmowy:
- *Jak by to wyglądało na przykład na przyszłość, dajmy na to po roku czy po dwóch, czy po pięciu latach? gdyby sytuacja zaistniała taka, że człowiek potrzebuje gotówki, no różnie w życiu bywa.*
- *Oczywiście, jak najbardziej, panie Damianie, my tutaj też przewidujemy różne sytuacje. Już panu wyjaśniam po kolei. Te pierwsze dwa lata to jest okres tzw. ochronny, w tym okresie niczego nie zmieniamy, nie zamykamy, po prostu dajemy czas, żeby te pieniądze spokojnie pracowały, żeby ten kapitał zgromadził się na konkretnym poziomie i żeby też te zyski zaczęły się naliczać na konkretnym poziomie, ponieważ one są tutaj liczone narastająco, co też ma duży wpływ na wysokość kapitału końcowego. Natomiast po tych dwóch latach, panie Damianie, przejmuje pan sam zarządzanie tym swoim kapitałem, i wtedy może pan sobie bezpłatnie regulować, w górę w dół, w takim przedziale od 100 do 300 złotych, może pan sobie zgłaszać przerwy w oszczędzaniu aż na rok czasu, tzw. zawieszenie, jeśli w jakimś momencie miałby pan, no nie wiem, kłopot z pracą, czy jakiś inny duży wydatek w domu, i przez ten rok odpoczywa pan od oszczędzania, czyli nie odprowadza składek bieżących, a te, a te, które ma pan zgromadzone, i tak na pana pracują i podwyższają kapitał końcowy. Jak również może pan sobie zakończyć, zamknąć to oszczędzanie, kwota wypłaconych w takim przypadku środków będzie zależała od wysokości składki (ile pan sobie oszczędzał), od okresu, natomiast dokładne kwoty po każdym kolejnym roku [...]*

otrzymujecie państwo wyliczone w certyfikacie i zawsze jest to wypłata jednorazowa w całości tej kwoty gwarantowanej (rozmowa 800977022532689).

Zdaniem Prezesa Urzędu, nie można powiedzieć, że z tego komunikatu jasno wynika, że w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia w ciągu pierwszych dwóch lat należy się liczyć z przypadkiem całości wpłaconych środków, zaś w kolejnych latach – z wypłatą świadczenia niższego od sumy wpłaconych składek. W odpowiedzi na jasno sformułowane pytanie konsumenta – czy po dwóch lub pięciu latach może wycofać się z programu – konsultant udziela odpowiedzi wymijającej i nie na temat. Tłumaczy, że w czasie pierwszych dwóch lat nie można dokonywać zmian w zadeklarowanych wpłatach, ale nie przekazuje konsumentowi wprost informacji o tym, że rezygnacja z programu w tym okresie prowadzi do utraty całości wpłaconych kwot. Dalej wyjaśnia, że po upływie pierwszych dwóch lat można regulować wysokość składek i zawieszać ich wpłatę, ale nie mówi wyraźnie, że wypłata środków jest związana z obniżeniem wartości wykupu, czyli – z punktu widzenia konsumenta – przypadkiem części środków.

- 9.5. W toku postępowania Raiffeisen Bank przedstawił nagrania czterech rozmów telefonicznych, podczas których rzekomo klient był informowany o skutkach wcześniejszej rezygnacji. Poniżej przytoczono zapis odpowiednich fragmentów tych nagrań.

- Jak wygląda sytuacja, kiedy na przykład ten program, no, zgodzę się na 20 lat, a się okaże, że nie mogę... Po pięciu latach się okaże, że nie mogę go dalej kontynuować, to co wtedy?

- Pani Agnieszko, jeżeli to będą takie przejściowe problemy finansowe po prostu, czy pani stwierdzi, że nie będzie miała nawet 100 złotych, żeby sobie odkładać. Bo po pierwsze, to już po dwóch latach może sobie składkę regulować, to znaczy może pani sobie podwyższyć, obniżyć, znowu podwyższyć. Ale to jest jeszcze bardzo ważne, jeśli chodzi o to pytanie, które pani mi zadała - składkę ma pani też możliwość zawiesić na 12 miesięcy bez żadnych opłat. Czyli ma pani wtedy taki rok, żeby złapać sobie oddech, odpocząć od tego, ustabilizować sobie taką trudniejszą sytuację ekonomiczną, i, pani Agnieszko, rzecz jasna, takie zawieszenie programu pani może sobie już w trakcie trwania programu ponawiać. To jest właśnie po to, żeby mieć takie poczucie bezpieczeństwa, że w razie, gdyby się coś działo, pani na rok zawiesza, odpoczywa od tego.

