



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
*TOMASZ CHRÓSTNY*

Warszawa, dnia 7 listopada 2023 r.

DOZIK-4.610.4.2017.MJ

WERSJA JAWNA  
- informacje stanowiące tajemnicę przedsiębiorstwa  
i inne informacje prawnie chronione oznaczono [informacja prawnie chroniona]

**DECYZJA nr DOZIK-10/2023**

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2023 r. poz. 1689 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania PJM Forever spółki z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Chorzowie (dawniej: „Goldberg and Sons spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Chorzowie”) polegające na:**

świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego - zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r. poz. 2077; uchylona), bez sprawowania kontroli nad współpracującymi ze Spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, polegające przede wszystkim na pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, w sposób wprowadzający konsumentów w błąd, co skutkowało dopuszczeniem do oferowania konsumentom produktów ubezpieczeniowych w ten sposób, co było sprzeczne z dobrymi obyczajami, do których uwzględnienia Spółka zobowiązana była na mocy art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, oraz jednocześnie godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**i stwierdza zaniechanie jej stosowania z dniem 1 stycznia 2018 r.**

II. na podstawie art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na PJM Forever sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Chorzowie **środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów** w postaci zamieszczenia, na koszt Spółki, na głównej stronie internetowej Spółki (w dacie wydania decyzji jest to strona <https://www.pjmforever.pl/>), nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania przez okres 3 (trzech) miesięcy, komunikatu o treści:

*„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr DOZIK-10/2023 z dnia 7 listopada 2023 r. uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działania PJM Forever sp. z o.o. w likwidacji (poprzednio: „Goldberg & Sons sp. z o.o.”) z siedzibą w Chorzowie, polegające na świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego - zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r. poz. 2077; uchylona), bez sprawowania kontroli nad współpracującymi ze Spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, polegające przede wszystkim na pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, w sposób wprowadzający konsumentów w błąd, co skutkowało dopuszczeniem do oferowania konsumentom produktów ubezpieczeniowych w ten sposób, co było sprzeczne z dobrymi obyczajami, do których uwzględnienia Spółka zobowiązana była na mocy art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, oraz jednocześnie godziło w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowiło praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*

*Ww. decyzja jest prawomocna. Decyzja została udostępniona na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).*”

Komunikat w warstwie wizualnej powinien być:

- a) zamieszczony w górnej części głównej strony internetowej Spółki (w dacie wydania decyzji jest to strona <https://www.pjmforever.pl/>),
- b) sporządzony czcionką w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff),
- c) zamieszczony w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px tak, aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki (tj. ramka była w całości



- wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką),
- d) widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), z możliwością jego zamknięcia przez użytkownika strony poprzez kliknięcie krzyżyka,
  - e) zamieszczony na każdej innej stronie internetowej zastępującej adres <https://www.pjmforever.pl/>, w przypadku zmiany adresu strony internetowej Spółki,
  - f) zamieszczony przez lub za pośrednictwem PJM Forever sp. z o.o. w likwidacji bądź jej następcy prawnego, ze wskazaniem poprzedniej i nowej firmy - w przypadku zmiany firmy Spółki, jej przekształcenia lub przejścia praw i obowiązków na inny podmiot pod jakimkolwiek tytułem.
- III. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć PJM Forever sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Chorzowie kosztami postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w wysokości 194 zł 10 gr (słownie: sto dziewięćdziesiąt cztery złote i dziesięć groszy) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

### Stan faktyczny

W dniu 21 czerwca 2016 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub organ ochrony konsumentów) - w oparciu o analizę sygnałów otrzymywanych od konsumentów oraz od Komisji Nadzoru Finansowego - wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy Goldberg and Sons sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie (dalej także jako: „Spółka” lub „Goldberg”) w związku z działaniem polegającym na oferowaniu konsumentom umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym, mogła dopuścić się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej także: „uokik”).



W ramach tego postępowania Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przedłożenia informacji dotyczących sposobu pozyskiwania nowych klientów, zawierania z nimi umów, a także do przekazania skarg konsumenckich otrzymanych w związku z oferowanymi produktami ubezpieczeniowymi z elementem inwestycyjnym. W dalszej korespondencji organ ochrony konsumentów weryfikował sposób nawiązywania i prowadzenia przez Spółkę współpracy z towarzystwami ubezpieczeniowymi oraz osobami oferującymi w jej imieniu produkty ubezpieczeniowe poszczególnych towarzystw. Ponadto, w toku postępowania Prezes Urzędu otrzymał również od Komisji Nadzoru Finansowego oraz Rzecznika Finansowego stosowne informacje na temat Spółki, wraz ze skargami konsumenckimi dotyczącymi jej działalności.

W ramach swojej działalności Spółka oferowała konsumentom możliwość zawarcia umów ubezpieczeniowych z elementem inwestycyjnym, w tym również umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowymi funduszami kapitałowymi. Ponadto oferta Spółki obejmowała również ubezpieczenia indywidualne jak i grupowe, przy czym zdecydowana większość oferowanych produktów to produkty **[informacja prawnie chroniona]**.

Spółka prowadziła działalność za pośrednictwem osób fizycznych (o których mowa w art. 9 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym oraz art. 19 ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń), wykonujących w jej imieniu czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym i art. 4 ust. 3 ustawy o dystrybucji ubezpieczeń. Osoby te nawiązywały kontakt telefoniczny z potencjalnymi klientami w celu przedstawienia oferty, a następnie zawarcia umowy. W następstwie przedstawienia oferty w drodze telefonicznej, dochodziło do umawiania spotkań z konsumentami. Spotkania te organizowane były każdorazowo w miejscach wskazywanych przez potencjalnych klientów.

Przedmiotowa współpraca prowadzona była na podstawie umowy agencyjnej nr **[informacja prawnie chroniona]** W treści załącznika do wskazanej umowy zostały zawarte **[informacja prawnie chroniona]**. Dokument ten zawiera zespół zasad, które powinny znaleźć zastosowanie w toku organizowania sprzedaży przez agentów oferujących produkty **[informacja prawnie chroniona]**.

Zgodnie z ww. **[informacja prawnie chroniona]**.

Niemniej jednak, jak wskazał Goldberg w treści korespondencji prowadzonej z Prezesem Urzędu (pismo z dnia 10 sierpnia 2016 r.), w związku z faktem, że podmioty współpracujące z nią wykonują czynności na podstawie umów zlecenia lub w ramach własnej działalności gospodarczej, Spółka nie sprawuje bezpośredniego nadzoru nad sposobem wykonywania



przez nie czynności, w tym również w zakresie miejsca zawarcia umowy oraz sposobu, w jaki umowa ma zostać zawarta. Ponadto, jak wynika z umów zawartych z osobami wykonującymi czynności agencyjne, przeanalizowanych w toku postępowania wyjaśniającego, Spółka nie zobowiązuje swoich współpracowników do stosowania odpowiednich procedur sprzedażowych (w tym **[informacja prawnie chroniona]**). Z wyjaśnień złożonych przez Spółkę nie wynika również, by dokładała ona szczególnej staranności w celu upewnienia się, że osoby te znają opisane standardy oraz na bieżąco je stosują.

Zgodnie z licznymi skargami konsumenckimi przekazanymi przez Komisję Nadzoru Finansowego (pismo Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 września 2016 r.), osoby współpracujące ze Spółką oferowały konsumentom udział w spotkaniach, w trakcie których proponowały one zerwanie współpracy z dotychczasowym ubezpieczycielem w celu zaferowania produktu ubezpieczeniowego z elementem inwestycyjnym będącego w ofercie Goldberg and Sons sp. z o.o.

W toku postępowania, organ ochrony konsumentów pismem z dnia 21 czerwca 2016 r. zwrócił się również do Spółki o przekazanie otrzymanych przez nią skarg dotyczących oferowanych produktów. Z treści analizowanych skarg (załączonych do pisma Spółki z dnia 10 sierpnia 2016 r.) wynikało, że osoby reprezentujące Spółkę mogły wprowadzać w błąd konsumentów, sugerując, że rezygnacja z dotychczasowego produktu nie będzie wiązać się z jakąkolwiek opłatą likwidacyjną lub innymi negatywnymi konsekwencjami finansowymi.

Na podstawie pisma **[informacja prawnie chroniona]** z dnia 20 września 2016 r. ustalono, że w latach 2015 - 2016 konsumenci skierowali do tego ubezpieczyciela **[informacja prawnie chroniona]** skarg, z których większość, zdaniem wskazanego zakładu ubezpieczeń, dotyczyła wprowadzania konsumentów w błąd w toku procedury zmierzającej do zawarcia umowy.

W związku z faktem, iż Spółka oferowała konsumentom produkty ubezpieczeniowe w ramach zorganizowanej sieci współpracowników, prowadzenie działalności z zachowaniem dobrych obyczajów obowiązujących na rynku ubezpieczeń, wymaga jednocześnie sprawowania nadzoru nad osobami, które mają bezpośredni kontakt z konsumentami oferując wskazane produkty - tj. osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w ramach umów cywilnoprawnych zawartych z nimi przez Spółkę. Skomplikowany charakter oferowanych produktów wymaga bowiem nie tylko tego, by osoby oferujące je konsumentom posiadały fachową wiedzę na ich temat, lecz przede wszystkim, by absolutnie nie wykorzystywały niewiedzy oraz niedoinformowania konsumentów celem sfinalizowania sprzedaży.



W oparciu o materiał zebrany w postępowaniu wyjaśniającym, w dniu 24 kwietnia 2017 r. Prezes Urzędu wszczął postępowanie o sygn. DOIK-610-4/17/PS wobec Goldberg and Sons w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego - zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r. poz. 2077; uchylona), bez sprawowania kontroli nad współpracującymi ze Spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, polegające przede wszystkim na pozyskiwaniu klientów, wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia, w sposób wprowadzający konsumentów w błąd, co skutkowało dopuszczeniem do oferowania konsumentom produktów ubezpieczeniowych w ten sposób, co mogło być sprzeczne z dobrymi obyczajami, do których uwzględnienia Spółka zobowiązana była na mocy art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, oraz jednocześnie godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Na mocy postanowienia z dnia 22 czerwca 2017 r. Prezes Urzędu podał do publicznej wiadomości informację o szczególnie uzasadnionym podejrzeniu stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postanowienie to zostało przez Spółkę zaskarżone do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zażaleniem z dnia 28 czerwca 2017 r.

