



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU**

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 2 listopada 2015r.

RPZ-61/4/15/JM

DECYZJA nr RPZ 12/2015

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2015r. poz. 184), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Pramerica Życie TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez Pramerica Życie TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym postanowień przewidujących opłaty za wykup, które pobierane są w przypadku rozwiązania przez konsumentów umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2003r. nr 153, poz. 1503 ze zm.)

po zobowiązaniu się przez Pramerica Życie TUiR S.A.:

1. do wprowadzenia, w terminie do końca listopada 2015r., nowej Tabeli Opłat i Limitów dla Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, zgodnie z którą w umowach z konsumentami zawieranych po dniu wejścia w życie tej Tabeli opłata od wykupu zostanie ustalona na poziomie 0% wartości umarżanych środków
2. do zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu wobec wszystkich konsumentów będących stronami obowiązujących umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, którzy po dniu wejścia w życie nowej Tabeli Opłat i Limitów określającej wysokość tej opłaty na poziomie 0% wartości umarżanych środków, zrezygnują z zawartej umowy ubezpieczenia. Zrzeczenie obejmuje także konsumentów, którzy zrezygnują z umowy przed otrzymaniem pisma, o którym mowa w pkt 3 poniżej.
Zobowiązanie ma charakter bezterminowy (tj. ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny

3. do poinformowania konsumentów, będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru do końca grudnia 2015r. listami zwykłymi, drogą elektroniczną- odpowiednio na wskazany adres oraz adres poczty elektronicznej (o ile konsumenci wyrazili zgodę na ten rodzaj komunikacji) oraz poprzez konto w Portalu Klienta Indywidualnego, o zmianie zasad ustalania wartości rachunku, tj. odstąpieniu od pobierania opłaty od wykupu w razie rezygnacji z ubezpieczenia, w związku z wprowadzeniem nowej Tabeli Opłat i Limitów, poprzez skierowanie do nich pisma o następującej treści:

„ Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Uprzejmie informujemy, że w dniu ... Zarząd Pramerica Życie TUiR SA podjął uchwałę nr ... dotyczącą zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu (poprzez jej określenie na poziomie 0% wartości umarżanych środków) w przypadku częściowego wykupu lub rezygnacji z umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru.

Powyższa uchwała ma związek z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia ... nr ... w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (treść decyzji dostępna na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>).

Tabela Opłat i Limitów, na podstawie której Państwa umowa Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym została zawarta, pozostaje w mocy. Natomiast w odniesieniu do decyzji dotyczących wykupu lub rezygnacji z umowy podjętych po wprowadzeniu nowych zasad ustalania wartości wykupu Pramerica Życie TUiR SA będzie stosować opłatę od wykupu w wysokości 0 %.

Wspomniana wyżej uchwała ma zastosowanie wobec decyzji o częściowym wykupie lub rezygnacji podjętych po tym terminie, dotyczy wszystkich Klientów posiadających zawarte umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, niezależnie od roku polisowego. Zobowiązanie to ma charakter bezterminowy (tj. ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny.

Jednocześnie chcemy przypomnieć najistotniejsze cechy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, które oferuje:

1. Długoterminową ochronę ubezpieczeniową z wysoką sumą ubezpieczenia (nie jest to zatem wyłącznie lokata czy inwestycja).
2. Wypłatę świadczenia w razie śmierci, całkowitego i trwałego inwalidztwa lub zdiagnozowania choroby śmiertelnej. Ponadto w przypadku wystąpienia częściowego i trwałego inwalidztwa ubezpieczenie zapewnia zwolnienie z obowiązku opłacania składek. Na wniosek Klienta ochrona ubezpieczeniowa może być rozszerzona o dodatkowe ubezpieczenia chorobowe i wypadkowe.
3. Kontynuację umowy z zachowaniem ochrony ubezpieczeniowej w sytuacji, gdy opłacanie przez Klienta regularnych składek nie jest możliwe (koszt ubezpieczenia jest pobierany ze zgromadzonych wcześniej środków). Powyższe zdarzenie nie skutkuje natychmiastowym wykupem (tj. rozwiązaniem umowy).

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Państwa Life Plannerem lub też z naszymi konsultantami dostępnymi pod numerem bezpłatnej infolinii: 800 33 55 33 w godzinach od 8:30 do 17:00.

<Podpis dwóch członków Zarządu>”.

4. do opublikowania, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i utrzymania co najmniej do końca 2017r. na stronie internetowej

www.pramerica.pl w zakładce: O NAS>Aktualności oraz w zakładce: Strefa Klienta komunikatu o następującej treści:

„Uprzejmie informujemy, że w dniu ... Zarząd Pramerica Życie TUiR SA podjął uchwałę nr ... dotyczącą zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu (poprzez jej określenie na poziomie 0% wartości umarżanych środków) w przypadku częściowego wykupu lub rezygnacji z umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru.

Powyższa uchwała ma związek z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia... nr..... w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (treść decyzji dostępna na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>).

Uchwała ma zastosowanie wobec decyzji o częściowym wykupie lub rezygnacji (całkowitych wykupów) podjętych po tym terminie, dotyczy wszystkich Klientów posiadających zawarte umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, niezależnie od roku polisowego. Zobowiązanie to ma charakter bezterminowy (tj. Ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny.

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Państwa Life Plannerem lub też z naszymi konsultantami dostępnymi pod numerem bezpłatnej infolinii: 800 33 55 33 w godzinach od 8:30 do 17:00”

nakłada się na Pramerica Życie TUiR S.A. obowiązek wykonania ww. zobowiązań: w zakresie pkt I.1 i I.2- do dnia 30 listopada 2015r., w zakresie pkt I.3- do dnia 31 grudnia 2015r., a w zakresie pkt I.4- w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Pramerica Życie TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań, w terminie do dnia 29 lutego 2016r., poprzez przedstawienie:

1. uchwały Zarządu Pramerica Życie TUiR S.A. o wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów dla Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, w której dla umów zawieranych z konsumentami po dniu jej wejścia w życie opłata od wykupu będzie ustalona na poziomie 0% wartości umarżanych środków
2. kopii przykładowej umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru zawartej z konsumentem po dniu wejścia w życie ww. Tabeli Opłat i Limitów, jeśli umowa taka zostanie zawarta do dnia złożenia sprawozdania
3. uchwały Zarządu Pramerica Życie TUiR S.A. dotyczącej zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu od wszystkich konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, którzy po dniu wejścia w życie ww. Tabeli Opłat i Limitów rozwiążą umowy ubezpieczenia
4. kopii pism skierowanych do 10 wybranych konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, informujących o odstąpieniu od pobierania opłat od wykupu, które wysłane zostały listami zwykłymi, drogą elektroniczną oraz poprzez konto w Portalu Klienta Indywidualnego
5. danych o liczbie pism skierowanych do konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta

- Gibraltaru*, informujących o odstąpieniu od pobierania opłat od wykupu- odrębnie dla każdego sposobu ich przekazu
6. danych o liczbie umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skata Gibraltaru*, które zostały rozwiązane przez konsumentów po wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów- do dnia złożenia sprawozdania
 7. dokumentów potwierdzających odstąpienie od pobierania opłat od wykupu wobec 10 konsumentów, którzy rozwiązali umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skata Gibraltaru* po wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów, jeśli przypadki takie wystąpiły do dnia złożenia sprawozdania
 8. wydruku ze strony internetowej www.pramerica.pl potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania Pramerica Życie TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Pramerica) związane z oferowaniem konsumentom ubezpieczeń na życie i dożycie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej: ubezpieczenia z UFK), uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku postępowania ustalono, że Pramerica oferuje konsumentom, od dnia 1 września 2008r., indywidualne ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym o nazwie: Ubezpieczenie na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skata Gibraltaru* (dalej: ubezpieczenie *Skata Gibraltaru*). Umowy dotyczące tego ubezpieczenia zawierane są zgodnie z wzorcami umów, w tym Ogólnymi Warunkami Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skata Gibraltaru* (dalej: OWU), których załącznikiem jest m.in. Tabela Opłat i Limitów. W Tabeli określono m.in. opłaty, którymi obciążany jest ubezpieczający w trakcie trwania umowy i w razie jej rozwiązania.