- No a jeśli się okaże, na przykład, założmy – ja pracuję w takim zawodzie, że wiem, że jeśli stracę pracę, to ja po roku nie znajdę tej pracy. I co wtedy? No, mogę zawiesić na rok, a jakbym nie mogła nadal? Jakbym nie mogła wpłacać pieniędzy, to co wtedy?

- Oczywiście i taka jest możliwość, chociaż zdarzają nam się takie rzeczy, chociażby jak jakaś nagła choroba i trzeba na przykład „na już” większego kapitału, żeby na przykład przeprowadzić jakieś kosztowne leczenie. Oczywiście w każdym momencie trwania programu, pani Agnieszko, ma pani możliwość zerwać program, czyli zaniechać tego oszczędzania, przerwać go i wycofać sobie środki. Natomiast to wygląda w tym momencie podobnie jak w kwestii jakichś lokat czy ubezpieczeń, czyli ponosimy wtedy jakieś dodatkowe koszty. Wtedy pojawiają się koszty, w momencie, jak nie doprowadzimy programu do końca. I teraz tak, pierwsze dwa lata to jest taki okres karencji, w tym okresie, powiem szczerze, zrywanie programu się nie opłaca w ogóle, ponieważ takie koszty są na tyle wysokie, że pani poniesie zbyt duże straty i to nie będzie opłacalne. Natomiast później, im dłużej będzie pani program prowadzić, tym takie ewentualne koszty są coraz mniejsze (rozmowa 800977010313047).

- *A jakbym wytypowała, na przykład, na 15 lat ten program ustalony, a potrzebowałabym za pięć lat wyjąć, na przykład, część pieniędzy, to jak to wygląda? A bym dalej płaciła te składki?*

- *Pani Agnieszko, no, tu wygląda to w ten sposób, jak jest w przypadku jakichś tych lokat, czyli albo prowadzimy do końca, albo zrywamy całkowicie w trakcie, natomiast bardziej się opłaca doprowadzić do końca, ponieważ, tak jak mówiłem, w trakcie mogą się pojawić... – jeżeli zerwiemy w trakcie, mogą się pojawić jakieś dodatkowe koszty (rozmowa 800977010313047).*

- *Czy ja przy podpisywaniu umowy ustalam z góry na ile lat to będzie, czy mogę w każdej chwili...?*

- *Panie Przemysławie. Pod tym względem to można porównać troszkę do uruchamiania lokaty. Czyli przychodzimy do banku i ustalamy, że będzie to trwało tyle i tyle czasu, prawda? Z założenia pan powinien doprowadzić to do końca. Wtedy otrzyma pan zwrot wszystkich środków wprowadzonych do programu, te wszystkie zyski bez dodatkowych kosztów. Natomiast tak samo jak zrywanie lokaty, to ma pan też możliwość program zerwać w trakcie jego trwania. Ale wtedy trzeba się liczyć z tym, że koszty się pojawiają. Wtedy od razu program traci na atrakcyjności (rozmowa 800977011961817).*

- *Co gdybym po jakimś okresie czasu... Nie mogę zrezygnować z tego programu, prawda?*

- *Nie. Może pan zrezygnować. Ma pan prawo.*

- *Ale, ale wtedy nie mam gwarantowanej... Nie odbiorę pewnie tego, co włożyłem, prawda?*

- *No, zostanie panu potrącony koszt prowadzenia programu, którego by nie było. Bo tak normalnie to pan, jak jest do końca programu, to pan tutaj nie ponosi żadnych kosztów związanych z prowadzeniem. No i też premii by się pan pozbył, tak?, automatycznie? Natomiast, panie Marcinie, my zdajemy sobie sprawę, że różnie w życiu bywa, tak? Także pan może zrezygnować. Otrzymuje pan wtedy kwotę gwarantowaną na dany moment, w którym pan to robi, bo to jest indywidualnie wyliczane.*