Pismem z dnia 20 lipca 2017 r. Prezes Urzędu wezwał [informacja prawnie chroniona] do przedłożenia 20 skarg wystosowanych przez konsumentów w związku ze współpracą ze Spółką uznanych za zasadne, a także 30 skarg rozpatrzonych negatywnie, wskazania liczebności grupy klientów, do których Towarzystwo zwróciło się z telefoniczną informacją zwrotną (tzw. welcome calls), wskazania liczby konsumentów, którzy w okresie od 1 stycznia 2015 r. do dnia wystosowania wezwania zgłosili nieprawidłowości związane z zawarciem umowy ubezpieczenia dotyczące postępowania agentów ubezpieczeniowych współpracujących ze Spółką oraz opisanie czynności weryfikacyjnych podjętych wobec Spółki oraz współpracujących z nią agentów w związku ze zgłoszonymi nieprawidłowościami.

Pismem datowanym na 17 sierpnia 2017 r. [informacja prawnie chroniona] udostępniło kopie reklamacji złożonych w związku z działalnością współpracowników Spółki. Poinformowało również, że grupa klientów objętych procesem welcome calls wynosi ok. [informacja prawnie chroniona] ogólnej liczby polis zawartych za pośrednictwem Spółki. W okresie od 1 stycznia 2015 r. do 20 lipca 2017 r., spośród [informacja prawnie chroniona] klientów objętych tym procesem, [informacja prawnie chroniona] osoby udzieliły





odpowiedzi mogących sugerować nieprawidłowości związane z zawarciem umowy ubezpieczenia przez osoby współpracujące z Goldberg and Sons.

Goldberg & Sons w piśmie z dnia 22 sierpnia 2017 r. wskazała, że od 1 stycznia 2015 r. rozwiązała umowy z **[informacja prawnie chroniona]** osobami na skutek doniesień o nieprawidłowościach w ich działalności. **[informacja prawnie chroniona]** z nich współpracowało ze Spółką na podstawie umowy o współpracy, **[informacja prawnie chroniona]** na podstawie umowy zlecenia. W załączeniu przekazano również skargi, które wpłynęły od konsumentów w związku z działalnością ww. osób. Następnie, w piśmie z 4 września 2017 r., opisano sposób prowadzenia przez Spółkę czynności w sytuacji powzięcia informacji o złożeniu przez konsumenta skargi dotyczącej nieprawidłowego wykonywania przez współpracownika swoich obowiązków: **[informacja prawnie chroniona]**. Procedura taka miała być wszczęta - do dnia złożenia pisma z 22 sierpnia 2017 r. - **[informacja prawnie chroniona]**.

Spółka przekazała również skargi, których wniesienie doprowadziło do wszczęcia postępowania wyjaśniającego oraz protokoły postępowania, a także dwie wersje dokumentu o nazwie **[informacja prawnie chroniona]** (obowiązujące odpowiednio od 1 lipca 2013 r. oraz od 15 czerwca 2017 r.). Stwierdziła także, że nie zdarzyły się sytuacje, w których zaniechano wszczęcia postępowania pomimo informacji o nieprawidłowościach.

W piśmie z dnia 11 września 2017 r. Spółka przedstawiła wyjaśnienia dotyczące istotnych okoliczności sprawy. Podniosła, że w 2013 roku wdrożyła „Kodeks Etyczny Doradcy Finansowego” oraz organizuje szereg szkoleń produktowych (prowadzonych zarówno przez pracowników Spółki, jak i specjalistów z **[informacja prawnie chroniona]**) i sprzedażowych. Odnosząc się do braku zobowiązania do przestrzegania procedur sprzedażowych w treści umów zawartych ze współpracownikami, Spółka podniosła, że miała zobowiązywać współpracowników do stosowania się do nich w toku szkoleń, a także zwracając uwagę na treść Kodeksu Etycznego Doradcy Finansowego. Ponownie opisała również procedurę postępowania wyjaśniających. Wskazała, że współpracownicy codziennie brali udział w spotkaniach organizacyjnych, a raz w miesiącu - „podsumowujących”, których przedmiotem było wdrożenie procedur związanych ze sprzedażą produktów. W celu przygotowania nowych współpracowników do właściwego wykonywania obowiązków, mieli oni przez kilkanaście tygodni asystować w spotkaniach z udziałem doświadczonego agenta zanim uzyskali możliwość samodzielnego podejmowania czynności. Ponadto, Spółka miała okresowo kontaktować się z klientami obsługiwanyimi przez danego współpracownika, celem pozyskania informacji o jakości świadczonych usług. Jednocześnie stwierdziła, że nie istnieją



żadne przepisy obligujące Spółkę do wdrażania nadzoru nad współpracownikami ani nie funkcjonują w tym przedmiocie żadne określone standardy. Podniesiono również, że Spółka rozwiązuje umowy ze współpracownikami, którzy dopuścili się nieprawidłowości, twierdząc, że konsekwencje takie spotkały ponad połowę osób, których dotyczyły skargi analizowane przez Prezesa Urzędu.

Spółka stwierdziła także, że przedmiotem szeregu skarg nie były nieprawidłowości w działaniu agentów lecz „abuzywne cechy produktów” (nie precyzując jednak charakteru abuzywnych elementów), a wiele skarg zostało wycofanych. Jednocześnie, ogół złożonych reklamacji miał dotyczyć [informacja prawnie chroniona] wszystkich umów.

Wezwaniem z dnia 16 stycznia 2018 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania załączników do umów zlecenia i umów o współpracę, wskazania numerów telefonów z którymi współpracownicy kontaktują się z konsumentami, opisanie, czy Spółka stosuje hierarchię współpracowników (a jeżeli tak - jakie zadania spoczywają na współpracownikach znajdujących się wyżej w hierarchii), wskazania czy Spółka stosuje system oceny działalności współpracowników, czy są oni zobowiązani do składania raportów dotyczących podejmowanych czynności, czy Spółka wykonuje do klientów telefony celem zweryfikowania prawidłowości działań agentów, czy nagrywane są rozmowy agentów z klientami, a także do przekazania 15 kolejnych reklamacji złożonych w listopadzie 2017 r.

W piśmie z 27 lutego 2018 r. Spółka wyjaśniła, że nie stosuje żadnych załączników do umów poza Kodeksem Etycznym Doradcy Finansowego oraz Procedur przyjmowania, rozpatrywania i archiwizowania reklamacji. Kontakty agentów z klientami odbywają się przy użyciu telefonów prywatnych, nie będących w dyspozycji Spółki. Funkcję kontrolną nad współpracownikami sprawuje zarząd. Ponadto, kierownicy biur terenowych, choć nie sprawują funkcji kontrolnej nad doradcami finansowymi, są uprawnieni do udzielania im wyjaśnień, rozwiązywania „bieżących problemów” dotyczących procesu sprzedaży, koordynują rozliczenia ze Spółką oraz mogą wrywkowo dokonywać weryfikacji prawidłowości złożonych wniosków, dokumentów i formularzy. Głównym organem sprawującym funkcje kontrolne jest Komisja do spraw rozpoznawania reklamacji, która ma zajmować niezależne stanowisko w strukturze Spółki i być uprawniona do rozpatrywania reklamacji i podejmowania czynności dyscyplinarnych.

Spółka wskazała, że po opublikowaniu ostrzeżenia przez Prezesa UOKiK we wrześniu 2017 r., była ona zmuszona do ograniczenia działalności i rozwiązania umów z szeregiem kierowników terenowych i doradców finansowych, obecnie zaś zajmuje się serwisowaniem





obowiązujących umów ubezpieczenia, prowadzeniem postępowań wyjaśniających i współpracą z towarzystwami ubezpieczeniowymi w przedmiocie rozpatrywania skarg klientów. Po ogłoszeniu ostrzeżenia większość towarzystw ubezpieczeniowych miało rozwiązać umowy ze spółką, a wykonywanie umów z **[informacja prawnie chroniona]** zostało zawieszono.

Spółka nie stosuje systemu ocen współpracowników. Jedynym stosowanym kryterium jest wysokość prowizji, która świadczy o wynikach sprzedaży. Dopiero w sytuacji powzięcia uzasadnionych wątpliwości co do prawidłowości czynności współpracownika Spółka podejmuje postępowanie wyjaśniające. Współpracownicy nie są zobowiązani do składania raportów ze swojej działalności.

Rozmowy telefoniczne z klientami służące weryfikacji poziomu zadowolenia z obsługi są wykonywane nie przez Spółkę lecz współpracowników. Nie są one rejestrowane ani ewidencjonowane. W sytuacji zgłoszenia na infolinię Spółki pytań lub wątpliwości przez klienta, Spółka poleca agentowi wyjaśnienie sprawy, a następnie kontaktuje się z klientem w celu weryfikacji sposobu jej załatwienia.

W załączeniu spółka przedłożyła 15 reklamacji, stwierdzając, że **[informacja prawnie chroniona]** z nich zostało uznane za niezasadne lub niezwiązane z działalnością Spółki bądź wycofane przez klientów. Przedstawiła również oświadczenia o wypowiedzeniu umów, złożone przez **[informacja prawnie chroniona]**, jak również oświadczenie o wstrzymaniu współpracy z **[informacja prawnie chroniona]** i porozumienie o zawieszeniu umowy z **[informacja prawnie chroniona]**.

W pismach z 16 kwietnia, 5 października i 5 listopada 2018 r. Spółka poinformowała o wycofaniu przez klientów łącznie pięciu kolejnych reklamacji.

Postanowieniem z dnia 21 maja 2018 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów pismo Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 4 grudnia 2017 r. oraz wiadomość e-mail konsumenta z dnia 30 kwietnia 2018 r.

W piśmie z 4 grudnia 2017 r. Komisja Nadzoru Finansowego przekazała zgłoszenie otrzymane w wiadomości e-mail w dniu 18 października 2017 r., informujące, że osoba będąca współpracownikiem Goldberg & Sons kilkakrotnie kontaktowała się ze zgłaszającym telefonicznie, proponując usługę mającą polegać na zbadaniu zgodności z prawem prowizji pobieranych przez towarzystwa ubezpieczeniowe i twierdząc, że działa na zlecenie Komisji Nadzoru Finansowego. W kolejnej wiadomości e-mail z 11 listopada 2017 r. zgłaszający



poinformował, że agent Goldberg & Sons nie przekazał z jakiego źródła otrzymał dane kontaktowe. Miał on telefonować do zgłaszającego przez okres miesiąca, średnio raz w tygodniu. Proponował weryfikację umów ubezpieczeniowych i twierdził, że może obniżyć pobierane na ich podstawie prowizje.

Postanowieniem z dnia 29 maja 2019 r. zaliczono w poczet dowodów pisma Prezesa Urzędu z 28 marca i 5 czerwca 2017 r. oraz pisma **[informacja prawnie chroniona]** z 13 kwietnia i 21 czerwca 2017 r. wraz z załącznikami.