Po przeanalizowaniu materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym, postanowieniem z dnia 18 lutego 2015r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu przeciwko Pramerica postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcach umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym postanowień przewidujących opłaty za wykup, które pobierane są w przypadku rozwiązania przez konsumentów umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, o którym mowa w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz.U. z 2003r. nr 153, poz. 1503 ze zm.)

Pramerica, zawiadomiona o wszczęciu postępowania, w pierwszej kolejności przedstawiła cechy ubezpieczenia *Skata Gibraltaru*, informując m.in., że zostało wprowadzone po długich i ostrożnych analizach, ze szczególnym uwzględnieniem świadomości ubezpieczeniowej i inwestycyjnej klientów, ofert obecnych na rynku oraz troski o jak najrzetelniesze przedstawienie go klientom. Pramerica zaznaczyła, że produkt miał na celu uzupełnienie jej oferty składającej się z produktów ochronnych oraz oszczędnościowych z wysoką ochroną ubezpieczeniową, niezwiązanych z UFK (tj.

ubezpieczeń terminowych na życie, ubezpieczeń na całe życie, na życie i dożycie, na życie z emeryturą oraz ubezpieczeń dodatkowych chorobowych i wypadkowych), które stanowiły i stanowią zdecydowaną większość jej portfela ubezpieczeń. Pramerica wskazała, że ww. ubezpieczenie jest oferowane wyłącznie klientom ze zidentyfikowaną potrzebą ubezpieczeniową (po przeprowadzonej indywidualnie analizie potrzeb), którzy chcą jednocześnie partycypować w rynku funduszy inwestycyjnych (z potwierdzeniem ich preferencji co do ryzyka inwestycyjnego). Pramerica podkreśliła, że jest to ubezpieczenie w pełnym tego słowa znaczeniu oferujące długoterminową ochronę ubezpieczeniową z wysoką sumą ubezpieczenia. Nie jest to więc wyłącznie lokata czy inwestycja tak, jak ma to miejsce w wielu innych produktach oferowanych przez towarzystwa ubezpieczeniowe czy inne instytucje finansowe na rynku. Charakteryzując produkt Pramerica wskazała także m.in., że minimalny okres opłacania składki regularnej wynosi 10 lat, a ochrona ubezpieczeniowa jest na całe życie. Poziom składki uzależniony jest przy tym wprost od poziomu sumy ubezpieczenia.

Pramerica odwołała się ponadto do przyjętej struktury opłat związanych z kosztem dystrybucji wyjaśniając, że opłaty te składają się z dwóch części: „opłaty dystrybucyjnej A” (tzw. *front-end load*) i „opłaty dystrybucyjnej B” (tzw. *back-end load*). Pierwsza z wymienionych opłat jest pobierana jako 5% od wpłaconej składki i jest przedstawiona w umowie jako opłata dystrybucyjna. Druga z opłat jest opłatą warunkową, pobieraną jako % wartości rachunku wyłącznie przy wcześniejszej rezygnacji z ubezpieczenia długoterminowego (tzw. wykup). Opłata ta przedstawiona jest w umowie jako opłata od wykupu. Pramerica poinformowała, że przyjęła ww. strukturę opłat, zamiast np. jednej opłaty pobieranej wyłącznie od składki (tzw. *front-end load*), ekwiwalentnej do sumy powyższych opłat, czyli z wyższym % opłaty od składki w pierwszym roku czy w pierwszych latach, natomiast bez opłaty od wykupu. Pramerica podniosła, że wówczas dla wszystkich ubezpieczających wartość rachunku budowałaby się wolniej, a ponadto w ten sposób również ci, którzy nie rezygnują z ubezpieczenia długoterminowego, byłiby obciążeni konsekwencjami finansowymi przedwczesnych rezygnacji innych konsumentów.

Odnosząc się do postawionego zarzutu Pramerica podniosła m.in., że opłaty od wykupu nie stanowią źródła dochodu, ale pokrywają jedynie część kosztów w związku z wczesną (przedwczesną) rezygnacją z umowy ubezpieczenia. Jak podkreśliła, produkt ochronny jakim jest ubezpieczenie *Skala Gibraltaru* wymaga większego wysiłku akwizycyjnego niż produkt inwestycyjny, natomiast wypłacane przez nią prowizje nie są wygórowane. Ich konieczny poziom jest adekwatny do wysiłku agenta ubezpieczeniowego działającego na jej wyłączność. Pramerica zaznaczyła, że poziom prowizji pierwszorocznej nie przekracza [usunięto] składki regularnej, w zdecydowanej większości składki miesięcznej (rzadziej kwartalnej, półrocznej czy rocznej) wpłaconej w pierwszym roku polisowym, a jej całkowity wysiłek finansowy w pozyskanie klienta jest zdecydowanie wyższy niż [usunięto] składki za cały rok polisowy. Pramerica stwierdziła, że wysiłek w pozyskanie klienta, w tym poniesiony tzw. koszt akwizycji, jest inwestycją w przyszłe przychody czy zysk, które zmaterializują się tylko wówczas, jeśli umowa będzie trwała długoterminowo. Pramerica zwróciła także uwagę, że część kosztów akwizycji jest kosztem danego roku, tworząc wynik finansowy ujemny. Część kosztów jest odnaczana w czasie (tzw. odroczone koszty akwizycji) na przyszłe lata, pod warunkiem trwania tych umów. W przypadku wczesnej rezygnacji klienta odroczone koszty akwizycji są rozwiązywane tworząc koszt danego roku. Pramerica poinformowała poza tym, że od początku oferowania ww. ubezpieczenia nie odnotowała żadnych skarg i roszczeń konsumentów (sądowych i pozasądowych).

Pomimo podniesienia ww. argumentów, Pramerica zobowiązała się- mając na względzie stanowisko Prezesa Urzędu i przepisy zamieszczone w projekcie ustawy o działalności ubezpieczeniowej dotyczące opłat likwidacyjnych w ubezpieczeniach na życie

z UFK- do zmiany wysokości opłat od wykupu w nowo zawieranych umowach ubezpieczenia do poziomu zgodnego z określonym w przyszłej ustawie i zastosowania tej samej praktyki również do wcześniej zawartych umów oraz poinformowania o zmianach wszystkich ubezpieczających.

Kolejnym pismem Pramerica wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Pramerica zobowiązała się do zaprzestania pobierania opłat od wykupu w ubezpieczeniu *Skala Gibraltaru* w nowych umowach, poprzez ich obniżenie do poziomu 0% w zmienionej Tabeli Opłat i Limitów oraz niestosowania ww. opłat wobec klientów, którzy zdecydują się na wykup ubezpieczenia po dacie wprowadzenia nowej Tabeli Opłat i Limitów, a zawarli umowę ubezpieczenia przed tą datą. Treść złożonego zobowiązania Pramerica doprecyzowała ostatecznie pismem z dnia 15 października 2015r.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Pramerica Życie TUiR S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000008906, która prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie ubezpieczeń na życie (dowód: odpis z rejestru KRS- k. 241- 245 akt).

W ramach tej działalności Pramerica oferuje konsumentom, od dnia 1 września 2008r., indywidualne ubezpieczenie na życie z UFK o nazwie: Ubezpieczenie na Całe Życie z Ubezpieceniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*. Przy sprzedaży tego ubezpieczenia Pramerica współpracuje z agentami ubezpieczeniowymi, będącymi osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą, na wyłączność. Umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltaru* zawierane są zgodnie z OWU zatwierdzonymi uchwałą Zarządu Pramerica nr 1/12/2012 z dnia 3 grudnia 2012r. Załącznikiem do OWU jest m.in. Tabela Opłat i Limitów, określająca wysokość opłat pobieranych przez Pramerica w trakcie trwania umowy i w razie jej rozwiązania (dowód: pismo Pramerica z dnia 13 czerwca 2014r.- k. 3- 11 akt, OWU wraz z załącznikami- k. 14- 22 i k. 191 verte akt, umowy agencyjne- k. 111- 172 akt).