- 9.6. Zdaniem Prezesa Urzędu, w przypadku tych czterech rozmów również nie można powiedzieć, że z przekazanych konsumentom informacji jasno wynika, że w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia w ciągu pierwszych dwóch lat muszą się liczyć z przepadkiem całości wpłaconych środków, zaś w kolejnych latach – z wypłatą świadczenia niższego od sumy wpłaconych składek. Przeciwnie, wątpliwości konsumentów są bagatelizowane przez konsultantów Polbank EFG. Konsultanci podkreślają, że jest możliwa rezygnacja z programu (*Może pan zrezygnować. Ma pan prawo albo Ma pan też możliwość program zerwać w trakcie jego trwania*), ale jednocześnie unikają kategorycznego i wyraźnego stwierdzenia, że w takim wypadku środki nie podlegają zwrotowi. Używają sformułowań, które sugerują, że przepada tylko część środków lub że nie jest to automatyczne (*mogą się pojawić koszty, trzeba się liczyć z tym, że koszty się pojawiają, zostanie potrącony koszt prowadzenia programu*). Podkreślają, co jest dla klienta opłacalne, a pomijają to, co nie jest (*bardziej się opłaca doprowadzić do końca*). Trzeba też zwrócić uwagę na powtarzające się w tym kontekście porównania do lokat bankowych. Jednak, jak wspomniano wyżej (pkt. 9.3), konsekwencje zerwania lokaty na rachunku bankowym są znacznie mniej dolegliwe dla konsumenta, bo nie wiążą się z przepadkiem zainwestowanej kwoty, a jedynie korzyści od niej. Z tego względu porównanie ubezpieczenia na życie do lokaty bankowej jest zupełnie nieuzasadnione i może dodatkowo wprowadzać konsumenta w błąd.
- 9.7. Mając na uwadze te okoliczności, Prezes Urzędu uważa, że w rozmowach telefonicznych z klientami Polbank EFG zatajał informację o tym, że przed upływem określonego czasu nie mogą oni zrezygnować z ubezpieczenia bez utraty całości lub

części wpłaconych środków. Takie działanie banku bezpośrednio przekładało się na decyzje rynkowe konsumentów. Analiza rozmów telefonicznych wskazuje na to, że klienci Polbank EFG decydowali się na udział w Programie Kumulatus, dysponując zaskakująco niewielką liczbą informacji. Zdaniem Prezesa Urzędu nie wiedzieli, do czego przystępują i na jakich warunkach, jakie znaczenie prawne ma złożone przez nich oświadczenie woli. Przeszkoleni pracownicy banku, posługując się przygotowanym przez specjalistów od skrypcem rozmowy sprzedażowej zatajali przed konsumentami ważne informacje, udzielali wymijających odpowiedzi.

- 9.8. Zdaniem Prezesa Urzędu, gdyby klienci banku mieli świadomość, że na mocy zawartej umowy muszą przez wiele (15-30) lat wpłacać regularnie określoną kwotę i nie mają możliwości wycofania się z tej umowy bez ponoszenia poważnych strat finansowych, nie zdecydowaliby się podczas rozmowy telefonicznej przystąpić do ubezpieczenia w oparciu o tak wąski zasób informacji o produkcie. Osoby te były przekonane, że proponowany im produkt ma charakter oszczędnościowy i jest zbliżony do znanej im dobrze lokaty bankowej i byli w tym przekonaniu utrzymywani przez Polbank EFG, który pomijał odniesienia do oszczędnościowego charakteru produktu i porównywał go z lokatą. W związku z tym mogli mieć uzasadnione oczekiwania, że w razie problemów z wpłatami składki będą mogli wycofać się z produktu, nie ponosząc straty lub ponosząc tylko ograniczone koszty związane z tą decyzją.
- 9.9. **[Podsumowanie]** Konsumenci wprowadzeni w błąd przez Polbank EFG podejmowali decyzję rynkową o przystąpieniu do ubezpieczenia, z którego nie mogli się przez wiele lat wycofać, a w konsekwencji ryzykowali utratę wszystkich wpłaconych środków w przypadku, gdyby sytuacja finansowa nie pozwoliła im przeznaczać co miesiąc określonych kwot na zapłatę składki. Mając świadomość faktycznych warunków ubezpieczenia, które zostały przez Polbank EFG zatajone, nie zdecydowaliby się na przystąpienie do takiego ubezpieczenia. Ich zachowania rynkowe zostało zniekształcone w wyniku działania banku.