W piśmie z 13 kwietnia 2017 r. **[informacja prawnie chroniona]**. W załączeniu przekazano komunikaty kierowane do Goldberg & Sons, dotyczące usprawnienia procesu informowania klientów o umowie ubezpieczenia, wewnętrzną Procedurę dotyczącą zasad przeprowadzania procesu badania adekwatności produktów dla klientów **[informacja prawnie chroniona]** oraz komunikaty dotyczące badania adekwatności produktu.

Pismem z 13 sierpnia 2019 r. Spółka poinformowała, że nie prowadzi już dystrybucji żadnych produktów finansowych, ani nie jest stroną żadnej umowy o współpracy z towarzystwem ubezpieczeniowym. Zatrudnia dwóch pracowników na podstawie umowy o pracę, natomiast wszystkie umowy o współpracy lub umowy zlecenie zostały rozwiązane do końca 2018 r. Żaden z jej pracowników nie prowadzi działalności związanej z usługami finansowymi. Od 1 stycznia 2018 r. wpłynęło łącznie **[informacja prawnie chroniona]** skarg od konsumentów **[informacja prawnie chroniona]**.

Postanowieniem z dnia 6 lipca 2020 r. Prezes Urzędu oddalił wniosek z dnia 11 września 2017 r. (ponowiony w piśmie z dnia 13 sierpnia 2019 r.) o przeprowadzenie rozprawy administracyjnej i przesłuchanie w charakterze świadków **[informacja prawnie chroniona]**. Dowody z przesłuchania ww. osób nie byłyby istotne dla rozstrzygnięcia sprawy, bowiem osoby te były współpracownikami Spółki, toteż ich zeznania powielatyby jedynie stanowisko strony.

W piśmie z 17 września 2022 r. Spółka przekazała wzory umowy zlecenia oraz umowy o współpracy stosowane od 1 stycznia 2015 r. do 21 grudnia 2016 r. W późniejszym okresie Spółka miała nie zawierać umów tego rodzaju. Stwierdziła również, że nie udostępniała współpracownikom żadnych skryptów rozmów określających sposób przyjmowania reklamacji. Nie przedłożyła żadnej dokumentacji z prowadzonych przez siebie szkoleń, twierdząc, że nią nie dysponuje. Miała również nie stosować żadnych pisemnych zaleceń ani wytycznych udostępnianych agentom.



W treści umów o współpracy, współpracownicy Spółki zobowiązani byli do „stałego wykonywania w imieniu Goldberg & Sons czynności agencyjnych w rozumieniu art. 4 pkt 1) UPU [ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym] z zachowaniem wszelkich wymogów i zasad postępowania przewidzianych w UPU, w tym z zachowaniem staranności określonej w art. 355 § 2 Kodeksu cywilnego oraz dobrych obyczajów” oraz „pozyskiwania klientów dla Goldberg & Sons Sp. z o.o. w zakresie umów ubezpieczeniowych oraz pośrednictwa w sprzedaży kredytów”. Umowy zlecenia zobowiązywały natomiast zleceniobiorców do, między innymi, „poszukiwania i nawiązywania kontaktów z potencjalnymi klientami”, „rzetelnego informowania potencjalnych klientów o produktach i usługach Goldberg & Sons” oraz „osobistego prezentowania aktualnej oferty Goldberg & Sons oraz Partnerów zgodnie ze swoją najlepszą wiedzą i przepisami prawa.” Jednocześnie umowy zawierały [informacja prawnie chroniona] W treści umów brak jest przy tym postanowień, które w sposób wyraźny i jednoznaczny zobowiązywałyby współpracowników do stosowania procedur sprzedażowych lub wytycznych.

Pismem z dnia 27 września 2023 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o prawie do zapoznania się z zebrany materiał dowodowy i wypowiedzenia się co do niego. Spółka nie skorzystała z tego uprawnienia.

**Prezes Urzędu zważył, co następuje:**

### **Interes publiczny**

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli zapoznać się z ofertą produktów dystrybuowanych przez agentów Goldberg & Sons i uzyskać od nich informacje w przedmiocie konsekwencji skorzystania z proponowanych rozwiązań oraz zawrzeć umowy za pośrednictwem agentów Spółki. Działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać



z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Potencjalnie każdy konsument nawiązujący kontakt z agentem Spółki mógł być narażony na godzące w jego interes praktyki. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. W niniejszej sprawie istnieją zatem podstawy do oceny zachowania Spółki pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

### **Naruszenie art. 24 uokik**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Na gruncie niniejszej sprawy, zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z dobrymi obyczajami działaniach lub zaniechaniach przedsiębiorcy.

W związku z powyższym, dla uznania zachowania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

1. oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
2. zachowanie przedsiębiorcy jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami,
3. zachowanie to godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

### **Status przedsiębiorcy**

Zakaz stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów odnosi się tylko do przedsiębiorców. Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 uokik w związku z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. z 2018 r. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 z późn. zm.; dalej: „usdg”). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 usdg jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą



prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 usdg definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Działalność prowadzona przez PJM Forever (do 9 października 2018 r. działającą pod firmą „Goldberg & Sons”) spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w likwidacji z siedzibą w Chorzowie miała charakter zarobkowy, była wykonywana w sposób zorganizowany oraz ciągły. Spółka prowadziła działalność gospodarczą na podstawie wpisu do KRS pod nr 0000466595, a zatem jako osoba prawna (spółka prawa handlowego) posiadała przymiot przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik.

Oznacza to, iż zachowanie PJM Forever Sp. z o.o. w likwidacji z siedzibą w Chorzowie podlega kontroli dokonywanej na podstawie uokik.

### **Sprzeczność zachowania Spółki z dobrymi obyczajami**

Art. 24 ust. 1 uokik wskazuje, jako samodzielny element konstytuujący praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, sprzeczność zachowania przedsiębiorcy z dobrymi obyczajami. Do prowadzenia działalności z poszanowaniem dobrych obyczajów Spółka obowiązana była również na podstawie art. 8 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (Dz.U. z 2016 r. poz. 2077), zgodnie z którym działalność agencyjna powinna być wykonywana z zachowaniem staranności określonej w [art. 355 § 2](#) Kodeksu cywilnego oraz dobrych obyczajów, a którego treść powieli obecnie obowiązujący art. 18 ustawy z dnia 15 grudnia 2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2023 r. poz. 1111 z późn. zm.). Jak wskazuje Sąd Najwyższy, „w kontekście relacji z konsumentami jako sprzeczne z dobrymi obyczajami należy uznać 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. O tym, czy dane działanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami, decyduje przy tym całokształt okoliczności, a zwłaszcza cel, użyte środki i konsekwencje przedsięwziętych działań” (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 9 października 2019 r., sygn. akt I NSK 61/18). W niniejszej sprawie jako dobry obyczaj, który został przez Spółkę naruszony należy wskazać przede wszystkim niedochowanie staranności w ramach nadzoru prowadzonego nad osobami, z którymi Spółka współpracowała w zakresie wykonywanej działalności.



Art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik wprost wskazuje „naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji” jako jedną z praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zdaniem E. Łętowskiej, obowiązek udzielania informacji o takim charakterze wynika również z dobrych obyczajów.<sup>1</sup> W treści skarg konsumentów, zgromadzonych przez Prezesa Urzędu, dostrzegalne natomiast jest stosowanie przez współpracowników Spółki kilku schematów postępowania, opierających się na udzielaniu konsumentom informacji niezgodnych z rzeczywistością bądź zaniechaniu przekazania informacji na temat okoliczności mogących mieć istotne znaczenie dla podjęcia decyzji o skorzystaniu z oferowanych produktów.

Pierwszym z nich było zachęcanie do rozwiązania umów ubezpieczeniowych których konsument był stroną, bez udzielania informacji o konieczności poniesienia opłat likwidacyjnych (bądź wprost zaprzeczanie o istnieniu takiej konieczności). Drugi stanowiło podawanie niezgodnej z prawdą informacji o wysokości składki ubezpieczeniowej. Konsumenty byli nieświadomi wprowadzenia w błąd pomimo opłacania składki w niższej niż wymagana wysokości, ponieważ brakująca kwota pobierana była z konta „dodatkowego” (tym samym prowadząc do pomniejszania wysokości ulokowanego kapitału). Trzeci zabieg sprowadzał się do opóźnienia w przekazywaniu ogólnych warunków ubezpieczenia i innych dokumentów przez okres przekraczający termin na odstąpienie od umowy (z reguły wynoszący 45 dni), uniemożliwiając tym samym weryfikację wykonania ustaleń podjętych w rozmowie z agentem i sprawdzenia rzeczywistych warunków polisy. Czwarty polegał na niezgodnym z rzeczywistością powoływaniu się na współpracę z Komisją Nadzoru Finansowego (np. twierdzeniu, że doradca na zlecenie Komisji weryfikuje zgodność z prawem zawartych wcześniej przez konsumenta umów):

- 1) „[informacja prawnie chroniona] przekonał mnie do zerwania umowy ubezpieczenia zawartej z [informacja prawnie chroniona] i podpisania nowej z [informacja prawnie chroniona] (...) Zgodziłam się na składkę 200 zł/miesięcznie a tymczasem w przesłanym przez Państwa skanie wniosku doradca wpisał 500 zł/miesięcznie (...) wartość wykupu ze zlikwidowanej polisy w [informacja prawnie chroniona] miała być zablokowana w całości na koncie dodatkowym polisy [informacja prawnie chroniona]. Tymczasem okazuje się, że 6000 zł z wykupu polisy w [informacja prawnie chroniona] zostało zaksięgowane na koncie dodatkowym i przeznaczone na zakup jednostek uczestnictwa UFK” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 10 sierpnia 2016 r. - pismo konsumentki z dnia 19 grudnia 2015 r.),

<sup>1</sup> E. Łętowska, *Europejskie prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2004, s. 73.