Zakres ww. ubezpieczenia obejmuje: śmierć ubezpieczonego w okresie objętym ubezpieczeniem, całkowite i trwałe inwalidztwo ubezpieczonego w okresie objętym ubezpieczeniem pod warunkiem, że nastąpi nie później niż przed rocznicą polisy przypadającą bezpośrednio po osiągnięciu przez ubezpieczonego 65 lat, chorobę śmiertelną ubezpieczonego w okresie objętym ubezpieczeniem oraz częściowe i trwałe inwalidztwo ubezpieczonego w okresie objętym ubezpieczeniem pod warunkiem, że nastąpi nie później niż przed rocznicą polisy przypadającą bezpośrednio po osiągnięciu przez ubezpieczonego 65 lat. Ubezpieczający ma także możliwość rozszerzenia ochrony ubezpieczeniowej o dodatkowe ubezpieczenia wypadkowe i chorobowe. Ubezpieczenie gwarantuje określony poziom ochrony równy sumie ubezpieczenia. W przypadku opłacenia składek regularnych świadczenie z tytułu śmierci lub całkowitego i trwałego inwalidztwa nie będzie niższe niż wybrana przez ubezpieczającego suma ubezpieczenia, nawet gdyby wartość rachunku UFK była niższa. Średnia suma ubezpieczenia w tym ubezpieczeniu wynosi [usunięto] zł (najniższa suma ubezpieczenia wynosi [usunięto] zł, najwyższa [usunięto] zł) (dowód: pismo Pramerica z dnia: 13 czerwca i 7 sierpnia 2014r.- k. 3- 11 i k. 81- 87 akt, OWU- k. 14- 21 akt).

W ubezpieczeniu *Skala Gibraltaru* składka jest stała i może być opłacana: rocznie, półrocznie, kwartalnie i miesięcznie, w jednym z trzech wariantów do wyboru przez ubezpieczającego, tj. przez całe życie, przez okres 10 lub 20 lat bądź do ukończenia przez ubezpieczonego 60 lub 65 lat. Ubezpieczający może zmienić sposób i częstotliwość opłacania składki na podstawie pisemnego wniosku zaakceptowanego przez Pramerica. Wysokość składki uzależniona jest od wieku ubezpieczonego oraz wybranego okresu opłacania składek regularnych (dla umów zawartych przez dniem 21 grudnia 2012r.- również od płci

ubezpieczonego). Średnia regularna składka roczna dla tego ubezpieczenia wynosi [usunięto] zł (dowód: pismo Pramerica z dnia 13 czerwca 2014r.- k. 3- 11 akt, OWU- k. 14- 21 akt).

Za wpłacane przez ubezpieczającego składki, po pobraniu opłaty dystrybucyjnej, nabywane są jednostki uczestnictwa wybranych przez niego ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych. Jednostki te zapisywane są na indywidualnym rachunku jednostek funduszu, czyli wyodrębnionym rachunku prowadzonym dla danej umowy ubezpieczenia. Z rachunku umarżane są jednostki uczestnictwa na poczet miesięcznych opłat, tj. opłaty za ryzyko ubezpieczeniowe, opłaty z tytułu umów dodatkowych, opłaty administracyjnej i opłaty za zarządzanie. Ubezpieczający może inwestować środki w fundusze czterech towarzystw funduszy inwestycyjnych o różnym potencjale i ryzyku. W trakcie obowiązywania umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltar* Pramerica może ponadto pobierać z indywidualnego rachunku jednostek funduszu opłaty za zmianę alokacji składki pomiędzy poszczególne fundusze oraz za przeniesienie jednostek funduszu, czyli tzw. konwersję (dowód: pismo Pramerica z dnia 13 czerwca 2014r.- k. 3- 11 akt, pkt 1 ppkt 12 rozdz. 2, pkt 1- 4 rozdz. 11 OWU- k. 14- 21 akt, Tabela Opłat i Limitów- k. 191 verte akt).

W przypadku rozwiązania umowy z innych powodów niż wypłata świadczenia z tytułu zajścia zdarzenia ubezpieczeniowego ubezpieczający ma prawo do otrzymania wartości wykupu. W rozumieniu OWU, rozwiązanie umowy następuje m.in. w przypadku dokonania całkowitego wykupu polisy oraz wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego.

Wartość wykupu to kwota stanowiąca wartość rachunku jednostek funduszu pomniejszona o opłatę od wykupu. Wartość rachunku to z kolei łączna wartość stanowiąca iloczyn jednostek funduszu (równych co do wartości części, na które podzielony jest dany fundusz) oraz ceny ich umorzenia. Wartość rachunku ustalana jest poprzez pomnożenie liczby jednostek funduszu zapisanych na rachunku z dnia złożenia wniosku o wykup przez cenę umorzenia jednostek funduszu obowiązującą w dniu realizacji wykupu, ale nie później niż 6 dni od daty złożenia wniosku o wykup. W przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego umowa zostaje rozwiązana z chwilą otrzymania przez Pramerica oświadczenia ubezpieczającego, a wypłata wartości wykupu następuje w terminie 30 dni od daty rozwiązania umowy. Wysokość opłaty od wykupu zależy natomiast od roku polisowego, w którym następuje rezygnacja ubezpieczającego z ubezpieczenia. Opłata ta określona jest jako procent wartości umarżanych środków w każdym roku polisowym (dowód: pkt 1, 2, 5 i 6 rozdz. 13 w zw. z pkt 1 ppkt 4 i 6, pkt 3 rozdz. 17 OWU- k. 14- 21 akt, pkt 1 ppkt 11 i 16 rozdz. 2 OWU- k. 14- 21 akt, Tabela Opłat i Limitów- k. 191 verte akt).

Do dnia 21 grudnia 2014r. Pramerica stosowała Tabelę Opłat i Limitów dla umów ubezpieczenia *Skala Gibraltar*, w której opłata od wykupu w 1 roku polisowym wynosiła 90% wartości umarżanych środków, w każdym kolejnym roku polisowym opłata ta zmniejszała się o 20%, aż do 5 roku, w którym była ustalona na poziomie 10% wartości umarżanych środków. W przedziale 6- 10 lat polisowych ww. opłata wynosiła 5% wartości umarżanych środków, w przedziale 11- 19 lat- 2% wartości umarżanych środków, a począwszy od 20 roku polisowego- 0% wartości umarżanych środków (dowód: Tabela Opłat i Limitów obowiązująca do dnia 21 grudnia 2014r.- k. 22 akt).

Uchwałą nr 7/12/2014 z dnia 22 grudnia 2014r. Zarząd Pramerica zatwierdził nową Tabelę Opłat i Limitów dla ww. ubezpieczenia, w której zmieniono wysokość opłat od wykupu. Określone w tej Tabeli opłaty od wykupu w poszczególnych latach polisowych wynoszą:

Rok polisowy	Opłata
1	30%
2	12%
3	7%

4	4%
od 5 roku	0%

W Tabeli zastrzeżono, że wskazany procent wartości umarzanych środków nie będzie wyższy niż kwota równa 35% wpłaconej pierwszorocznej składki podstawowej pomniejszonej o pobraną opłatę dystrybucyjną. Doprecyzowano także, że opłata od wykupu to warunkowa opłata dystrybucyjna pobierana wyłącznie w przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego przed upływem 4 roku polisowego. Tabela jest stosowana do umów ubezpieczenia zawieranych przez Pramerica od dnia 22 grudnia 2014r. (*dowód: Tabela Opłat i Limitów obowiązująca od dnia 22 grudnia 2014r.- k. 191 verte akt, pismo Pramerica z dnia 9 stycznia 2015r.- k. 193- 194 akt*).