Należy zatem uznać, że działanie Polbank EFG wypełniło przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej, o której mowa w art. 6 ust. 3 pkt 1 w zw. z art. 6 ust. 1 i art. 4 ust. 1 i 2 u.p.n.p.r.

10. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

- 10.1. U.o.k.k. nie definiuje „zbiorowego interesu konsumentów”, ograniczając się jedynie do sprecyzowania, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów (art. 24 ust. 3 u.o.k.k.). Przez godzenie w zbiorowe interesy konsumentów (które może polegać zarówno na naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, jak i na samym zagrożeniu ich naruszenia) należy rozumieć narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą i działania, i zaniechania. Oceniając działanie przedsiębiorcy przez pryzmat definicji zawartej w art. 24 ust. 2 u.o.k.k., należy ustalić, czy jego działania mogą naruszać interesy nieoznaczonego kręgu potencjalnych klientów. Tego typu naruszenie wystąpi wówczas, gdy działania przedsiębiorcy dotyczą zbiorowości i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta, czyli gdy są powszechne. W orzecznictwie ugruntował się pogląd, zgodnie z którym *naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wówczas, gdy potencjalną daną praktyką przedsiębiorcy może być dotknięty każdy konsument w analogicznych okolicznościach* (wyrok s.o.k.i k. z dnia 13 stycznia 2009 r. sygn. akt XVII Ama 26/08 i wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09). Podobnie rzecz ujmują doktryna, wyrażając pogląd, że *zbiorowy interes konsumentów [...] oznacza interes szerokiego kręgu (nieindywidualizowanych co do liczby i tożsamości) konsumentów – zarówno*

*aktualnych, jak i potencjalnych – adresatów bezprawnych praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę oraz interesy grupy konsumentów, która jest dostatecznie liczna i charakteryzuje się wspólną cechą.*⁷ Ten pogląd jest już ugruntowany w orzecznictwie sądów polskich.

10.2. Należy przypomnieć, że *dla uznania określonego działania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nie jest konieczne wystąpienie określonego skutku, ale sama możliwość jego wywołania* (wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09). Prezes Urzędu podziela te opinie. O tym, czy został naruszony interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy nawet jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, że *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument*. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów (wyrok SN z dnia 12 września 2003 r., I CKN 504/01, LEX nr 132253).

10.3. [Element „zbiorowości”] Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Doktryna wyjaśnia, że w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile łączy ich jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wtedy bowiem działania przedsiębiorcy szkodzą pewnej grupie konsumentów, nie będącej z jego punktu widzenia zbiorem przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy.⁸ Zatem należy przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi się odnosić do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów.

W rozpatrywanej sprawie przeanalizowano m.in. dziesięć rozmów telefonicznych. Każda z nich przebiegała w nieco inny sposób. Nie w każdej pojawiały się wszystkie naruszenia, które opisano powyżej, a w niektórych udzielano konsumentom informacji prawdziwych. Niemniej jednak, zdaniem Prezesa Urzędu, całościowe spojrzenie na praktykę banku nakazuje przyjąć, że sprawa ma charakter zbiorowy, ponieważ działaniem Polbank EFG był dotknięty ogół konsumentów, do których zwrócił się on z propozycją objęcia Programem Kumulatus.

10.4. [Pojęcie interesu konsumentów] Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. W literaturze przedmiotu zwraca się uwagę, że określenie stałego czy

⁷ M. Sieradzka, *Wykładnia pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” na tle orzecznictwa*, teza 1, *Glosa* 2008/3/102; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009 r. sygn. akt VIA Ca 539/09.