- 2) „Podczas zawierania polisy (...) zostałam wprowadzona w błąd i nie do końca poinformowana o jej uwarunkowaniach. Nie udostępniono mi tabeli opłat i limitów, ani kopii podpisanej umowy, a także Ogólnych Warunków Ubezpieczenia (wniosek podpisałam 18.08.2015 - do tej pory nie jestem w posiadaniu w/w dokumentów). (...) Przedstawiłam agentowi - p. [informacja prawnie chroniona] - swoje możliwości finansowe, jakie jestem w stanie spełnić, tzn. składka miesięczna nie miała przekraczać 250 zł. Okazało się, że środki przelane z polisy posiadanej w innym Towarzystwie Ubezpieczeniowym (...), z której oczywiście zrezygnowałam podpisując umowę z [informacja prawnie chroniona], zostały przelane na konto podstawowe - jako składka jednorazowa roczna, a obecnie wpłacane przeze mnie 250 zł jest lokowane na koncie dodatkowym. (...) Pytanie - co stałoby się za półtora roku, kiedy zgromadzone środki na koncie dodatkowym wyczerpałyby się? Okazałoby się, że do zapłaty mam 500 zł miesięcznie, a nie obiecane 250 zł” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 10 sierpnia 2016 r. - pismo konsumentki z dnia 30 września 2015 r.),
- 3) „Agent podczas pierwszego spotkania poinformował mnie, że posiadane przeze mnie polisy i inwestycje w [informacja prawnie chroniona] zostaną przeniesione do [informacja prawnie chroniona] bez żadnych dla mnie konsekwencji finansowych dotyczących zerwania umów. (...) Była to osoba wielokrotnie narzucająca się telefonami (...) Agent podczas rozmowy nie poinformował mnie o kosztach jakie niesie za sobą umowa z [informacja prawnie chroniona]. Nie dostarczył mi Warunków Ogólnych i Tabeli Opłat przy pierwszej rozmowie ani przy dostarczeniu polisy. (...) Informuję, że polisę otrzymałem w pierwszych dniach października 2015 roku. Nie trudno się domyśleć, że zwłoka w dostarczeniu dokumentu uniemożliwiła mi odstąpienie od umowy w ciągu 45 dni zgodnie z Warunkami Ogólnymi. (...) Rezygnacja za namową Agenta z kolejnej oszczędnościowej umowy kapitałowej w Firmie [informacja prawnie chroniona] doprowadziła do straty 2.330 zł jako kosztów związanych z jej likwidacją. Wiedziałem o tych kosztach, ale Agent zapewniał mnie kilka razy, że w przypadku przeniesienia kapitału do [informacja prawnie chroniona] kosztów nie będzie. (...) Analizując swoją umowę na portalu dla klientów zobaczyłem, że znaczna część z kwoty 18.339,49 zł która miała pozostać na rachunku dodatkowym, z którego to mogłem w każdej chwili bez opłat złożyć dyspozycję częściowej wypłaty została przeniesiona na rachunek podstawowy. Tym samym nie mam do nich dostępu, chyba że zrezygnuję z umowy lub częściowo wypłacę, a czego konsekwencją będzie świadoma rezygnacja z premii refundacyjnej i lojalnościowej. O tym fakcie Agent mnie nie poinformował i nie uzgadniał ze mną tych szczegółów.



(...) Podczas rozmowy Agent poinformował mnie, że będę wpłacał składkę w wysokości 250 zł co miesiąc (na umowie jest 500 zł) zapytałem skąd reszta i otrzymałem odpowiedź cytując: niech się Pan nie martwi, resztę będę uzupełniał ja.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 10 sierpnia 2016 r. - pismo konsumenta z dnia 28 października 2015 r.),

- 4) ” **[informacja prawnie chroniona]** poleciła mi wstrzymanie się od opłacania składek, mówiąc, że wkrótce nastąpi całkowite przejście do firmy **[informacja prawnie chroniona]** oraz że niedługo otrzymam ofertę nowego ubezpieczenia na życie (...) Po weryfikacji okazało się, że nr konta, na który miały być przelane pieniądze, był inny niż na moim wniosku. Przystano mi kserokopie. Okazało się, że wniosek na dyspozycję przelewu został sfalszowany, a mój podpis podrobiony” (załącznik do pisma Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 września 2016 r. - pismo konsumentki z dnia 12 marca 2015 r.),
- 5) „Podpisałem wniosek **[informacja prawnie chroniona]** (...) z panem **[informacja prawnie chroniona]**. Ustaliłem kwotę 1000 pln składki miesięcznej. Po wyjściu z domu **[informacja prawnie chroniona]** zorientowałem się, że składka na wniosku widnieje 1525 pln. Zadzwoiłem do niego i zażądałem zwrotu moich pieniędzy. Pan **[informacja prawnie chroniona]** przyjechał o zamydlił mi oczy, że **[informacja prawnie chroniona]** okrada klientów, działa na niekorzyść klientów wraz z firmą, w której obecnie pracował - Goldberg&Sons. Uwierzyłem w jego słowa i za jego namową przeszedłem do **[informacja prawnie chroniona]** (...) Przy przejściu straciłem prawie 7000 pln z tytułu potrąconych opłat likwidacyjnych, o czym nie wiedziałem. Namawiał mnie do likwidacji umowy **[informacja prawnie chroniona]**, gdzie również poniósłbym opłaty likwidacyjne.” (załącznik do pisma Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 września 2016 r. - pismo konsumenta z dnia 9 marca 2015 r.),
- 6) „8 lat temu otworzyłem (...) polisę inwestycyjną w **[informacja prawnie chroniona]** (...) o czasie trwania 10 lat. Zakończenie ich przed czasem wiązało się z wysokimi karami wykupu, dlatego z nich nie korzystaliśmy. W lipcu 2015 roku zadzwonił do mnie **[informacja prawnie chroniona]** z firmy Goldberg&Sons (...) z informacją, że jest z **[informacja prawnie chroniona]** (co potem okazało się nieprawdą, gdyż był agentem firmy współpracującej z **[informacja prawnie chroniona]**), i że może nam obniżyć koszty obecnej polisy **[informacja prawnie chroniona]** oraz przekształcić nasze polisy w bezskładkowe. Po spotkaniu z nim wraz z żoną **[informacja prawnie chroniona]** w sierpniu 2015 roku w siedzibie Goldberg&Sons w Krakowie (...) zapewnił nas, iż zamknie nasze obecne dwie polisy bez kar umownych, oraz że połączy te polisy



w jedną - bezskładkową. (...) następnego dnia roboczego zadzwoniłem do [informacja prawnie chroniona]. Dowiedziałem się, że nie zostaliśmy objęci żadnym „specjalnym” traktowaniem, otrzymaliśmy dwie kary umowne, a nowa umowa „bezskładkowa” okazała się nową 10-letnią umową, której comiesięczna wpłata wynosi 1999 zł miesięcznie! (...) Powyższe potwierdza pan [informacja prawnie chroniona] (...), agent firmy Goldberg&Sons, działający w imieniu Prezesa Goldberg&Sons do Prezesa [informacja prawnie chroniona], piszący wiadomość tekstową sms, iż „pan [informacja prawnie chroniona], nasz agent dopuścił się ewidentnie oszustwa, co nie jest pierwszym przypadkiem w historii jego współpracy z nami (...)” (załącznik do pisma Przewodniczącego Komisji Nadzoru Finansowego z dnia 9 września 2016 r. - pismo konsumenta z dnia 28 października 2015 r.),

- 7) „Wniosek podpisywany był z przedstawicielem firmy GOLDBERG & SONS - Panem [informacja prawnie chroniona], który wprowadził mnie w błąd przy zawieraniu polisy. Zapewnił mnie, że będę mógł wypłacić środki w każdym momencie - forma lokaty, przedstawił inne warunki umowy. Nie otrzymałem żadnych OWU, tabeli opłat czy karty produktu” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 17 grudnia 2016 r. ),
- 8) „zwróciliśmy uwagę na podpunkty znajdujące się na wniosku dotyczące oświadczeń, m.in. otrzymania Karty Produktu i OWU, ponieważ to wzbudziło w nas niepokój - Pan [informacja prawnie chroniona] starał się skutecznie ominąć tłumaczenie nam tych podpunktów, wymagając od nas podpisów pod nimi. Spytaliśmy więc wprost, czy możemy przed podpisaniem wniosków otrzymać te dokumenty. Pan [informacja prawnie chroniona] bez ogródek poinformował nas, że wniosek który podpisujemy jest wnioskiem uniwersalnym w [informacja prawnie chroniona] i dotyczy on każdego typu umowy zawieranej z [informacja prawnie chroniona]. Następnie wskazał nam miejsce podpisu, mówiąc, że w naszym przypadku oświadczenie to nie zostanie zaznaczone krzyżykiem, bo nas nie dotyczy. (...) Pan [informacja prawnie chroniona] nas oszukał. Pozostawione nam egzemplarze wniosków różnią się od tych, które wpłynęły do Państwa. (...) OWU przedstawione nam słownie, znacznie różnią się od rzeczywistych OWU, natomiast posiadamy oczywisty dowód na to, że my nie wyraziliśmy na nie zgody i czujemy się oszukani przez Państwa Agenta.” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 11 marca 2017 r.),
- 9) „Oświadczam, że składając oświadczenie woli przystąpienia do ubezpieczenia [informacja prawnie chroniona] (...) działałam pod wpływem błędu w rozumieniu przepisu art. 84 k.c., w który zostałam wprowadzona przez doradcę finansowego



[informacja prawnie chroniona]. W chwili zawierania umowy byłam przeświadczona, że będę mogła rozwiązać umowę w każdym czasie i otrzymać zwrot wpłaconych środków jak na lokacie. Nie byłam poinformowana o wiążącym się z umową ryzyku, tym bardziej, że nie interesowało mnie jakiegokolwiek ryzyko związane z inwestycjami” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 9 stycznia 2017 r.),