W dniu 22 grudnia 2014r. Zarząd Pramerica podjął ponadto uchwałę nr 8/12/2014 dotyczącą pobierania przewidzianych w ww. Tabeli niższych opłat od wykupu również wobec konsumentów, którzy zrezygnują z ubezpieczenia po dniu 22 grudnia 2014r., a zawarli umowę przed tą datą, jeżeli opłaty te będą dla nich w konkretnym przypadku korzystniejsze. O możliwości wprowadzenia nowych zasad pobierania opłat od wykupu Pramerica poinformowała klientów m.in. listownie (*dowód: pisma Pramerica z dnia: 9 i 20 stycznia 2015r.- k. 193- 194 i k. 197- 199 akt, uchwała nr 8/12/2014 z dnia 22 grudnia 2014r.- k. 200-202 akt*).

Dla wybranej przykładowo umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltar*, do której zastosowanie ma Tabela Opłat i Limitów obowiązująca od dnia 22 grudnia 2014r., przy składce miesięcznej w kwocie [usunięto] zł, gwarantowanej sumie ubezpieczenia w wysokości [usunięto] zł, wieku ubezpieczonego: 35 lat i podanych opłatach regularnych obciążających konsumenta, opłaty od wykupu w poszczególnych latach polisowych wynoszą odpowiednio:

Rok ubezpieczenia	Suma składek (do końca roku ubezpieczenia)	Suma opłat regularnych: za ryzyko, administracyjnych, za zarządzenie, dystrybucyjnych (do końca roku ubezpieczenia)	Wartość rachunku (założona stopa zwrotu 5%)	Kwota świadczenia (z tytułu zdarzenia ubezpieczeniowego)	Opłata od wykupu
1	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
2	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
3	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
4	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
5	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
6	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
7	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
8	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
9	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]
10	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]	[usunięto]

*w zestawieniu założono, że zarówno wypłata świadczenia z tytułu zdarzenia ubezpieczeniowego, jak i wypłata wartości wykupu w przypadku rezygnacji z ubezpieczenia następują pod koniec danego roku ubezpieczenia (po przekroczeniu rocznicy polisy opłata od wykupu zmniejsza się). Ponadto wskazano, że sumy opłat stanowią łączne kwoty opłat pobranych od początku trwania ubezpieczenia do końca danego roku ubezpieczenia.

(dowód: załącznik do pisma Pramerica z dnia 15 maja 2015r.- k. 224 akt).

Od początku oferowania ubezpieczenia *Skala Gibraltar* do dnia [usunięto] Pramerica zawarła z konsumentami [usunięto] umowy. W tym okresie [usunięto] umów zostało rozwiązanych przez ubezpieczających, którzy zostali obciążeni opłatami od wykupu. W związku z rozwiązaniem ww. umów Pramerica pobrała od ubezpieczających łącznie [usunięto] zł tytułem opłat od wykupu, z czego w 2014r.- [usunięto] zł (*dowód: pismo Pramerica z dnia 18 maja 2015r.- k. 226- 230 akt*).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

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 wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są, będą lub mogli być klientami Pramerica, tj. zawrzeć z nią umowy ubezpieczenia na całe życie z UFK *Skala Gibraltar*. Działania Pramerica nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów- jej obecnych i przyszłych kontrahentów, których sytuacja jest identyczna. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Skutkuje to uznaniem, że w niniejszej sprawie istnieją podstawy do oceny zachowania Pramerica pod kątem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że Pramerica jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten za przedsiębiorcę uznaje m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej. Pramerica jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą m.in. w zakresie ubezpieczeń na życie. Posiadając status przedsiębiorcy w świetle ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, Pramerica jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W konsekwencji jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione- na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1, lub będących podstawą wszczęcia postępowania- że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Z przytoczonego przepisu wynika, że warunkami wydania decyzji zobowiązującej są: **uprawdopodobnienie** naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy oraz **zobowiązanie**

się przedsiębiorcy, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do jego zakończenia lub usunięcia jego skutków.

Z uwagi na złożenie przez Pramerica wniosku o wydanie decyzji na podstawie ww. przepisu niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w tym przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań ww. przedsiębiorcy. W pierwszej kolejności rozważenia wymaga, czy stosowanie zarzuconej Pramerica praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało uprawdopodobnione na obecnym etapie postępowania.

1. uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Taką praktykę stanowią w szczególności czyny nieuczciwej konkurencji (art. 24 ust. 2 pkt 3). Dla uznania, że mamy do czynienia z praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów spełnione muszą być dwie przesłanki: działanie przedsiębiorcy musi być bezprawne i jednocześnie naruszać zbiorowy interes konsumentów.

Jako bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa¹.

Należy podkreślić, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. W celu konkretyzacji tej przesłanki należy zatem sięgnąć do przepisów innych ustaw, na podstawie których możliwe jest dokonanie oceny praktyki przedsiębiorcy w aspekcie jej zgodności z prawem.

W niniejszej sprawie przepisem takim jest art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Przepis ten stanowi, że czynem nieuczciwej konkurencji jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami². Ochrona uczciwości konkurencji (nazywana również jakością konkurencji) odnosi się bezpośrednio do jednostkowych interesów gospodarczych przedsiębiorców, ale z możliwym pośrednim przełożeniem na szersze rozumiane interesy klientów, w tym konsumentów³. Należy przy tym zauważyć, że naruszenie interesów konsumentów ma wpływ również na uczciwość konkurencji, gdyż nieprzestrzeganie dobrych obyczajów w relacjach konsumenckich lub też naruszenie przepisów mających na celu ochronę interesów konsumentów powoduje u tego podmiotu, który dokonuje naruszeń powstanie przewagi rynkowej nad konkurencją, która działa zgodnie z prawem⁴.

Pojęcie „klienta”, do którego odsyła art. 3 ust. 1 powołanej wyżej ustawy, ma w tym wypadku znaczenie szerokie i obejmuje także konsumentów w rozumieniu ustawy

¹ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji- Komentarz*, Warszawa 2000r., s. 117-118

² *ibidem*, s. 135

³ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013r.

⁴ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 maja 2014r. sygn. akt VI ACa 1355/13

o ochronie konkurencji i konsumentów.⁵ Zagrożenie lub naruszenie interesów konsumenta należy przy tym rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym. Oznacza to, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca nie powinien podejmować działań sprzecznych z prawem lub dobrymi obyczajami, które mogłyby naruszać lub zagrażać interesom ekonomicznym konsumenta.

Analizowany przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, że może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji pomimo, że nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale 2 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.⁶ W rozumieniu tej ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Jak wskazano powyżej, do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, że działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Bezprawność oznacza sprzeczność z porządkiem prawnym rozumianym jako nakazy i zakazy wynikające zarówno z norm prawnych, jak również z norm postępowania (zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów), które powinny być przestrzegane przez podmioty prowadzące działalność gospodarczą tak, jak przepisy prawa. Bezprawnym będzie więc takie zachowanie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania. Bez znaczenia jest zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania⁷. Do przypisania przedsiębiorcy czynu nieuczciwej konkurencji wystarczające jest tym samym ustalenie, że naruszył przepisy prawa lub dobre obyczaje, naruszając lub zagrażając interesom innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Klauzula generalna to zwrot niedookreślony, mający charakter ocenny i wymagający od organów stosujących prawo przeprowadzania określonych wartościowań. Podstawą ich dokonywania powinny być kryteria określone w systemie pozaprawnych ocen (zasad), do których klauzula generalna sama w sobie odsyła. Posługiwanie się przez ustawodawcę przepisami operującymi klauzulami generalnymi tworzy po stronie organów stosujących prawo swobodę decyzyjną (tzw. luz decyzyjny) w zakresie formułowania rozstrzygnięć opartych na tych przepisach. Możliwość odwołania się w procesie stosowania prawa do pozaprawnych, kształtujących się w praktyce życia społecznego i gospodarczego systemów normatywnych, jest środkiem uelastyczniania prawa, zapobiegania jego zbyt szybkiej dezaktualizacji oraz sposobem zapewniania słuszności rozstrzygnięć. W doktrynie podnosi się, że w sytuacji stałej zmienności realiów gospodarczych oraz postępu technicznego, technologicznego, a w konsekwencji pojawiania się nowych sposobów nieuczciwego konkurowania, istnieje potrzeba przyjęcia takiej konstrukcji prawnej czynu nieuczciwej konkurencji, którą można objąć również nowe, dotychczas nienazwane nieuczciwe zachowania przedsiębiorców.