⁸ M. Szydło, *Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów*, *Monitor Prawniczy* 2004/17/791.

zamkniętego katalogu interesów konsumentów nie jest ani możliwe, ani zasadne.⁹ Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest powiązane z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć zarówno naruszenie interesów *stricte* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego przejawem może być m.in. prawo do uzyskania przez konsumenta od przedsiębiorcy rzetelnej informacji o zmianie warunków umowy, przekazanej w sposób nie wprowadzający w błąd. Działanie przedsiębiorcy może naruszać także interes pozaekonomiczny konsumentów, co przejawia się np. w konieczności poświęcenia przez nich czasu i wysiłku na zrozumienie i weryfikację otrzymanej informacji.

- 10.5. [**Ocena naruszenia zbiorowego interesu konsumentów**] Oceniając stan faktyczny, Prezes Urzędu nie opierał się na indywidualnych przypadkach dotyczących poszczególnych konsumentów dotkniętych bezprawnymi działaniami Polbank EFG, lecz wziął pod uwagę jego działania odnoszące się do naruszenia interesów pewnej kategorii jego klientów będących konsumentami. Zdaniem Prezesa Urzędu, działania Polbank EFG naruszały interesy nieoznaczonego kręgu jego klientów, gdyż na tę praktykę był narażony każdy, do kogo Polbank EFG zwrócił się z ofertą przystąpienia do Programu Kumulatus. Bezprawne działanie banku nie dotyczyło interesów poszczególnych osób, których sprawy miały charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, lecz naruszyło generalne prawa do uzyskania rzetelnej informacji oraz odstąpienia od zawartej umowy, które przysługiwały wszystkim konsumentom będącym w identycznej i wspólnej sytuacji. Podobnie w zakresie zarzutu 2 – na wprowadzenie w błąd był narażony każdy konsument – klient Polbank EFG, do którego bank zwrócił się z ofertą przystąpienia do ubezpieczenia na życie. Należy przy tym zwrócić uwagę, że ta szczególna sytuacja nie obejmowała pojedynczych przypadków, lecz znaczną ich liczbę – niemal [**tajemnica przedsiębiorstwa**] klientów, którzy przystąpili do Programu Kumulatus w ciągu 18 miesięcy (por. pkt 2.11 powyżej).
- 10.6. Praktyki Polbank EFG godziły w interesy konsumentów przede wszystkim w aspekcie ekonomicznym. Jak ustalono wyżej – w wyniku działań i zaniechań Polbank EFG, które polegały zarówno na nieprzekazywaniu informacji, do których przekazania był prawnie zobligowany, jak i do świadomego i celowego (por. pkt 12.5 poniżej) wprowadzania konsumentów w błąd, konsument decydował się na zawarcie z Polbank umowy dotyczącej ubezpieczenia na życie, mogąc nawet nie wiedzieć, jaką umowę zawiera (pkt 5.7 i 8 powyżej), a na pewno nie dysponując wiedzą o poszczególnych właściwościach świadczenia, które były dla niego nie tylko istotne, ale wręcz kluczowe (pkt. 5.6 powyżej).
- 10.7. Zdaniem Prezesa Urzędu celem działania Polbank EFG było to, by za wszelką cenę doprowadzić konsumenta do złożenia oświadczenia o przystąpieniu do ubezpieczenia i pobierać z jego rachunku bankowego środki na zapłatę składek. Gdy wreszcie konsument dowiadywał się, na jakich warunkach zawarł umowę, nie mógł od niej odstąpić, a jeśli nie chciał ponieść szkody, nie mógł się z zawartej umowy wycofać przez wiele lat. Przez cały ten czas na podstawie zawartej z Polbank EFG umowy konsument jest zobowiązany w każdym miesiącu płacić określoną (ale – o czym nie

⁹ Tamże.

wiedział, zawierając umowę – wzrastającą co roku) kwotę 100-500 zł tytułem zwrotu składki ubezpieczeniowej. Część tych środków przypada ostatecznie Polbankowi EFG jako wynagrodzenie.

- 10.8. W konsekwencji należy uznać, że druga z przesłanek uznania opisanych działań Polbank EFG za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 u.o.k.k., została spełniona. W rozpatrywanej sprawie mamy więc bez wątplenia do czynienia z działaniem godzącym w zbiorowe interesy konsumentów.