- 10) „W czasie zawierania umowy zostałam oszukana i wprowadzona w błąd przez firmę GOLDBERG&SONS, którą reprezentował [informacja prawnie chroniona]. Skłonili mnie do zawieszenia poprzedniej polisy oraz zaproponowali polisę opłacaną miesięcznie na kolejne 10 lat bez możliwości swobodnego dysponowania środkami. Z informacji przekazanych przez agentów [informacja prawnie chroniona] moja polisa miała być jak lokata w banku. Kilukrotnie zapewnili mnie, że wszystkie środki w każdym momencie będą dostępne, a szczególnie w sytuacjach kryzysowych (...) Po kontakcie z infolinią dowiedziałam się, że przy zawieraniu polisy nie otrzymałam Karty Produktu, Ogólnych Warunków Umowy oraz Tabeli Opłat i Limitów. Świadomie i celowo wprowadzono mnie w błąd przy wypisywaniu wniosku. (...) Nie zakreślałam również oświadczeń dotyczących odpowiedzialności związanych z rozwiązaniem umowy, gdzie otrzymałam tłumaczenie agentów [informacja prawnie chroniona], iż jest to druk uniwersalny do wszystkich polis przez nich zawieranych („nie trzeba zaznaczać wszystkich kwadratów”)” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 18 października 2016 r.),
- 11) „Informuję, że pracownik firmy Goldberg&Sons w 2015 roku namówił mnie do likwidacji polisy w firmie [informacja prawnie chroniona] i przeniósł moje środki do firmy [informacja prawnie chroniona]. Jak się okazało składka wynosi 500 zł, przy czym, według informacji pracownika firmy Goldberg&Sons miałem płacić jedynie 175 zł, resztę miał załatwić ten pracownik. Na dzień dzisiejszy, pomimo regularnego opłacania składki 175 zł, mam zaległość wynoszącą 2500 zł. Nie stać mnie na wyrównanie tego długu, a kontakt z doradcą firmy Goldberg&Sons się urwał.” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 4 maja 2017 r.),
- 12) „zostałam wprowadzona w błąd i oszukana przez przedstawiciela firmy Goldberg&Sons [informacja prawnie chroniona], który należy do Państwa sieci zewnętrznej sprzedaży. Przedstawiciel założył mi [informacja prawnie chroniona] twierdząc kilukrotnie, że składki pobrane na poczet opłaty dystrybucyjnej są zwracane co zaważyło na podjęciu przeze mnie decyzji o zakupie. Dodatkowo



przedstawiciel nie poinformował mnie o kosztach z tytułu ochrony ubezpieczeniowej twierdząc, że jest darmowa. Nie zostały również dostarczone do mnie Ogólne Warunki Ubezpieczenia mówiąc, że we wniosku jest wszystko zawarte” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 29 czerwca 2017 r.),

- 13) „Polisa w [informacja prawnie chroniona] w najmniejszym stopniu nie odzwierciedla ustaleń i obietnic które padły podczas pierwszego spotkania z Panią [informacja prawnie chroniona], na podstawie których to podjąłem decyzję o przeniesieniu ubezpieczenia z [informacja prawnie chroniona] (obietnica zmniejszenia składki przy identycznym zabezpieczeniu, roczna oszczędność 700 zł). Otrzymana polisa nie odzwierciedla tych ustaleń, co więcej do dnia dzisiejszego nie otrzymałem Ogólnych Warunków Ubezpieczenia i wyjaśnień co do samego zakresu ubezpieczenia i sposobu dojścia do zabezpieczeń jakie są w moich polisach w [informacja prawnie chroniona] (...)” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 10 kwietnia 2017 r.),
- 14) „We wrześniu 2015 r. przyjechał do mnie Pan [informacja prawnie chroniona] z firmy Goldberg&Sons, przedstawiając się jako agent [informacja prawnie chroniona] (...) Przedstawił mi produkt w formie lokaty z jednorazową wpłatą 20 000 zł oprocentowaną 3% w skali roku. W trakcie tej rozmowy poinformował mnie, że otworzy mi tzw. Konto dodatkowe, na które będę mogła wpłacać większe środki, a najniższe oprocentowanie będzie wynosić na tym koncie 7% w skali roku. Jednak nie zostałam poinformowana o żadnych wpłatach na konto główne. Następnie oświadczył, iż w przypadku chęci wypłaty środków, będę mogła w każdym momencie wypłacić wszystkie wpłacone środki. (...) Podpisując umowę i czytając wniosek poprosiłam o przekazanie OWU znajdujących się na wniosku. [informacja prawnie chroniona] wypisał wniosek na podstawie tego co mi zostało słownie przekazane, potwierdzając, iż podpisany wniosek jest wnioskiem uniwersalnym do wszystkich typów umów zawieranych w [informacja prawnie chroniona] nakazał mi podpisanie (...) informując, iż nie dotyczą mnie oświadczenia powyżej, dlatego też nie zostały oznaczone oświadczenia krzyżykami. (...)” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 1 marca 2017 r.),
- 15) „Po rozmowie z agentem i przedstawieniu oferty w lutym 2017 r. zdecydowałem się na przeniesienie moich środków z [informacja prawnie chroniona] do [informacja prawnie chroniona] (...) Agent wielokrotnie pytany o prowizję z tytułu przeniesienia środków odpowiadał, iż nie ponoszę żadnych kosztów z tym związanych (...)”



wielokrotnie podkreślałem, że jeśli są jakiegokolwiek koszty takiego transferu nie zdecyduję się na niego - Pan zapewniał, że nie ma żadnych opłat związanych z przeniesieniem” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 25 kwietnia 2017 r.),

16) „W lutym 2016 pojawił się u mnie w domu Pan [informacja prawnie chroniona] z firmy Goldberg and Sons. Zaproponował mi zerwanie umowy [informacja prawnie chroniona] i kontynuowanie mojej umowy w [informacja prawnie chroniona]. Umowa miała trwać 6 lat, czyli dokładnie tyle ile zostało mi jeszcze czasu w [informacja prawnie chroniona]. Byłem pewien, że podpisuje aneks a nie nową umowę. Myślałem, że przenoszę środki z jednego towarzystwa do drugiego. Niestety okazało się, że podpisałem zupełnie nowe zobowiązanie na minimum 10 lat. Poza tym składka jaka widnieje na umowie jest wyższa od tej, którą dotychczas płaciłem. Pan [informacja prawnie chroniona] zapewniał mnie, że nie stracę ani złotówki na tej zmianie, podczas gdy straciłem w [informacja prawnie chroniona] 5953 zł 12 gr wskutek poniesionych opłat likwidacyjnych. Pan [informacja prawnie chroniona] wysłał do podpisania umowy Pana [informacja prawnie chroniona] i to z nim zawarłem umowę (...)” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 20 lutego 2017 r.),

17) „W momencie zawierania umowy, nikt nie pytał mnie o stan posiadanych ubezpieczeń na życie, jedynym produktem który poddano analizie była polisa w [informacja prawnie chroniona], gdzie przekonywano mnie, że rozwiązanie [informacja prawnie chroniona] pozwoli osiągnąć wyższe zyski. Działanie którego dopuścił się pośrednik namawiając mnie do zawieszenia opłacania składki na w/w polisie spowodowały zablokowanie opłaty likwidacyjnej na poziomie 8% w [informacja prawnie chroniona], o czym nie zostałem poinformowany przez pośrednika. Składka z polisy w Nordei została w całości przeniesiona na [informacja prawnie chroniona]. (...) Gdyby pośrednik poinformował mnie o tym jak wysoki procent składki stanowi opłata wstępna, nigdy nie podjąłbym decyzji o założeniu tego produktu (...)” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 12 kwietnia 2017 r.),

18) „podczas podpisywania polisy zostałam wprowadzona w błąd. Agent, p. [informacja prawnie chroniona], reprezentujący firmę Goldberg and Sons (...) przekazał mi poniższe informacje, na podstawie których zdecydowałam się przenieść środki z polisy inwestycyjnej [informacja prawnie chroniona] do Państwa: 1. Polisa [informacja prawnie chroniona] jest polisą inwestycyjną z jednorazową składką; 2. Firma [informacja prawnie chroniona] pokryje koszty zerwania polisy z [informacja





**prawnie chroniona**]; W tym momencie wiem, że przekazane informacje nie były prawdziwe, p. **[informacja prawnie chroniona]** świadomie wprowadził mnie w błąd. Chciałabym podkreślić, że gdybym знаła rzeczywiste warunki zmiany polisy i przeniesienia środków, nie podjęłabym decyzji o zmianie” (załącznik do pisma **[informacja prawnie chroniona]** z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 11 kwietnia 2017 r.),

- 19) „Pośrednikiem zawarcia umowy była firma Goldberg&Sons reprezentowana przez doradcę finansowego **[informacja prawnie chroniona]**. Pan **[informacja prawnie chroniona]** podczas rozmowy telefonicznej zaoferował swoją pomoc w sprawach finansowych, a kiedy powiedziałam, że mam już polisę w firmie **[informacja prawnie chroniona]**, zaproponował spotkanie, na którym przedstawi ciekawszą ofertę. (...) Nie byłam skłonna wypowiedzieć umowy z firmą **[informacja prawnie chroniona]** na której zebrałam środki o wartości 17181,23 zł. W przypadku rezygnacji z polisy kwota ta zostałaby pomniejszona o 2193 zł. Zostałam jednak zapewniona, że kwota wykupu zostanie mi w całości zwrócona i wraz z pozostałą kwotą jeżeli zdecyduje się podpisać umowę z firmą **[informacja prawnie chroniona]**. Ustaliłam też miesięczną kwotę zobowiązania, którą byłabym w stanie przeznaczyć na ten cel. W wyciągu z polisy widnieje kwota 334 zł, na którą nie wyraziłam zgody. Pan **[informacja prawnie chroniona]** zapewnił mnie, że wystarczy wpłata 200 zł i mam się o nic nie martwić. Niestety nie wiedziałam wtedy, że brakujące 134 zł będzie pobierane co miesiąc z konta dodatkowego na które przelano pieniądze z **[informacja prawnie chroniona]** pomniejszone o wartość wykupu. Cały czas byłam przekonana, że środki z **[informacja prawnie chroniona]** są już zainwestowane, a jak się okazało są one niejako zamrożone na koncie dodatkowym. (...) na koncie dodatkowym zalegały pieniądze z **[informacja prawnie chroniona]**, które pozwoliły zamaskować braki w spłacie kwoty zobowiązania 334 zł. W przypadku, gdybym wpłacała ustalone z pośrednikiem 200 zł na konto podstawowe sprawa wyszłaby na jaw po pierwszym miesiącu, a nie po roku. (załącznik do pisma **[informacja prawnie chroniona]** z dnia 17 sierpnia 2017 r. - e-mail konsumenta z dnia 19 grudnia 2016 r.),
- 20) „Pan **[informacja prawnie chroniona]** z firmy Goldberg & Sons będącej niejako Waszym partnerem co innego ustalał ze mną słownie, a co innego wypełnił w dokumentach podpisanych przeze mnie (...) gdy spytałem go o kopie podpisywanych dokumentów i chęć ich posiadania w celu dokładnego przeanalizowania ich treści, poinformował mnie, że nie ma takiej potrzeby ponieważ wysłał mi je na maila (było to w maju a dostałem je i to nie wszystkie - brakuje między innymi ogólnych warunków ubezpieczenia) dopiero teraz, czyli w listopadzie (...) pierwszą czynnością



jaką mi zaproponował ten pan było to, żeby zlikwidować po kolei wszystkie posiadane przeze mnie polisy na rzecz jednej założonej właśnie przez niego (...) nie poinformował mnie wtedy o wysokich potrąceniach obowiązujących przy zamykaniu tychże polis a także o warunkach jakie obowiązują przy podpisywaniu tej polisy a w szczególności o opłacie dystrybucyjnej rocznej i zasadach jej naliczania. Na moje sugestie czy aby na pewno nie muszę się spodziewać wysokich opłat likwidacyjnych odpowiedział wprowadzając mnie w błąd, że przepisy w tym względzie na tyle się zmieniły, że nie muszę mieć obaw w tej materii.” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 28 listopada 2016 r.),