Taką właśnie funkcję pełni unormowanie czynu nieuczciwej konkurencji zawarte w art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, ponieważ pozwala na sankcjonowanie zachowań sprzecznych z prawem, jak i tych, które zasługują na naganną ocenę z punktu widzenia sprzeczności z dobrymi obyczajami, zagrażając lub naruszając

⁵ Wyroki SOKiK z dnia: 20 lutego 2007r. sygn. akt XVII AmA 95/07 i 2 czerwca 2015r. sygn. XVII Ama 55/14; M. Kępiński, *Prawo konkurencji, System Prawa Prywatnego*, t.XV, Legalis 2014r.

⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995r. sygn. akt I ACr 308/95; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 maja 2014r. sygn. akt VI ACA 1356/13; wyroki SOKiK z dnia: 24 lutego 2015r. sygn. akt XVII Ama 88/14 i 2 czerwca 2015r. sygn. akt XVII Ama 55/14

⁷ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji- Komentarz*, Warszawa 2000r., s. 147

interesy innych przedsiębiorców lub klientów. Przyjmuje się, że wskazana regulacja obejmuje szeroki zakres działań, które wywierają lub mogą wywrzeć wpływ na aktualne lub przyszłe wyniki ekonomiczne przedsiębiorców oraz interesy klientów (w tym konsumentów), a w rezultacie także na interes publiczny⁸.

Zarzucony Pramerica czyn nieuczciwej konkurencji, określony w art. 3 ust. 1 ww. ustawy, polega na naruszeniu dobrych obyczajów. Wprawdzie pojęcie dobrych obyczajów, które występuje w tym przepisie, nie zostało zdefiniowane, niemniej jednak, podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno- moralnym, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁹. W doktrynie, przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, że wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być *poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słusznie*. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądanych i akceptowanych w obrocie rynkowym¹⁰. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Uwzględniając, że normy postępowania będące dobrymi obyczajami mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić ich zamkniętego katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści, poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców- przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafałszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądanych przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: *W płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy- profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*¹¹.

Zdaniem Prezesa Urzędu, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy konstruowaniu umowy ubezpieczenia na życie z UFK powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania ubezpieczyciela nie mogą więc zmierzać do uprzywilejowania tylko własnej pozycji jako strony kontraktu, z jednoczesnym pokrzywdzeniem słabszej strony, czyli konsumenta.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy zdefiniować zatem jako nakaz kształtowania takich warunków umownych, które w nadmierny sposób nie prowadzą do

⁸ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013r.; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015r. sygn. akt XVII Ama 55/14

⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005r. sygn. akt VI ACa 774/2004

¹⁰ zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929r., s. 26 i 171

¹¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 22 czerwca 2010r. sygn. akt IV CSK 555/09

uprzywilejowania silniejszej strony umowy. Pramerica powinna określić w taki sposób warunki umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltar*, aby rozkład ciężaru i ryzyka związanego z jej wykonywaniem nie był istotnie zniekształcony na niekorzyść konsumenta. Konsument ma prawo oczekiwać, aby oferowany produkt był dopasowany do jego potrzeb i możliwości, a w przypadku, gdy tak nie jest- by mógł wypowiedzieć umowę w okresie referencyjnym, tj. w czasie, w którym ubezpieczyciel potrąca koszty wstępne, bez ponoszenia z tego tytułu sankcji finansowych.

Pomimo, że przepisy ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji nie przewidują przeprowadzenia testu przeciętnego konsumenta przy ocenie zasadności zarzucanego przedsiębiorcy czynu nieuczciwej konkurencji, Prezes Urzędu postanowił taki test przeprowadzić. Prezes Urzędu uznał, że przyjęcie kryterium naruszenia (zagrożenia) interesu przeciętnego konsumenta będzie w rozpatrywanej sprawie pomocne dla dokonania obiektywnej oceny zakwestionowanych działań Pramerica.

Mając na względzie, że definicja przeciętnego konsumenta zawarta została w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. nr 171, poz. 1206 ze zm.), należy posiłkowo odnieść się do tego aktu prawnego. Zgodnie z art. 2 pkt 8 tej ustawy, przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny dokonuje się z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, ale zmienia się w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle tego orzecznictwa, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany¹².

Zarzucona Pramerica praktyka związana jest ze stosowaniem postanowień wzorców umów dotyczących ubezpieczenia na całe życie z UFK *Skala Gibraltar* określających opłaty od wykupu. Opłaty te pomniejszają wysokość wypłacanych konsumentom środków w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia (tj. wypowiedzenia umowy lub dokonania całkowitego wykupu). Biorąc pod uwagę, że z oferty Pramerica skorzystać może każdy konsument, który zawrze umowę na ustalonych w OWU warunkach, w tym wpłaci składkę, Prezes Urzędu przyjął ogólny model przeciętnego konsumenta, z perspektywy którego ocenił zakwestionowane działania tego ubezpieczyciela.

Należy zauważyć, że w procesie zawierania ww. umowy ubezpieczenia konsument otrzymuje wiele dokumentów (np. wnioski o ubezpieczenie, OWU, Tabele Opłat i Limitów, Regulaminy ubezpieczeniowych funduszy kapitałowych, załączniki do tych Regulaminów, formularz alokacji składki), których różnorodność i obszerność wymaga jego znacznego zaangażowania, w tym poświęcenia czasu na zapoznanie się z ich treścią. Odnosząc się do przyjętego modelu przeciętnego konsumenta należy również zwrócić uwagę na charakter oferowanego przez Pramerica produktu. Ubezpieczenie na życie z UFK jakim jest ubezpieczenie *Skala Gibraltar* jest niewątpliwie produktem skomplikowanym, w którym oprócz elementów ubezpieczeniowych występują także elementy inwestycyjne, które

¹² por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51

wymagają od konsumenta określonej wiedzy, niezbędnej m.in. do prawidłowej oceny ryzyk związanych z tym produktem (np. ryzyka inwestycyjnego, które powoduje, że ubezpieczający może nie uzyskać spodziewanych zysków, a nawet stracić część zainwestowanych środków). Nie można również pominąć, że stroną ww. umów są osoby w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, czy wykształceniu, jak i możliwościach finansowych.

Prezes Urzędu uznaje, że wiedza przeciętnego konsumenta o ubezpieczeniach z UFK, ze względu na ich złożony charakter jest mniejsza, niż w przypadku zawierania innego typu umów w życiu codziennym (w tym np. umów sprzedaży). Przeciętny konsument będący stroną umowy ubezpieczenia z UFK nie posiada pełnej (fachowej) wiedzy na temat tego rodzaju ubezpieczeń, charakteru opłat, którymi może być obciążony, czy ryzyk związanych z tym produktem. Jak słusznie podkreśla się w doktrynie: *Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznajomości mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego "doinformowanie". Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych*¹³. Trafnie wskazuje też Rzecznik Ubezpieczonych, że: „(...) analiza i zrozumienie produktu ubezpieczeniowego powiązanego z inwestowaniem wymaga od konsumentów nie tylko większego czasu niż to ma miejsce w przypadku tradycyjnych umów ubezpieczenia na życie, ale także ponadprzeciętnej wiedzy z zakresu ekonomii i finansów”¹⁴.