11. Trwanie praktyki

- 11.1. Według oświadczenia Raiffeisen Bank złożonego w toku postępowania wyjaśniającego (zob. pkt. 2.11 powyżej) Program Kumulatus nie jest oferowany konsumentom począwszy od dnia 3 lipca 2012 r. Jako że zarzut był związany z oferowaniem tego produktu, należy w konsekwencji uznać, że z tym dniem Polbank EFG zaprzestał praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W związku z zaniechaniem stosowania praktyki decyzję wydano w oparciu o art. 27 ust. 2 w zw. z ust. 1 u.o.k.k.

12. Kara pieniężna

- 12.1. **[Cele nałożenia kary]** Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 u.o.k.k. Kara pieniężna jest sankcją nakładaną na przedsiębiorcę za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Nałożenie kary jest fakultatywne, a jej wysokość nie jest bezwzględnie przesądzona przez przepisy. Prezes Urzędu decyduje o tym w każdym konkretnym przypadku, kierując się założeniem, że sankcja musi spełniać zarówno funkcję represyjną (penalną), jak i prewencyjną (dyscyplinującą) oraz wychowawczą (edukacyjną).
- 12.2. Celem kary jest zniechęcenie przedsiębiorców do naruszania zbiorowych interesów konsumentów. Funkcja represyjna kary ma stanowić dolegliwość dla przedsiębiorcy łamiącego prawo oraz ma na celu przymuszenie go do powstrzymania się od podobnych działań w przyszłości. Funkcja prewencyjna oraz dyscyplinująca mają na celu powstrzymanie przedsiębiorcy stosującego praktykę oraz innych przedsiębiorców przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami. Przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 u.o.k.k. Prezes Urzędu bierze pod uwagę w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy (art. 111 u.o.k.k.).
- 12.3. W niniejszej decyzji wykazano, że działania Przedsiębiorcy stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 u.o.k.k. i stwierdzono zaniechanie stosowania ich. Mając na uwadze interes publiczny, Prezes Urzędu uznał jednak, że samo stwierdzenie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie będzie wystarczającym środkiem, by osiągnąć cele u.o.k.k. Zgodnie z art. 83 Konstytucji każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego, od których można także wymagać pewnej przezorności postępowania, w szczególności wobec słabszej strony stosunku zobowiązaniowego, jaką jest konsument. Z racji swego doświadczenia rynkowego, potencjału ekonomicznego, skutkującego chociażby możliwością korzystania z wyspecjalizowanej pomocy prawnej, przedsiębiorcy powinni mieć

świadomość, że swym zachowaniem naruszają zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu uważa przy tym, że ze względu na to, po pierwsze, że Polbank EFG cieszył się przymiotem instytucji zaufania publicznego i tego zaufania nadużył, a po drugie z uwagi na szczególny charakter umowy ubezpieczenia na życie i wysokie koszty, jakie powodują one po stronie konsumentów, bank powinien być wyjątkowo i szczególnie rzetelnie informować swych kontrahentów o warunkach proponowanego im produktu.