- 21) „W lutym 2015 roku [informacja prawnie chroniona] skontaktował się ze mną z ofertą zamiany posiadanej przeze mnie polisy [informacja prawnie chroniona] na korzystniejszą, według [informacja prawnie chroniona], produkty ubezpieczeniowe (...) agent Goldberg and Sons nie wyjaśnił mi wszystkich warunków polisy [informacja prawnie chroniona], nie dostarczył regulaminu, tabeli opłat i limitów ani wzoru umowy do zapoznania się (...) Nigdy nie zostałam poinformowana, że w umowie zobowiązuję się przez okres 10 lat wpłacać miesięczne składki w wysokości 1250 zł, a ewentualna rezygnacja z polisy przed upływem tego terminu będzie się wiązać z wysokimi kosztami. (...) Około rok temu otrzymałam informację, że pan [informacja prawnie chroniona] nie jest już agentem Goldberg and Sons. Na moją prośbę skontaktowała się ze mną w imieniu Godberg and Sons inna osoba, pani [informacja prawnie chroniona]. Podczas spotkania agentka ta, po zapoznaniu się z treścią mojej polisy, również nie wspomniała o konieczności dokonywania wpłat comiesięcznych składek.” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 19 kwietnia 2017 r.),
- 22) „zawarłam umowę polisy z Państwa firmą za pośrednictwem agenta-[informacja prawnie chroniona], pracującego dla firmy Goldberg & Sons. Dotychczas posiadałam polisę w towarzystwie [informacja prawnie chroniona], gdzie moje oszczędności ulokowałam już ponad sześć lat temu (2009 r.). Za namową pana [informacja prawnie chroniona] zgodziłam się na przeniesienie ich do Państwa Towarzystwa, gdzie miałam kontynuować ciągłość mojej polisy o pozostałe 4 lata (polisę zawarłam na 10 lat). Wspomniany agent zapewniał, że [informacja prawnie chroniona] zwróci mi koszt poniesionej opłaty umorzenia jednostek przez [informacja prawnie chroniona] oraz dopisze dwie premie lojalnościowe, jeśli utrzymam polisę przez kolejne 4 lata (...) [informacja prawnie chroniona] obciążyło mnie kosztem 4309,05 zł z tytułu zerwania umowy i kwoty tej najprawdopodobniej nie uda mi się odzyskać.

- Z moich 30 tysięcy oszczędności życia, które wpłaciłam na polisę w [informacja prawnie chroniona], do [informacja prawnie chroniona] zostało przelanych zaledwie 12 548,63 zł.” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 19 lipca 2016 r.),
- 23) „W zeszłym roku zjawił się u mnie Pan [informacja prawnie chroniona] i rozwiązał mi dwie polisy [informacja prawnie chroniona] (...) Na rezygnacji z wyżej wymienionych polis straciłam około 7000 zł. Pan [informacja prawnie chroniona] przelał całość tych środków na Państwa polisę (...) Przy zawieraniu umowy nie wspomniał ani słowem o jakichkolwiek opłatach na tej umowie. Pan [informacja prawnie chroniona] od samego początku twierdził, że [informacja prawnie chroniona] na 100% zwróci mi koszty wykupu polis w kolejnym przelewie, co było moim warunkiem podpisania nowej polisy w [informacja prawnie chroniona]” (załącznik do pisma [informacja prawnie chroniona] z dnia 17 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 4 czerwca 2017 r.),
- 24) „Pan [informacja prawnie chroniona] dał mi jasno do zrozumienia, że będzie to dla mnie ogromną korzyścią, jeśli zrezygnuję z poprzedniej polisy, którą posiadałam w innym towarzystwie ubezpieczeniowym (pomimo opłaty likwidacyjnej) i przejdę do Państwa Towarzystwa. Okazało się, że polisa którą obecnie posiadam jest praktycznie identyczna pod kątem jej kosztów i samego funkcjonowania a na dodatek opłaty likwidacyjne będą pobierane przez kolejne 10 lat (...)” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 30 kwietnia 2015 r.),
- 25) Doradca Finansowy Pan [informacja prawnie chroniona] (...) zaproponował, że sam dokona wszelkich formalności i przetransferuje naszą umowę z firmy [informacja prawnie chroniona]. (...) W czasie przedstawiania warunków polisy, nie została poruszona ani omówiona kwestia opłat likwidacyjnych, inne dane przedstawił agent. Tabela opłat była pominięta w rozmowie, nie otrzymaliśmy żadnych dokumentów. W rozmowie nie było mowy o opłatach przez pierwsze 10 lat.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 16 stycznia 2015 r. - k. 589)
- 26) „Pan [informacja prawnie chroniona] oświadczył, że [informacja prawnie chroniona] jest na skraju upadłości i trzymanie tam pieniędzy jest bardzo ryzykowne, a nawet na tym traćę. Dodatkowo powiedział, że ma dla mnie tańsze i lepsze rozwiązanie (...) zaproponował produkt [informacja prawnie chroniona] ze składką 2000 pln. Doradca oświadczył, że wypowiedzenie umowy z [informacja prawnie chroniona] i zawarcie z [informacja prawnie chroniona] będzie dla mnie



bezkosztowe i całość środków zostanie przeniesiona na nową umowę z **[informacja prawnie chroniona]** (...) Niestety okazało się to kłamstwem i straciłam prawie 24000 złotych, czyli pierwszoroczną składkę wpłaconą do **[informacja prawnie chroniona]** (...) Zdziwiłam się, że jest to taka łatwa operacja, bo przecież tego typu produkty są obarczone opłatami likwidacyjnymi. Zapewnił, że środki zostaną w 100% przekięgowane a ja na tym nie stracę ani złotówki.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 lutego 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 2 lutego 2015 r.),

- 27) „działający w państwa imieniu agent **[informacja prawnie chroniona]** nie poinformował mnie o skutkach wycofania się z umowy przed okresem jej obowiązywania. W czasie rozmowy eksponował fakt że przy zachowaniu systematyczności wpłacania składek będę mógł korzystać z premii po okresie 10 lat. Fakt utraty znaczącej ilości gromadzonych środków w wypadku rezygnacji nie był mi przekazany w czasie rozmowy sprzedażowej” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 6 lipca 2015 r.),
- 28) „osoba reprezentująca firmę GOLDBERG & SONS **[informacja prawnie chroniona]** przedstawiająca się jako doradca, specjalista różnych firm ubezpieczeniowych wprowadził mnie w błąd. Po zapoznaniu się z dotychczasową moją polisą w **[informacja prawnie chroniona]** stwierdził, iż jest to produkt „stary” i jest mi w stanie zaproponować o wiele lepsze warunki ubezpieczenia w firmie **[informacja prawnie chroniona]**. Kazał wstrzymać opłacanie dalszych składek nie informując mnie o skutkach nie opłacania ich i w związku z tym teraz nie posiadam żadnego ubezpieczenia.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 3 lutego 2015 r.),
- 29) „Z perspektywy czasu zastanawiam się jak do mnie trafił przedstawiciel firmy Goldberg & Sons Sp. z o.o. dzwoniąc do mnie z przedstawieniem konkretnej oferty zagospodarowania moich finansów - czyżby był w posiadaniu nielegalnie zdobytej bazy danych klientów z **[informacja prawnie chroniona]**? (...) została mi przedstawiona wstępna oferta ulokowania moich polis (...) w jednym produkcie firmy **[informacja prawnie chroniona]**. (...) **[informacja prawnie chroniona]** potwierdził, że (...) nie ma dla mnie żadnego ryzyka jakichkolwiek strat finansowych. Na moje zapytanie co w przypadku jeśli podczas trwania okresu opłacania przeze mnie składek będzie taki okres że nie będę mógł tego zapłacić padła odpowiedź że nie ma problemu bo będzie można wycofać pieniądze bez żadnych opłat. Zostałem poinformowany, że za chwilę mają wejść w życie przepisy, które umożliwią wypłatę pieniędzy z polisy bez żadnych opłat.



- 30) „Zaprezentowano mi rozwiązanie polegające na zamknięciu - przeniesieniu środków ze „starej” polisy w innym Towarzystwie na nową w **[informacja prawnie chroniona]**, dzięki czemu będę miał lepszą obsługę i niższe koszty, a przez to większą efektywność. Moim założeniem było (i tak też zostało mi to przedstawione), aby zgromadzone wcześniej środki zasiliły nową polisę, a składka pozostała dalej na niezmienionym poziomie, tj. 500 zł/m-c (...) zostałem perfidnie oszukany, a całość środków przeksięgowanych ze starej polisy stanowi teraz wysokość rocznej składki, którą muszę dalej opłacać” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 3 listopada 2014 r.),
- 31) „**[informacja prawnie chroniona]** przekonała mnie podczas spotkania, iż fundusz na którym gromadziłam dotychczas środki nie jest rzetelny i moje oszczędności są źle kapitalizowane. Zapewniła mnie również, iż (...) przeprowadzi zmianę Towarzystwa ubezpieczeniowego, które zapewni mi korzystne kapitalizowanie oszczędności. W jej opinii tylko Państwa firma **[informacja prawnie chroniona]** zapewni bezpieczną kapitalizację zgromadzonych środków. (...) zapewniłam również Panią **[informacja prawnie chroniona]**, że suma 250 zł jest ostatecznie najwyższą z możliwych na jaką mogę sobie pozwolić w moim miesięcznym budżecie. Pani **[informacja prawnie chroniona]** przekonała mnie wówczas iż, wniosek który składamy do Państwa **[informacja prawnie chroniona]** jest tylko dyspozycją wyrażenia przeze mnie woli, aby moje zgromadzone środki w **[informacja prawnie chroniona]** trafiły na konto w Państwa **[informacja prawnie chroniona]** (...) Dopiero w dniu dzisiejszym 19 lutego 2015 skontaktowała się ze mną pracownica Państwa **[informacja prawnie chroniona]** z zapytaniem dlaczego nie wpłacam zadeklarowanej składki w wysokości 416 zł. Jestem przekonana, iż nie zadeklarowałam tak wysokiej składki, iż nie stać mnie na odkładanie takiej sumy co miesiąc. Pani **[informacja prawnie chroniona]** poinformowała mnie dopiero w dniu dzisiejszym, iż miałam tylko 45 dni na odstąpienie od umowy. (...) Pani **[informacja prawnie chroniona]** nakłoniła mnie do podpisania dyspozycji przelania środków z naciskiem aby to była właśnie firma **[informacja prawnie chroniona]**, po czym zarówno Pani **[informacja prawnie chroniona]** jak i Państwa firma zaniechała dostarczenia dokumentów w terminie, który gwarantował mi jeszcze podjęcie kroków w celu wycofania się z umowy, gdyby okazała się niekorzystna dla mnie” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta),
- 32) „W lipcu b.r. zgłosił się do mnie **[informacja prawnie chroniona]** z firmy Goldberg&Sons informując mnie, że „zoptymalizuje” moje dotychczasowe polisy. (...) Kapitał zebrany w **[informacja prawnie chroniona]** miałem przelać na konto