W opinii Prezesa Urzędu, mimo posiadania przez przeciętnego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, nie można uznać, że jego świadomość warunków umownych w ubezpieczeniu *Skala Gibraltaru* jest na tyle pełna, że zna regulacje prawne i wie, jakie są skutki finansowe rozwiązania tej umowy przed założonym okresem jej obowiązywania.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeciętny konsument ma prawo domniemywać, że postanowienia umowne, które odnoszą się do ubezpieczenia *Skala Gibraltaru*, są zgodne z prawem, tj. zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami. Ubezpieczyciel jako profesjonalista powinien bowiem być podmiotem wiarygodnym i nie nadużywać swojej uprzywilejowanej pozycji względem ubezpieczającego. Powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z oferowaniem ubezpieczenia z UFK konsumentom, aby wykluczyć możliwość naruszenia nie tylko norm prawnych, ale również dobrych obyczajów. Przyjęty model biznesowy powinna charakteryzować równowaga w rozkładzie korzyści i ryzyk wynikających z zawartej umowy. Model ten nie może natomiast prowadzić do sytuacji, która może dotyczyć niniejszej sprawy, w której wszystkie negatywne następstwa zawarcia umowy, a następnie jej rozwiązania przez konsumenta w założonym okresie, obciążają tylko konsumenta, tj. słabszą stronę stosunku obligacyjnego. Możliwe jest uznanie, że w omawianym przypadku Pramerica zapewniła sobie prawo do pobierania opłat w razie rozwiązania umowy, w celu pokrycia kosztów związanych m.in. z ponoszonymi kosztami początkowymi, w tym kosztami akwizycji ubezpieczenia. Obawa przed potrąceniem określonych kwot ze środków zgromadzonych na rachunku jednostek funduszu może stanowić zatem czynnik, w efekcie którego konsumenci zrezygnują z możliwości rozwiązania umowy. W ten sposób może dochodzić do swoistego „przywiązania” konsumenta do zawartej umowy. Uzasadnione

¹³ E. Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, el. Lex

¹⁴ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Warszawa 2012r., s.102.

może być tym samym uznanie, że zarzucona Pramerica praktyka może naruszać dobre obyczaje, które powinny obowiązywać ubezpieczyciela w relacjach z przeciętnym konsumentem, jako słabszą stroną umowy, nie mającą wpływu na przyjętą konstrukcję umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, kompleksowa ocena zakwestionowanej praktyki z punktu widzenia możliwego naruszenia dobrych obyczajów wymaga też zwrócenia uwagi na jej skutki dla przeciętnego konsumenta oraz dla Pramerica.

Jak wcześniej wskazano, w przypadku wypowiedzenia umowy przez konsumenta przed terminem na jaki została zawarta bądź dokonania całkowitego wykupu Pramerica wypłaca konsumentowi tzw. wartość wykupu obejmującą środki zgromadzone na indywidualnym rachunku jednostek funduszu, na którym zapisywane są jednostki funduszu dla jego umowy, które pomniejsza o opłatę od wykupu obowiązującą w danym roku polisowym. Opłata ustalona jest jako określony procent wartości umarżanych środków. Zgodnie z aktualnie obowiązującą Tabelą Opłat i Limitów, w pierwszym roku polisowym opłata ta wynosi 30% wartości umarżanych środków, w drugim roku 12%, w trzecim 7%, a w czwartym 4%- przy czym nie może być wyższa niż kwota równa 35% wpłaconej pierwszorocznej składki podstawowej pomniejszonej o pobraną opłatę dystrybucyjną. Oznacza to, że rozwiązanie umowy w początkowych latach jej obowiązywania spowoduje, że konsument otrzyma środki pieniężne pomniejszone co najmniej o kilkanaście lub kilka procent, a w pierwszym roku polisowym nawet o 30%.

W opinii Prezesa Urzędu, celem przyjętego sposobu ustalania wartości wykupu jest przerzucenie na konsumentów (ubezpieczających) kosztów początkowych ubezpieczenia (kosztów wstępnych), tj. kosztów zawarcia umowy ubezpieczenia. Do tych kosztów należą w głównej mierze koszty akwizycyjne, w tym wysokość prowizji agenta ubezpieczeniowego.

Podkreślenia ponadto wymaga, że zgodnie z art. 830 § 1 Kodeksu cywilnego, umowa ubezpieczenia osobowego, którą jest umowa ubezpieczenia na życie z UFK, może zostać wypowiedziana przez ubezpieczającego w każdym czasie z zachowaniem terminu określonego umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia, a w razie jego braku- ze skutkiem natychmiastowym.

Przewidziane w tym przepisie uprawnienie ubezpieczającego znajduje swoje głębokie uzasadnienie zarówno w aspekcie ochronnym umowy ubezpieczenia na życie, jak i aspekcie inwestycyjnym umowy ubezpieczenia z UFK. Prawo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest w żaden sposób ograniczone ustawowo. Może być realizowane w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia bądź ze skutkiem natychmiastowym, przy nieokreśleniu terminu wypowiedzenia. Wypowiedzenie umowy ma bez wątpienia charakter jednostronnego oświadczenia woli. Skuteczność wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest więc uzależniona od zgody ubezpieczyciela, ani od spełnienia jakichkolwiek dodatkowych przesłanek.

Inne wymogi dotyczące np. wartości jednostek ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego, czy czasu, w ciągu którego możliwe jest wypowiedzenie umowy (np. po upływie pierwszych dwóch lat trwania umowy ubezpieczenia) stanowią naruszenie art. 830 § 1 Kodeksu cywilnego, który w swej treści jest przepisem bezwzględnie obowiązującym. Zdaniem Prezesa Urzędu, identycznym z czasowym ograniczeniem uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z UFK jest pomniejszenie przez Pramerica wartości środków wypłacanych w razie wypowiedzenia umowy wskutek pobrania opłat od wykupu. Z tego względu, na zachowanie ubezpieczającego może wpływać to, czy w wyniku wypowiedzenia umowy Pramerica ostatecznie pomniejszy bądź nie wartość środków na jego rachunku. Dlatego uzasadnione może być uznanie, że groźba utraty części środków poprzez zastosowanie określonej opłaty, może stanowić materialne ograniczenie

uprawnienia ubezpieczającego do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltaru* w każdym czasie.

Warto w tym miejscu przywołać argumentację Sądu Najwyższego, który wskazał, że (...) *niedozwolone są także postanowienia umowne uszczuplające ustawowe uprawnienia konsumenta; nałożenie we wzorcu umowy na konsumenta obowiązku zapłaty kwoty pieniężnej i to w znacznej wysokości, w razie skorzystania przez niego z prawa przyznanego mu w ustawie, jest sprzeczne zarówno z ustawą, jak i dobrymi obyczajami, gdyż zmierza do ograniczenia ustawowego prawa konsumenta, czyniąc ekonomicznie nieopłacalnym korzystanie z tego prawa*¹⁵.

Prezes Urzędu wyraża opinię, że nie ma także podstaw uzasadniających stosowanie przez Pramerica zakwestionowanych zasad ustalania wartości wykupu tym, że umowa ubezpieczenia na życie z UFK jest kontraktem z natury rzeczy długoterminowym (umowa ubezpieczenia *Skala Gibraltaru* może być zawarta m.in. na okres 20 lat lub na całe życie). Długoterminowość wynika m.in. z konieczności rozłożenia przez ubezpieczyciela w długiej perspektywie czasu wysokich kosztów początkowych. W aktualnym stanie prawnym brak jest również podstaw do twierdzenia, że rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed tzw. okresem referencyjnym, założonym przez ubezpieczyciela, powinno skutkować koniecznością poniesienia przez ubezpieczającego kary umownej, czy quasi- sankcji powodującej pomniejszenie kwoty podlegającej wypłacie o nierozliczone koszty początkowe ubezpieczenia. W braku regulacji prawnej ryzyko obrania takiego, a nie innego modelu rozliczenia deficytu początkowego, generowanego przez koszt prowizji agencyjnej, wpisuje się w ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej. Jest tak dlatego, że przyjęty model sprzedażowy ubezpieczeń musi uwzględniać cenę usługi pośredników ubezpieczeniowych. Na jej wysokość nie ma wpływu ubezpieczający, który skutecznie może zawrzeć umowę ubezpieczenia z pominięciem pośredników ubezpieczeniowych. Ryzyko dystrybucji ubezpieczeń kapitałowych w oparciu o wykreowany model sprzedażowy, zdaniem Prezesa Urzędu, nie powinno być przerzucane na konsumenta w taki sposób, w jaki ma to miejsce w niniejszej sprawie.