- 12.4. W tych okolicznościach Prezes Urzędu uznał, że zarówno ze względu na konieczność poniesienia przez Przedsiębiorcę konsekwencji jego działań, jak i dla celów prewencyjnych i edukacyjnych – by zniechęcić innych przedsiębiorców do naruszania interesów konsumentów – należy w tym przypadku wymierzyć karę, gdyż praktyki Przedsiębiorcy wyczerpują przesłanki art. 24 ust. 1 oraz art. 24 ust. 2, w tym pkt 2 i 3 u.o.k.k. Wymierzona kara stanowi sankcję z tytułu naruszenia norm prawnych opisanych w tych przepisach.
- 12.5. **[Podstawa kary]** Podstawą obliczenia wysokości kary jest przychód Spółki za rok poprzedzający wydanie decyzji; czyli kwota 2 933 623 000 zł. Maksymalna wysokość kary, jaką może nałożyć Prezes Urzędu, wynosi 293 362 000 zł.
- 12.6. Ustalenie kary miało charakter wieloetapowy, co było spowodowane zaistnieniem w postępowaniu licznych okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej, Prezes Urzędu w pierwszej kolejności stwierdził, do jakiej kategorii można zaliczyć stosowaną przez Spółkę praktykę (etap przedkontraktowy, etap kontraktowania, etap wykonywania umowy), następnie przyjął odpowiednią wysokość kary, oceniając przy tym okres naruszania przepisów ustawy (od 2009 r. do 3 lipca 2012 r., co każe uznać, że praktyka była długotrwała) i stopień ich naruszenia (tj. wagę, szkodliwość dla konsumentów) oraz uwzględniając aspekty podmiotowe dotyczące Przedsiębiorcy. Na tej podstawie Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary. Następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał podwyższenia ustalonej kwoty bazowej.
- 12.7. **[Ustalenie kwot bazowych]** Spośród stwierdzonych naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, których dopuścił się Raiffeisen Bank (dawniej Polbank EFG), jedno miało miejsce na etapie przedkontraktowym (nierealizowanie obowiązków informacyjnych - pkt. I.1.a sentencji decyzji), jedno (nieuznawanie prawa do odstąpienia - pkt. I.1.b sentencji decyzji) – na etapie wykonania umowy, a dwa na etapie zawierania umowy (wprowadzanie konsumentów w błąd – pkt. I.2a i b sentencji decyzji; te praktyki dotyczyły działań bezpośrednio poprzedzających zawarcie kontraktu i były ściśle związane z zawarciem go, zatem nie można ich uznać za etap przedkontraktowy). Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że praktyki, których stosowanie stwierdzono w pkt. I.1.a i b sentencji decyzji, są konsekwencją przeświadczenia, że do stanu faktycznego opisanego w pkt. 2.2.-2.6. powyżej nie ma zastosowania u.o.n.p.k. W związku z tym postanowił za obie te praktyki wymierzyć jedną karę. Prezes Urzędu uznał także, że dwie praktyki opisane w pkt. I.2a i b sentencji decyzji dotyczą w rzeczywistości jednego działania Przedsiębiorcy i uznał, że w związku z tym należy za nie wymierzyć karę łączną.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że bank stosował praktyki naruszającą zbiorowe interesy konsumentów na dużą skalę (zob. pkt 2.11 powyżej) i przez długi okres (od 2009 r. do 3 lipca 2012 r.). W odniesieniu do pkt. I.1.a decyzji trzeba zauważyć, że praktyka banku przekładała się na znaczące pogorszenie sytuacji konsumentów.

Pozbawiała ich bowiem bardzo istotnych informacji, które powinni byli w świetle u.o.n.p.k. otrzymać na piśmie (lub innym trwałym nośniku). Nie mając tych informacji, byli bardziej podatni na praktyki banku opisane w pkt. I.2.a i b sentencji decyzji, czyli zatajanie informacji i wprowadzanie rozmówców w błąd podczas rozmów telefonicznych. Z kolei odnośnie do tych praktyk należało zważyć, że bezprawne działania banku przelożyły się bezpośrednio na jego przychód, gdyż za każdego ubezpieczonego Polbank EFG otrzymywał od Aegon TUŻ wynagrodzenie. Ten przychód oznaczał wymierne uszczuplenie majątku każdego z konsumentów, który był ofiarą praktyki. Konsument nie mógł się ze złożonego oświadczenia wycofać bez poniesienia straty, ponieważ Polbank EFG nie uznawał prawa do odstąpienia od umowy zawartej na odległość. Każde ze stwierdzonych w tej decyzji naruszeń zbiorowych interesów konsumentów, zarówno analizowane z osobna, jak i jako element systemu stawiającego konsumenta w wyjątkowo niekorzystnej sytuacji (poprzez pozbawianie go informacji przed zawarciem umowy, wprowadzanie w błąd przy jej zawieraniu i nieuznawanie prawa do odstąpienia – po jej zawarciu) należy ocenić jako poważne.

Ze względu na wykazaną wyżej dużą wagę naruszeń Prezes Urzędu uznał, że kwoty bazowe, które należy przyjąć do wymierzenia kary, powinny kształtować się na poziomie:

za naruszenie opisane w pkt I. 1.a i b sentencji decyzji - 0,2%,

za naruszenia opisane w pkt I. 2.a i b sentencji decyzji - 0,4%

przychodu osiągniętego przez Raiffeisen Bank w 2013 r., tj. odpowiednio 5 867 246 zł i 11 734 492 zł (po zaokrągleniu do pełnych złotych).

12.8. **[Okoliczność łagodząca]** Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za te praktyki, rozważono zastosowanie zaistniałych w postępowaniu okoliczności łagodzących jak i zaostrzających wymiar kary. Okolicznością łagodzącą jest zaprzestanie stosowania praktyki w zakresie Programu Kumulatus. Z tego tytułu karę za wszystkie stwierdzone praktyki obniżono o 10%.

12.9. **[Okoliczność obciążająca]** Zdaniem Prezesa Urzędu materiał dowodowy zgromadzony w sprawie pozwała stwierdzić, że działanie Polbank EFG było zamierzone, celowe i umyślne w zakresie pkt. I.2.a i b sentencji decyzji. Bank, kierując się chęcią zysku, wprowadził skrypt rozmowy sprzedażowej i przeszkolił pracowników w zakresie sprzedaży produktu tak, by nie przekazać konsumentom kluczowych z ich punktu widzenia informacji oraz wprowadzić ich w błąd co do charakteru umowy, do której przystępowali. Umyślność działania w zakresie naruszeń opisanych w pkt. I.2.a i b sentencji decyzji jest okolicznością obciążającą. Kwotę bazową ustaloną za te naruszenia przyjętą w pkt. 12.7 podniesiono o 50%.

12.10. Natomiast w zakresie pkt. I.1a i b decyzji Prezes Urzędu nie może wykazać, że Polbank EFG działał ze świadomością bezprawności swych czynów, czyli umyślnie, chociaż uważa, że jako profesjonalista powinien był w szczególny sposób dochować staranności w ocenie prawnych aspektów podejmowanych działań. Miał bowiem możliwość przewidzenia, że jego działania naruszają prawo i mogą spotkać się ze stosowną reakcją Prezesa Urzędu, a mimo to, że nie dołożył należytej staranności, by norm prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.

W konsekwencji przyjęto, że w zakresie praktyk stwierdzonych w pkt. I.1a i b decyzji Polbank EFG działał nieumyślnie.

12.11. Ostateczna wysokość kary wynosi zatem:

za naruszenie opisane w pkt I. 1.a i b sentencji decyzji - 0,18%,

za naruszenie opisane w pkt I. 2 a i b sentencji decyzji – 0,54%

przychodu osiągniętego przez Raiffeisen Bank w 2013 r., tj. odpowiednio 5 280 521 zł i 15 841 564 zł.

12.12. Całkowita kara pieniężna nałożona na Raiffeisen Bank za wszystkie stwierdzone naruszenia wynosi 0,72% przychodu za rok 2013, tj. kwotę 21 122 088 zł.

Zgodnie z art. 112 ust. 1 u.o.k.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek bankowy Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

13. Koszty postępowania

Art. 77 ust. 1 u.o.k.k. pozwala obciążyć przedsiębiorcę kosztami przeprowadzonego postępowania, w którym stwierdzono naruszenie przepisów u.o.k.k. Zgodnie z art. 80 tejsze ustawy Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Zgodnie z art. 264 § 1 k.p.a. 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. W świetle art. 263 § 1 k.p.a. kosztami w przeprowadzonym postępowaniu w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów są poniesione przez Prezesa Urzędu wydatki na korespondencję z przedsiębiorcą w wysokości 28,50 zł. Tymi kosztami postanowiono obciążyć przedsiębiorcę. Należy je uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na rachunek bankowy podany w pkt. 12.12 powyżej.

Z uwagi na przedstawione okoliczności Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 u.o.k.k., w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt. III decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 k.p.a. w zw. z art. 83 u.o.k.k. oraz stosownie do art. 81 ust. 5 u.o.k.k. w związku z 479³² § 1 i § 2 k.p.c. Spółce przysługuje prawo wniesienia za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Zastępca Dyrektora
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Łukasz Wroński

Otrzymuje :
Raiffeisen Bank Polska
spółka akcyjna w Warszawie
ul. Piękna 20
00-549 Warszawa