[informacja prawnie chroniona]-ok 18 tys. zł. Jednocześnie w rozmowie zaznaczyłem, że składka ma być na poziomie jak w [informacja prawnie chroniona], czyli 238 zł 38 gr. [informacja prawnie chroniona] kontaktował się jeszcze kilkakrotnie, mówiąc, że wszystko idzie po „naszej myśli”. Następnie pojawił się z polisą, którą podpisałem, nie widząc, że składka wynosi: nie 238,38 zł-jak zaznaczone było we wcześniejszych rozmowach, ale 500 zł!” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta),

- 33) „Byłem klientem [informacja prawnie chroniona], zadzwonił do mnie [informacja prawnie chroniona] z propozycją przejścia do [informacja prawnie chroniona] ubezpieczenia (...) w chwili przejścia zagwarantowano mi że 100% moich zgromadzonych funduszy z poprzedniego funduszu [informacja prawnie chroniona] zostanie przeniesiona na obecny fundusz [informacja prawnie chroniona]. (...) Pan [informacja prawnie chroniona] również zagwarantował mi że nie stracę pieniędzy jeżeli zgodzę się przenieść właśnie do [informacja prawnie chroniona], w zamian miałem jedynie zobowiązać się do płacenia wyższej kwoty co miesiąc to jest z 200 zł na 250. Po podpisaniu umowy i przejściu na obecny fundusz ubezpieczeniowy okazało się iż niestety poniosłem koszty opłaty likwidacyjnej w wysokości 5953,12 zł (...) Przy podpisywaniu umowy nie przedstawiono mi do wglądu Tabeli opłat, nie zostałem również poinformowany ani nie przedstawiono mi żadnych dokumentów na jak długo ma zobowiązywać obecna umowa i jakie są skutki wcześniejszej rezygnacji z obecnego funduszu.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 22 sierpnia 2017 r. - pismo konsumenta z dnia 23 grudnia 2016 r.),
- 34) „Pracownik firmy Goldberg & Sons [informacja prawnie chroniona] reprezentując firmę [informacja prawnie chroniona] nakłonił mnie do niekorzystnego dla mnie rozwiązania 2 polis w firmie [informacja prawnie chroniona] i przeniesienia środków zabranych z tych polis na nowo założoną polisę w [informacja prawnie chroniona] Rezygnacja z tych polis naraziła mnie na koszty rzędu kilku tysięcy złotych (...) Nie zostały mi wręczone ani ogólne warunki umowy ani tabela opłat i limitów,, (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 27 lutego 2018 r. - pismo konsumenta z dnia 17 listopada 2017 r.),
- 35) „Nie wiem jakim sposobem ten Pan zdobył moje dane i dzwoniąc po raz pierwszy poinformował mnie, że pracuje „w kontroli finansów i że chciałby się dowiedzieć dlaczego tak dużo pieniędzy wpłacałam do wcześniejszego funduszu”. Pan ten mówił mi, że prowadzi nadzór nad przedstawicielami firmy w której miałam wcześniej fundusz.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 27 lutego 2018 r. - e-mail konsumenta z dnia 2 grudnia 2017 r. ),





- 36) „Nie podano mi informacji o opłatach należnych przy rozwiązaniu umowy i nie została mi przedstawiona tabela Opłat i limitów. Pracownik ten to **[informacja prawnie chroniona]** - GOLDBERG & SONS” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 27 lutego 2018 r. ),
- 37) „W 2015 roku spotkałam się z agentem ubezpieczeniowym Panem **[informacja prawnie chroniona]** (działającym w ramach firmy Goldberg & Sons), z którym rozmawiałam na temat zmiany towarzystwa ubezpieczeniowego. (...) Ustalenia z agentem były następujące: okres ubezpieczenia trwający 10 lat oraz składka miesięczna do opłacania to kwota: 200,00 zł. (...) Agent bez mojej wiedzy zgłosił do **[informacja prawnie chroniona]** wniosek o zawarcie polisy ubezpieczeniowej ze składką miesięczną nie w takiej wysokości jak się umawialiśmy ale w wyższej bo aż 500 zł. Na domiar złego pieniądze które przelałam z moich poprzednich oszczędności zostały ulokowane na rachunku dodatkowym i „nie pracują”. Ja zgodnie z ustaleniami od dwóch lat wpłacam co miesiąc przez składkę miesięczną w wysokości 200 zł. Natomiast brakująca kwota 300 zł jest co miesiąc przez towarzystwo **[informacja prawnie chroniona]** zabierana z rachunku dodatkowego, gdyż towarzystwo uzupełnia sobie aby łącznie było w każdym miesiącu wpłacone 500 zł. (...) agent ten nie przywozi również kompletu dokumentów. Przykładem jest chociażby fakt że oprócz polisy nie otrzymałam żadnych dodatkowych dokumentów jak OWU itp.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 27 lutego 2018 r. - pismo konsumenta z dnia 30 października 2017 r. ),
- 38) „W dniu 21.11.2016 r. **[informacja prawnie chroniona]** przyjechał do mnie do domu przedstawiając się jako niezależny doradca z ramienia KNF. Jego zadaniem było skontrolowanie czy polisy inwestycyjne, które posiadam u Państwa i w innych Towarzystwach mają wdrożone nowe regulacje, które narzucił KNF. W trakcie spotkania po analizie polis stwierdził, że Polisy w **[informacja prawnie chroniona]** zawierają błędy i nie są korzystne finansowo dla mnie. **[informacja prawnie chroniona]** chciał mnie namówić by je zamknąć i całą kwotę z tych polis przenieść na polisę w **[informacja prawnie chroniona]**.” (załącznik do pisma pełnomocnika Spółki z dnia 27 lutego 2018 r. - e-mail konsumenta z dnia 29 listopada 2017 r. ).

Zgromadzone w niniejszym postępowaniu oraz postępowaniu wyjaśniającym skargi konsumentów, w których mowa o opisanych sposobach postępowania agentów Goldberg & Sons były składane przez osoby zamieszkujące w różnych regionach Polski. Z treści pisma Spółki z 17 września 2022 r. wynika, że od 1 stycznia 2015 r. do 31 grudnia 2021 r. konsumenci złożyli reklamacje związane z działalnością łącznie **[informacja prawnie chroniona]** współpracowników Spółki. Wskazać należy, że w 2016 r. Spółka współpracowała z



[informacja prawnie chroniona] osobami prowadzącymi czynności agencyjne, w tym [informacja prawnie chroniona] osób wykonywało je na podstawie umowy zlecenie, zaś [informacja prawnie chroniona] na podstawie umowy o współpracę (pismo Spółki z dnia 6 września 2016 r.). Reklamacje dotyczyły więc działalności około [informacja prawnie chroniona] współpracowników Spółki. Okoliczności te świadczą, że opisywane praktyki nie mogą być traktowane jako mające charakter incydentalny.

Spółka prowadziła postępowania wyjaśniające wobec agentów w sytuacji powzięcia informacji o wystąpieniu nieprawidłowości. Stwierdzić jednak należy, że sposób prowadzenia postępowań i ich konsekwencje nie mogą świadczyć o sprawowaniu dostatecznego nadzoru nad przedstawicielami Spółki. Zgodnie z wyjaśnieniami zawartymi w piśmie Spółki z dnia 4 września 2017 r., były one wszczynane przez Spółkę jedynie w sytuacji złożenia przez konsumenta reklamacji, która następnie została uznana za zasadną przez towarzystwo ubezpieczeniowe. Środki stosowane wobec agentów miały w zdecydowanej większości charakter „miękki” - polegały m.in. na udzieleniu upomnienia lub nagany. Z wyjaśnień Spółki nie wynika, aby ich zastosowanie pociągało za sobą jakieś istotne następstwa - tym samym, nie mogą być one uznane za skuteczne metody pozwalające przeciwdziałać nieprawidłowym praktykom.

W niektórych przypadkach stosowano sankcję polegającą na zagrożeniu rozwiązaniem umowy lub rozwiązaniu umowy. Wbrew wyjaśnieniom Spółki zawartym w piśmie z dnia 11 września 2017 r. sankcja ta nie była stosowana często. Wraz z pismem z dnia 4 września 2017 r. Spółka przedłożyła protokoły postępowań wyjaśniających, jakie były prowadzone wobec współpracowników od 1 stycznia 2015 r. do 4 września 2017 r. W okresie tym postępowania takie były wszczynane [informacja prawnie chroniona] razy. Z treści wspomnianych protokołów wynika, że postępowania były prowadzone łącznie wobec [informacja prawnie chroniona] współpracowników. Wobec [informacja prawnie chroniona] osób zastosowano (po przeprowadzeniu jednego lub więcej postępowań) sankcję polegającą na rozwiązaniu umowy. Jak jednak wynika z treści protokołów, w [informacja prawnie chroniona] przypadkach zasadniczą przyczyną rozwiązania umowy było naruszenie zakazu konkurencji. Ponad połowa przypadków rozwiązania umowy stanowiła więc następstwo naruszenia przez agenta [informacja prawnie chroniona], nie zaś nieprawidłowego postępowania w kontaktach z konsumentami. Niejednokrotnie kilkukrotne skargi dotyczące wprowadzenia klienta w błąd nie powodowały zakończenia współpracy z agentem. W przypadku jednego z agentów [informacja prawnie chroniona], dopiero piąte postępowanie doprowadziło do rozwiązania umowy.



Zaznaczyć należy również, że zgodnie z wyjaśnieniami Spółki, nie stosowano żadnego systemu kontroli ani oceny jakości działalności agentów. Jak wskazano w piśmie Spółki z dnia 27 lutego 2018 r., „kwestie związane z oceną wydajności pracy (wyników sprzedaży) są pośrednio oceniane poprzez informacje w przedmiocie wysokości prowizji przysługującej współpracownikowi za dany miesiąc.” Tym samym system ten mógł prowadzić do premiowania stosowania niezgodnych z dobrymi obyczajami praktyk, mających na celu zbycie produktów oferowanych za pośrednictwem agentów Spółki. Praktyki te z reguły nie spotykały się bowiem z istotną sankcją, mogły natomiast ułatwić zdobycie gratyfikacji finansowej.

W ocenie Prezesa Urzędu również organizacja wewnętrzna przedsiębiorstwa nie była przystosowana do sprawowania należytego nadzoru nad czynnościami współpracowników przy skali działalności prowadzonej przez Spółkę. Zgodnie z wyjaśnieniami strony, regularne czynności kontrolne sprawował zarząd i Komisja ds. rozpatrywania reklamacji. Kierownicy terenowi, co do zasady, nie podejmowali czynności nadzorczych (pismo Spółki z dnia 27 lutego 2018 r.). Mając na uwadze ogólnopolską działalność Spółki, taka struktura i podział obowiązków również nie sprzyjały sprawowaniu efektywnego nadzoru nad czynnościami podejmowanymi w kontaktach z klientami.

Jednocześnie, w umowach zawieranych przez Spółkę agenci zobowiązani byli do stałego wykonywania czynności agencyjnych „w imieniu Goldberg & Sons”, jak również „pozyskiwania klientów dla Goldberg & Sons”(pkt. 2.1.1. oraz 2.1.2. umów o współpracę - załączniki do pisma Spółki z dnia 17 września 2022 r.). Okoliczność ta również przemawia za przypisaniem Spółce odpowiedzialności za nieprawidłowe postępowanie agentów. Byli oni bowiem przedstawicielami Spółki, ta zaś czerpała przychody z podejmowanych przez nich czynności. Odpowiedzialność przedsiębiorcy za działania i zaniechania swych przedstawicieli potwierdza orzecznictwo Sądu Apelacyjnego w Warszawie, który w wyroku z dnia 10 marca 2021 r. o sygn. akt VII AGa 580/19 stwierdził: „można przypisać odpowiedzialność powodowej spółce także, jeśli za pomocą podmiotów trzecich stosowane były niedozwolone praktyki, gdyż podmioty te działały w imieniu powódki, jako jej pełnomocnicy. Pracownicy spółek zewnętrznych działali w imieniu i na rzecz powódki, a przy tym, zgodnie z zawartymi umowami powódka zobowiązała się m.in. do przeszkolenia osób zatrudnionych przez partnera i/lub jego podwykonawców. (...) Wniosek ten jest tym bardziej zasadny, jeśli zważy się, iż pomimo, że ww. zastrzeżenia konsumentów docierały do powodowej spółki, nie podejmowała ona jednak skutecznych działań zmierzających do wyeliminowania spornych praktyk i zachowań po stronie swoich partnerów.” Pogląd ten został również wyrażony w wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 9



lutego 2022 r. w sprawie o sygn. akt XVII AmA 9/20. Możliwość przypisania Spółce odpowiedzialności wiąże się również z faktem, że „Konsument nie może ponosić negatywnych konsekwencji wynikających z relacji łączących przedsiębiorcę i jego pośredników handlowych tym bardziej, że nie ma na ten temat wiedzy” (wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 grudnia 2017 r., sygn. akt XVII AmA 53/17).

W umowach zawieranych przez Spółkę z jej współpracownikami brak jest postanowień normujących nadzór nad ich działalnością. Nie zawierają one również zobowiązań do przestrzegania wytycznych bądź procedur ani brania udziału w szkoleniach. **[informacja prawnie chroniona]** - tym samym nie sposób uznać, aby w tak ukształtowanym stosunku umownym Spółka mogła podejmować czynności nadzorcze w zakresie wykraczającym poza uregulowany w umowie.

Według wyjaśnień Spółki, w 2013 r. wdrożyła ona wytyczne o nazwie „Kodeks Etyczny Doradcy Finansowego Goldberg & Sons sp. z o.o.” (załącznik do pisma Spółki z 11 września 2017 r.), które miały stanowić załącznik do umów zawieranych ze współpracownikami (pismo Spółki z dnia 27 lutego 2018 r.). Wskazywał on, między innymi, że doradca finansowy „rzetelnie informuje klienta o warunkach umowy ubezpieczenia” jak również zawierał ustęp brzmiący: „całkowity zakaz zatajania faktów odnośnie warunków umów i pomijania zobowiązań wynikających z realizacji umów zawartych za pośrednictwem GOLDBERG&SONS”. W kilku postępowaniach wyjaśniających wszczętych wobec współpracowników Spółki zastosowano środek noszący nazwę „przypomnienie treści Kodeksu Etycznego.” Z wyjaśnień Spółki nie wynika jednak, aby kontrola przestrzegania postanowień tego dokumentu wykraczała poza opisane we wcześniejszej części uzasadnienia postępowania wyjaśniające. Samo istnienie instrukcji tego rodzaju nie może więc wpływać na ocenę sposobu sprawowania nadzoru nad współpracownikami.

Stwierdzić należy, że osoby, które współpracowały z Goldberg & Sons, świadcząc usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego, niejednokrotnie dopuszczały się zachowań wprowadzających klientów w błąd, Spółka natomiast nie ustanowiła adekwatnych do charakteru i skali prowadzonej działalności mechanizmów pozwalających te zjawiska wyeliminować. Struktura organizacyjna Spółki, nieadekwatne procedury dyscyplinarne i łagodne sankcje oraz brak skutecznego mechanizmu kontroli doprowadziły do zaistnienia szeregu przypadków, w których konsumenci otrzymywali od agentów działających w jej imieniu nierzetelne bądź niezgodne z prawdą informacje. Spółka naruszyła tym samym dobre



obyczaje, które wymagają udzielania konsumentom pełnej i rzetelnej informacji o oferowanych produktach.

### Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na samym zagrożeniu im. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz zostało skierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, 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 przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy<sup>2</sup>. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach.

Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r., sygn. akt III SK 27/07 uznał, że „*praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy*”. 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.

W opinii Prezesa Urzędu, praktyka Spółki godzi w zbiorowy interes konsumentów, tj. interesy nieokreślonej i nieograniczonej grupy konsumentów, których nie da się zidentyfikować, z

<sup>2</sup> M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy 2004/17/791.



którymi kontaktowali się lub mogli kontaktować agenci Spółki, przedstawiający nierzetelne lub wprowadzające w błąd informacje o cechach oferowanych produktów i konsekwencjach ich nabycia.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny) a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Ww. praktyka może naruszać zarówno ekonomiczne, jak i pozaekonomiczne (tj. prawo do uzyskania rzetelnych informacji o ofercie i skutkach jej przyjęcia) interesy konsumentów. Wskazywanie, że korzystne dla konsumenta będzie rozwiązanie umowy dotychczasowej w celu skorzystania z produktu oferowanego przez pośrednika, połączone z zaniechaniem poinformowania o konieczności poniesienia opłat związanych z rezygnacją z dotychczasowej polisy (bądź twierdzenie, że opłatami tymi nie będzie obciążony konsument), jak również podawanie niezgodnych z prawdą informacji o wysokości składki, niewątpliwie stanowi wprowadzanie konsumenta w błąd na etapie przedkontraktowym co do rzeczywistych cech prezentowanej oferty. Przekazywane w tym zakresie informacje mogły zarazem wpływać na konkretne decyzje konsumenta o skorzystaniu z oferty Spółki, zniekształcając jego proces decyzyjny. W konsekwencji, praktyka Spółki może także pośrednio wpływać na ekonomiczne interesy konsumentów, którzy zdecydowali o zawarciu umów proponowanych przez agentów Spółki.

### Zaniechanie praktyki

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 uokik, w przypadku zaniechania stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, jednocześnie stwierdzając zaniechanie jej stosowania.

Prezes Urzędu ustalił, że z dniem 1 stycznia 2018 r. Spółka zaprzestała działalności w zakresie pośrednictwa ubezpieczeniowego. W piśmie Spółki z 13 sierpnia 2019 r. wskazano bowiem, że „od 1 stycznia 2018 r. nie została zawarta żadna umowa ubezpieczeniowa za pośrednictwem spółki ani jej współpracowników”. Zaniechanie działalności w tym zakresie strona potwierdziła w piśmie z dnia 17 września 2022 r.

W związku z powyższym orzeczono jak w pkt. I. sentencji decyzji.





**Rozstrzygnięcie w pkt. II. sentencji decyzji. Środek usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.**

Zgodnie z art. 26 ust. 2 w zw. z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu wobec Spółki środka usunięcia trwających skutków przypisanej jej praktyki w postaci zamieszczenia stosownego komunikatu o wydanej decyzji na prowadzonej przez Spółkę stronie internetowej <https://www.pjmforever.pl>. W ocenie Prezesa Urzędu, środek ten pozwoli zrealizować przede wszystkim cele informacyjne decyzji, zarówno wobec konsumentów będących stronami zawartych przy udziale agentów Spółki umów, osób, które mogły zapoznać się z ofertą Spółki, jak i wszystkich zainteresowanych osób.

**Rozstrzygnięcie w pkt. III. sentencji decyzji. Koszty postępowania**

Zgodnie z art. 80 uokik Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Analogicznie - stosownie do treści przepisu art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz.U. z 2023 r. poz. 775, z późn. zm., dalej jako: 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. Do kosztów postępowania - zgodnie z art. 263 § 1 k.p.a. - zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów uokik. Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Spółkę kosztami postępowania w wysokości 194 złotych i 10 groszy (słownie: sto dziewięćdziesiąt cztery złote i dziesięć groszy).



Koszty niniejszego postępowania Spółka obowiązana jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. III. niniejszej decyzji.

### **Pouczenie**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 47928 § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tj. Dz.U. z 2023 r. poz. 1550 z późn. zm., dalej jako „kpc”) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2023 r., poz. 1144 ze zm., dalej jako: „uksc”), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V rozstrzygnięcia niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 kpa w zw. z art. 83 uokik oraz stosownie do art. 81 ust. 5 uokik w związku z 47932 § 1 i § 2 kpc, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 uksc zażalenie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 uksc sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie. Spółka handlowa powinna wykazać także, że jej wspólnicy albo akcjonariusze nie mają dostatecznych środków na zwiększenie majątku spółki lub udzielenie spółce pożyczki (art. 103 ust. 2 uksc).

Zgodnie z art. 105 ust. 1 uksc wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 kpc strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego.



Jednocześnie art. 117 § 3 kpc stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykáže, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 kpc wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Artur Zwaliński  
Zastępca Dyrektora  
Departamentu Zbiorowych Interesów Konsumentów

Otrzymuje:

1. [informacja prawnie chroniona]
2. a/a