Działalność ubezpieczeniowa jest działalnością zarobkową, która ma być nakierowana na osiągnięcie zysku. Nie wyklucza to jednak sytuacji, w której działalność ta będzie przynosić straty. Zdaniem Prezesa Urzędu, wymogi prowadzenia reglamentowanej działalności ubezpieczeniowej wymagają, aby powstałe niedobory w środkach własnych były pokrywane z dodatkowych kapitałów. Ryzyko poniesienia straty jest ryzykiem gospodarczym ubezpieczyciela, które musi zostać uwzględnione w prowadzonej działalności. Nie może to jednak prowadzić do stosowania rozwiązań umownych, które mogą godzić w równowagę kontraktową i zasadę równorzędności stron umowy ubezpieczenia, naruszając dobre obyczaje.

W ocenie Prezesa Urzędu, ustalone przez Pramerica zasady wypłaty konsumentom zgromadzonych środków w przypadku wcześniejszego rozwiązania umowy mogą naruszać dobre obyczaje w kontraktowaniu, stanowiąc przejaw nadużywania przez Pramerica uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Przyjęty przez Pramerica sposób obliczenia wartości wykupu może w nieuczciwy sposób powodować „zatrzymanie” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanego produktu. Poprzez zastosowanie zakwestionowanej metody konsument może albo kontynuować ubezpieczenie *Skala Gibraltaru* pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić część zgromadzonych środków finansowych. Zatem skutek zastosowania postanowień OWU i Tabeli Opłat i Limitów konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

¹⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 23 marca 2005r. sygn. akt I CK 586/04

W świetle powyższego, Prezes Urzędu uznaje za uprawdopodobnione, że ponoszenie przez konsumentów opłat za wykup w ubezpieczeniu *Skala Gibraltar* może naruszać dobre obyczaje, a co za tym idzie stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w rozumieniu art. 3 ust. 1 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji.

Jak wskazano powyżej, do uznania, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest ponadto uprawdopodobnienie, że działanie Pramerica może naruszać zbiorowy interes konsumentów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu Najwyższego, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy 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.*

Dla wystąpienia ww. przesłanki istotne jest więc ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. 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. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. W konsekwencji, nie jest konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanych przez przedsiębiorcę praktyk. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Zakwestionowana praktyka Pramerica może godzić w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować- potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów w umowach ubezpieczenia *Skala Gibraltar*. Sytuacja tych osób w ustalonych okolicznościach, tj. przy wypowiedzeniu umowy lub dokonaniu całkowitego wykupu, jest identyczna i wynika z posługiwania się Pramerica wzorcami umów. Praktyka Pramerica ma tym samym charakter powtarzalny i skierowana jest do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

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.

W omawianej sprawie naruszenie zbiorowego interesu konsumentów przejawia się w możliwości powstrzymania konsumentów od rozwiązania umowy ubezpieczenia *Skala Gibraltaru*, z uwagi na przyjęte przez Pramerica zasady ustalania wartości wykupu. Pobranie opłaty od wykupu powoduje, że wypłacone konsumentom w takiej sytuacji środki pieniężne będą niższe, niż wartość środków zaewidencjonowanych na ich rachunkach jednostek funduszu. Pod wpływem stosowanych przez Pramerica zasad obliczania wartości wykupu konsumenci mogą zatem nie podjąć decyzji o rezygnacji z rozwiązania umowy tylko ze względów ekonomicznych- nałożenia na nich swoistej sankcji ekonomicznej.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania **zostało uprawdopodobnione, że Pramerica stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.**

2. zobowiązanie przedsiębiorcy

W toku postępowania, po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania, Pramerica wniosła o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Po doprecyzowaniu złożonego wstępnie zobowiązania, Pramerica zobowiązała się ostatecznie do:

1. wprowadzenia, w terminie do końca listopada 2015r., nowej Tabeli Opłat i Limitów dla Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, zgodnie z którą w umowach z konsumentami zawieranych po dniu wejścia w życie tej Tabeli opłata od wykupu zostanie ustalona na poziomie 0% wartości umarżanych środków
2. zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu wobec wszystkich konsumentów będących stronami obowiązujących umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, którzy po dniu wejścia w życie nowej Tabeli Opłat i Limitów określającej wysokość tej opłaty na poziomie 0% wartości umarżanych środków, zrezygnują z zawartej umowy ubezpieczenia. Zrzeczenie obejmuje także konsumentów, którzy zrezygnują z umowy przed otrzymaniem pisma, o którym mowa w pkt 3 poniżej.
Zobowiązanie ma charakter bezterminowy (tj. ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny
3. poinformowania konsumentów, będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru* do końca grudnia 2015r. listami zwykłymi, drogą elektroniczną- odpowiednio na wskazany adres oraz adres poczty elektronicznej (o ile konsumenci wyrazili zgodę na tej rodzaj komunikacji) oraz poprzez konto w Portalu Klienta Indywidualnego, o zmianie zasad ustalania wartości rachunku, tj. odstąpieniu od pobierania opłaty od wykupu w razie rezygnacji z ubezpieczenia, w związku z wprowadzeniem nowej Tabeli Opłat i Limitów, poprzez skierowanie do nich pisma o następującej treści:

„ Szanowna Pani/Szanowny Panie,

Uprzejmie informujemy, że w dniu ... Zarząd Pramerica Życie TUiR SA podjął uchwałę nr ... dotyczącą zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu (poprzez jej określenie na poziomie 0% wartości umarżanych środków) w przypadku częściowego wykupu lub rezygnacji z umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skala Gibraltaru.

Powyższa uchwała ma związek z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia ... nr ... w trybie art. 28 ustawy o ochronie

konkurencji i konsumentów (treść decyzji dostępna na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>).

Tabela Opłat i Limitów, na podstawie której Państwa umowa Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym została zawarta, pozostaje w mocy. Natomiast w odniesieniu do decyzji dotyczących wykupu lub rezygnacji z umowy podjętych po wprowadzeniu nowych zasad ustalania wartości wykupu Pramerica Życie TUiR SA będzie stosować opłatę od wykupu w wysokości 0 %.

Wspomniana wyżej uchwała ma zastosowanie wobec decyzji o częściowym wykupie lub rezygnacji podjętych po tym terminie, dotyczy wszystkich Klientów posiadających zawarte umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, niezależnie od roku polisowego. Zobowiązanie to ma charakter bezterminowy (tj. ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny.

Jednocześnie chcemy przypomnieć najistotniejsze cechy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, które oferuje:

1. Długoterminową ochronę ubezpieczeniową z wysoką sumą ubezpieczenia (nie jest to zatem wyłącznie lokata czy inwestycja).
2. Wypłatę świadczenia w razie śmierci, całkowitego i trwałego inwalidztwa lub zdiagnozowania choroby śmiertelnej. Ponadto w przypadku wystąpienia częściowego i trwałego inwalidztwa ubezpieczenie zapewnia zwolnienie z obowiązku opłacania składek. Na wniosek Klienta ochrona ubezpieczeniowa może być rozszerzona o dodatkowe ubezpieczenia chorobowe i wypadkowe.
3. Kontynuację umowy z zachowaniem ochrony ubezpieczeniowej w sytuacji, gdy opłacanie przez Klienta regularnych składek nie jest możliwe (koszt ubezpieczenia jest pobierany ze zgromadzonych wcześniej środków). Powyższe zdarzenie nie skutkuje natychmiastowym wykupem (tj. rozwiązaniem umowy).

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Państwa Life Plannerem lub też z naszymi konsultantami dostępnymi pod numerem bezpłatnej infolinii: 800 33 55 33 w godzinach od 8:30 do 17:00.

<Podpis dwóch członków Zarządu>”.

4. opublikowania, w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji i utrzymywania co najmniej do końca 2017r. na stronie internetowej www.pramerica.pl w zakładce: O NAS>Aktualności oraz w zakładce: Strefa Klienta komunikatu o następującej treści:

„Uprzejmie informujemy, że w dniu ... Zarząd Pramerica Życie TUiR SA podjął uchwałę nr ... dotyczącą zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu (poprzez jej określenie na poziomie 0% wartości umarżanych środków) w przypadku częściowego wykupu lub rezygnacji z umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru.

Powyższa uchwała ma związek z wydaniem przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzji administracyjnej z dnia.... nr..... w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (treść decyzji dostępna na stronie internetowej <http://uokik.gov.pl/decyzje/>).

Uchwała ma zastosowanie wobec decyzji o częściowym wykupie lub rezygnacji (całkowitych wykupów) podjętych po tym terminie, dotyczy wszystkich Klientów posiadających zawarte umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym Skąta Gibraltaru, niezależnie od roku polisowego. Zobowiązanie to ma charakter bezterminowy (tj. Ubezpieczający będą mogli skorzystać z ww. możliwości przez cały okres obowiązywania danej umowy) i nieodwołalny.

W przypadku jakichkolwiek pytań prosimy o kontakt z Państwa Life Plannerem lub też z naszymi konsultantami dostępnymi pod numerem bezpłatnej infolinii: 800 33 55 33 w godzinach od 8:30 do 17:00."

W ocenie Prezesa Urzędu, złożone przez Pramerica zobowiązanie, przedstawione w pkt 1, zmierza bezpośrednio do zakończenia naruszenia zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wyrażonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Pramerica zobowiązała się bowiem do wprowadzenia, do końca listopada 2015r., nowej Tabeli Opłat i Limitów, w której opłata od wykupu ustalona zostanie na poziomie 0% wartości umarżanych środków. Nowa Tabela Opłat i Limitów zastąpi dotychczas obowiązującą, w której przewidziano zakwestionowane opłaty od wykupu. Oznacza to, że w odniesieniu do umów zawieranych z konsumentami po wprowadzeniu tej Tabeli Pramerica nie będzie stosować opłat od wykupu w przypadku ich wcześniejszego rozwiązania.

Pramerica zobowiązała się ponadto do działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia, poprzez zrzeczenie się prawa do pobierania opłaty od wykupu od wszystkich swoich dotychczasowych kontrahentów, tj. osób będących stronami obowiązujących umów ubezpieczenia *Skala Gibraltar*, którzy po dniu wejścia w życie nowej Tabeli Opłat i Limitów zrezygnują z zawartej umowy ubezpieczenia. Wprawdzie w treści zobowiązania Pramerica posłużyła się zwrotem „rezygnacja z zawartej umowy”, niemniej jednak w świetle postanowień OWU nie może, zdaniem Prezesa Urzędu, budzić wątpliwości, że pojęcie to jest tożsame z oświadczeniem ubezpieczającego o rozwiązaniu umowy ze skutkiem natychmiastowym. Jak już wskazano, za rozwiązanie umowy OWU uznają wypowiedzenie umowy przez ubezpieczającego oraz całkowity wykup ubezpieczenia. W OWU nie zastrzeżono terminu wypowiedzenia umowy. Zgodnie z art. 830 § 1 Kodeksu cywilnego, umowa rozwiązuje się więc ze skutkiem natychmiastowym. Taki skutek oświadczenia ubezpieczającego wynika też wprost z pkt 3 rozdz. 17 OWU, który przewiduje, że w przypadku wypowiedzenia umowy przez ubezpieczającego umowa zostaje rozwiązana z chwilą otrzymania przez Pramerica oświadczenia ubezpieczającego. W OWU nie ma postanowień, które wskazywałyby na konieczność upływu określonego okresu do skutecznego rozwiązania umowy w przypadku dokonania całkowitego wykupu ubezpieczenia. W tej sytuacji oświadczenie ubezpieczającego będzie złożone z chwilą, gdy doszło do Pramerica w taki sposób, że mogła się zapoznać z jego treścią (art. 61 § 1 Kodeksu cywilnego). W razie wcześniejszego rozwiązania umowy, która zawarta została przed wejściem w życie nowej Tabeli, Pramerica wypłaci więc ww. konsumentom zgromadzone środki bez ich pomniejszenia o opłatę od wykupu. Zdaniem Prezesa Urzędu, istotne znaczenie ma w tym wypadku zastrzeżenie, że złożone w tym zakresie zobowiązanie ma charakter nieodwołalny i bezterminowy, a zatem konsumenci będą mogli skorzystać z możliwości rozwiązania umowy bez ponoszenia opłat od wykupu przez cały okres obowiązywania danej umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu, istotny walor informacyjny dla konsumentów ma ponadto zobowiązanie objęte pkt I.4 sentencji decyzji, w którym Pramerica zobowiązała się do zamieszczenia na swojej stronie internetowej i utrzymania przez okres ponad 2 lat komunikatu o zmianie zakwestionowanej praktyki oraz decyzji Prezes Urzędu. Pramerica zobowiązała się do opublikowania komunikatu i decyzji nie tylko jako „aktualności”, w zakładce prezentującej wszystkie bieżące informacje, ale również w zakładce Strefa Klienta, w której zamieszczone są informacje odnoszące się m.in. do jej oferty ubezpieczeń indywidualnych, podzielone na określone bloki danych. W ten sposób konsumenci będą mieć zapewniony bezpośredni i prosty dostęp do komunikatu i decyzji także po pojawieniu się kolejnych informacji w zakładce: O NAS> Aktualności.

W konsekwencji **Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Pramerica** uznając, że zmierza do zakończenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz usunięcia jego negatywnych skutków. Prezes Urzędu uznał, że spełniony został drugi, obok uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy.

Nakładając na Pramerica obowiązek wykonania przyjętych zobowiązań Prezes Urzędu określił, stosownie do art. 28 ust. 2 powołanej ustawy, termin ich wykonania. Przy wyznaczeniu terminu wykonania zobowiązań Prezes Urzędu wziął pod uwagę przede wszystkim deklaracje Pramerica, z których wynika gotowość do wprowadzenia nowej Tabeli Opłat i Limitów do końca listopada 2015r. (pkt I.1) oraz zamieszczenia komunikatu o zmianie zakwestionowanej praktyki w zakresie wykonywanych umów i wydanej decyzji na stronie internetowej w terminie 7 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji (pkt I.4). W odniesieniu do zobowiązania z pkt. I.2 i I.3, oprócz deklaracji Pramerica, Prezes Urzędu uwzględnił również liczbę konsumentów, do których Pramerica przesłało pismo informujące o zmianie zasad ustalania wartości wykupu.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji.

II.

W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Pramerica, na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań, w terminie do dnia 29 lutego 2016r., poprzez przedstawienie:

1. uchwały Zarządu Pramerica Życie TUiR S.A. o wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów dla Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, w której dla umów zawieranych z konsumentami po dniu jej wejścia w życie opłata od wykupu będzie ustalona na poziomie 0% wartości umarżanych środków
2. kopii przykładowej umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru* zawartej z konsumentem po dniu wejścia w życie ww. Tabeli Opłat i Limitów, jeśli umowa taka zostanie zawarta do dnia złożenia sprawozdania
3. uchwały Zarządu Pramerica Życie TUiR S.A. dotyczącej zrzeczenia się prawa do pobierania opłaty od wykupu od wszystkich konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, którzy po dniu wejścia w życie ww. Tabeli Opłat i Limitów rozwiążą umowy ubezpieczenia
4. kopii pism skierowanych do 10 wybranych konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, informujących o odstąpieniu od pobierania opłat od wykupu, które wysłane zostały listami zwykłymi, drogą elektroniczną oraz poprzez konto w Portalu Klienta Indywidualnego
5. danych o liczbie pism skierowanych do konsumentów będących stronami umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, informujących o odstąpieniu od pobierania opłat od wykupu- odrębnie dla każdego sposobu ich przekazu
6. danych o liczbie umów Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltaru*, które zostały rozwiązane przez konsumentów po wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów- do dnia złożenia sprawozdania

7. dokumentów potwierdzających odstąpienie od pobierania opłat od wykupu wobec 10 konsumentów, którzy rozwiązali umowy Ubezpieczenia na Całe Życie z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym *Skala Gibraltar* po wprowadzeniu nowej Tabeli Opłat i Limitów, jeśli przypadki takie wystąpiły do dnia złożenia sprawozdania
8. wydruku ze strony internetowej www.pramerica.pl potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa w pkt I.4 sentencji niniejszej decyzji.

Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego- od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger