



**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 12 kwietnia 2017r.

RPZ-610/502/16/JM

DECYZJA nr RPZ 1/2017

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 2017r. poz. 229), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń 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 Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń 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 ograniczeniu prawa konsumentów do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 2060 ze zm.), poprzez uznanie, że umowa ta została zawarta w trybie przyjęcia oferty przez konsumenta, tj. przez akceptację i zapłatę składki wskazanej w przesłanej mu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, a nie w trybie prolongaty na następny okres ubezpieczenia na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 3 ze zm.),

po zobowiązaniu się przez Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie do:

1. zmiany ww. praktyki, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w taki sposób, że w sytuacji gdy konsument po otrzymaniu pisma z informacją o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1b ustawy z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej: ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych), dokona zapłaty na rzecz Spółki składki ubezpieczeniowej w wysokości wskazanej w treści tego pisma (również przed upływem ostatniego dnia bieżącego okresu ubezpieczenia), to umowa ubezpieczenia zawarta na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia będzie uznawana za umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawartą w trybie art. 28 ust. 1 powołanej ustawy. W efekcie Spółka nie będzie w takich sytuacjach

kwestionować skuteczności złożonych przez konsumentów oświadczeń o wypowiedzeniu umów ubezpieczenia w oparciu o art. 28a ust. 1 ww. ustawy

2. wystąpienia, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, do konsumentów, których wypowiedzenia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych zawartej w trybie opisanym powyżej nie zostały uznane za skuteczne w związku z niespełnieniem warunków wynikających z art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych z zapytaniem, czy konsument podtrzymuje złożone wypowiedzenie i domaga się proporcjonalnego zwrotu składki ubezpieczeniowej za okres następujący po wypowiedzeniu, czy żąda uznania ochrony ubezpieczeniowej za istniejącą w tym okresie. Zapytanie zostanie wysłane do każdego z tych konsumentów listem poleconym. Spółka postąpi zgodnie z decyzją konsumenta w powyższym zakresie.
 - Konsumenty, którzy zawarli umowy, na podstawie których wypłacono odszkodowanie z tytułu wypadku zaistniałego po wypowiedzeniu, zostaną pouczeni o skutkach ewentualnego zakwestionowania obowiązywania umowy ubezpieczenia, na podstawie której zapłacono odszkodowanie.
 - Konsumenty, którzy po odmowie uznania przez Spółkę wypowiedzenia w trybie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych otrzymali od Spółki informację na podstawie art. 28 ust. 1b tej ustawy i zapłacili Spółce składkę na kolejny roczny okres ubezpieczenia, zostaną pouczeni o skutkach uznania pierwszej z ww. umów ubezpieczenia za wypowiedzianą, a w szczególności o możliwości kwestionowania obowiązywania kolejnej umowy ubezpieczenia zawartej w trybie automatycznego odnowienia.
 - Konsumenty, w przypadku których w bazie Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego nie widnieje inna umowa pokrywająca okres następujący po (zakwestionowanym) wypowiedzeniu umowy zawartej ze Spółką, zostaną pouczeni o skutkach ewentualnego braku ciągłości ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Weryfikacja, czy w ww. bazie widnieje taka inna umowa będzie dokonywana przez Spółkę w przypadku każdego klienta, do którego Spółka wystąpi z zapytaniem, o którym mowa w niniejszym punkcie.

Konsumenty, którzy podtrzymują swoją wolę wypowiedzenia umów, zostaną poproszeni o przesłanie na adres Spółki pisma lub listu elektronicznego zawierającego numer rachunku bankowego w celu dokonania proporcjonalnego zwrotu części składki. W treści listu wysyłanego do konsumentów zostanie zawarta informacja, iż jest on przesyłany w wykonaniu decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ _/2017

3. umieszczenia następnego dnia po dniu uprawomocnienia się decyzji i utrzymywania przez okres 1 roku od dnia uprawomocnienia się decyzji na stronie internetowej Spółki odsyłacza zatytułowanego „Link4 wykonuje decyzję Prezesa UOKiK nr RPZ _/2017” prowadzącego do pełnej treści komunikatu. Pełna treść komunikatu będzie następująca:

„Szanowni Klienci,

uprzejmie informujemy, że Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A., w toku postępowania toczącego się przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązało się zmienić stosowaną przezeń praktykę postępowania w relacjach z konsumentami w zakresie realizacji umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w ten sposób, że w sytuacji gdy konsument po otrzymaniu pisma z informacją o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1b ustawy z dnia 22 maja

2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych („UUO”), dokona zapłaty na rzecz Spółki składki ubezpieczeniowej w wysokości wskazanej w treści tego pisma (również przed upływem ostatniego dnia bieżącego okresu ubezpieczenia), to umowa ubezpieczenia zawarta na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia będzie uznawana za umowę ubezpieczenia OC p.p.m. zawartą w trybie art. 28 ust. 1 UUO. W związku z powyższym Spółka nie będzie kwestionować skuteczności wypowiedzenia takich umów w oparciu o art. 28a ust. 1 UUO.

Zarazem Link4 wystąpi indywidualnie do konsumentów, których wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC p.p.m. zawartej w trybie opisanym powyżej nie zostały uznane za skuteczne w związku z niespełnieniem warunków wynikających z art. 28a ust. 1 UUO z zapytaniem, czy konsument podtrzymuje złożone wypowiedzenie i domaga się proporcjonalnego zwrotu składki ubezpieczeniowej za okres następujący po wypowiedzeniu, czy żąda uznania ochrony ubezpieczeniowej za istniejącą w tym okresie. Spółka postąpi zgodnie z decyzją konsumenta w powyższym zakresie. Jeżeli uznanie wypowiedzenia za skuteczne w konkretnym wypadku mogłoby mieć negatywne skutki prawne dla konsumenta, Spółka pouczy go o tych skutkach.

Zobowiązanie Spółki zostało zaakceptowane przez Prezesa UOKiK w decyzji nr RPZ __/2017 z dnia __ 2017 r. (pełna treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>)”

nakłada się na Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tych zobowiązań: w zakresie pkt I.1- z dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w zakresie pkt I.2- w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, a w zakresie pkt I.3- z następnym dniem po dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań poprzez przedłożenie:

1. kopii uchwały Zarządu Spółki przewidującej zmianę praktyki Spółki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1
2. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki Spółki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 5 konsumentów, jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania
3. wzorów pism skierowanych do konsumentów w wykonaniu zobowiązania, o którym mowa powyżej w pkt I.2
4. wykazu konsumentów, do których Spółka przesłała pisma w wykonaniu zobowiązania, o którym mowa powyżej w pkt I.2, z oznaczeniem rodzaju skierowanych do nich pouczeń
5. wydruku ze strony internetowej Spółki potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa powyżej w pkt I.3,

w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające m.in. na celu wstępne ustalenie, czy działania Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: Spółka) dotyczące odmowy uznawania za skuteczne wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wszczęto w następstwie otrzymanego pisma Rzecznika Finansowego oraz przekazanych przez Rzecznika skarg konsumenckich, w których zakwestionowano działania Spółki wobec konsumentów wypowiadających ww. umowy na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Po przeanalizowaniu zgromadzonego materiału dowodowego, postanowieniem z dnia 22 września 2016r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko Spółce 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 ograniczeniu prawa konsumentów do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U. z 2013r. poz. 392 ze zm.), poprzez uznanie, że umowa ta została zawarta w trybie przyjęcia oferty przez konsumenta, tj. przez akceptację i zapłatę składki wskazanej w przesłanej mu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, a nie w trybie prolongaty na następny okres ubezpieczenia na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 3).

Zajmując stanowisko w kwestii postawionego zarzutu Spółka odniosła się zarówno do warunków wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC wynikających z art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, jak i uznania ww. umowy za umowę zawartą w trybie tzw. automatycznego przedłużenia (prolongaty, odnowienia), wynikających z art. 28 ust. 1 tej ustawy. Odnosząc się do zawarcia umowy w trybie prolongaty Spółka wyróżniła podwójną- według jej opinii- funkcję informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, przesyłanej do konsumenta przed upływem dotychczasowej umowy zgodnie z art. 28 ust. 1b powołanej wyżej ustawy. Zdaniem Spółki, jest to: realizacja obowiązku informacyjnego określonego w tym przepisie (konsument otrzymuje informację, że jeżeli najpóźniej przedostatniego dnia bieżącego okresu ubezpieczenia nie dokona żadnej czynności, to na mocy art. 28 ust. 1 dojdzie do automatycznego zawarcia umowy na kolejny okres 12 miesięcy i wtedy dopiero ubezpieczający stanie się zobowiązany do zapłaty składki we wskazanej mu wysokości), a jednocześnie- oferta zawarcia umowy (jeżeli ubezpieczający najpóźniej przedostatniego dnia bieżącego okresu ubezpieczenia zdecyduje się przyjąć złożoną mu ofertę, na przykład poprzez zapłatę składki we wskazanej wysokości).

Spółka stwierdziła m.in., że konsument może przyjąć złożoną mu ofertę zawarcia umowy na różne sposoby. Jeżeli konsument wpłaci kwotę wskazaną w treści przesłanej oferty, to takie działanie, jak zauważyła, można niewątpliwie uznać za jednoznaczne wyrażenie woli zawarcia umowy zgodnie z przesłaną ofertą. W opinii Spółki, konsument wykazuje aktywność zlecając przelew ściśle określonej kwoty na wskazany mu indywidualnie rachunek bankowy. Zlecając przelew konsument potwierdza więc, zdaniem Spółki, że chce zawrzeć umowę ubezpieczenia na przedstawionych mu warunkach. Jeżeli zatem czyni to przed momentem, w którym dochodzi do automatycznego zawarcia umowy,

to w ten sposób wyraża wolę zawarcia umowy na przedstawionych warunkach. Spółka wskazała, że konsument składa oświadczenie woli o zawarciu umowy na przykład w tytule zlecanego przelewu bankowego. Zauważyła przy tym, że nawet gdyby sam tytuł przelewu bankowego zleconego przez konsumenta był mniej precyzyjny, ale wpłacona kwota odpowiadałaby wysokością składce wynikającej ze złożonej oferty, to taką zapłatę należałoby uznać za równoznaczną ze złożeniem oświadczenia woli o zawarciu umowy. Spółka uznała ponadto, że zamiarem przyświecającym ustawodawcy przy stanowieniu art. 28a ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych było przyznanie ubezpieczającym prawa wypowiedzenia tylko w odniesieniu do umowy ubezpieczenia, która została zawarta automatycznie, tj. w sytuacji pasywnej postawy ubezpieczającego. Zdaniem Spółki, zamiarem ustawodawcy żadną miarą nie było przyznanie ubezpieczającemu prawa do wypowiedzenia jednej z dwóch umów ubezpieczenia zawartych z różnymi zakładami ubezpieczeń poprzez świadome i aktywne działanie ubezpieczającego.

Niezależnie od przedstawionego stanowiska Spółka złożyła wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. W pismach z dnia: 14 listopada 2016r. i 18 stycznia 2017r. Spółka wskazała swoje wstępne zobowiązanie. Kolejnym pismem z dnia 23 lutego 2017r. Spółka przedstawiła ostateczną, zmodyfikowaną treść zobowiązania, podtrzymując ww. wniosek.

Uzasadniając zobowiązanie w części dotyczącej usunięcia skutków zarzuconej jej praktyki, Spółka wyjaśniła, że jest gotowa zaproponować rozwiązanie umożliwiające konsumentom, których wypowiedzenia zakwestionowała z uwagi na niespełnienie warunków określonych w art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, dochodzenie zwrotu składki uiszczonej z tytułu tych umów za okres od dnia następującego po ich wypowiedzeniu. Spółka podniosła, że proponuje rozwiązanie, zgodnie z którym będzie zwracać składkę tym konsumentom, którzy wystąpią o zwrot. Decyzja co do skorzystania z tej możliwości powinna należeć do konsumenta. Zwrot składki oznacza bowiem przyznanie, że stosunek prawny ubezpieczenia obowiązkowego posiadaczy pojazdów mechanicznych ustał w dniu wypowiedzenia (a w konsekwencji nie istniał w okresie, za który zwracana jest składka). Dlatego, zdaniem Spółki, nie jest w tym zakresie wskazany automatyzm, a przyznanie konsumentom możliwości wyboru, czy sporne umowy mają być traktowane jako wypowiedziane, czy też jako obowiązujące do końca okresu ubezpieczenia, będzie służyć ochronie interesów konsumentów. W opinii Spółki, chodzi o to, by nie narażać konsumentów na utratę ciągłości ochrony ubezpieczeniowej wbrew ich woli. Spółka zaznaczyła, że luka w ochronie ubezpieczeniowej może mieć rozliczne niekorzystne skutki dla konsumenta. Jako przykład Spółka wskazała ryzyko zapłaty opłaty karnej na rzecz Ubezpieczeniowego Funduszu Gwarancyjnego (dalej: UFG) z tytułu niespełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego.

Spółka poinformowała, że analiza poszczególnych umów ubezpieczenia pozwoliła jej na identyfikację sytuacji, gdy wsteczne uznanie wypowiedzenia konsumenta za skuteczne mogłoby mieć dla niego negatywne konsekwencje. Z ustaleń, na które powołała się Spółka wynika, że wśród umów ubezpieczenia, w odniesieniu do których nie uznała złożonego przez konsumenta wypowiedzenia za skuteczne, występują różne problematyczne przypadki. Pierwszy taki przypadek dotyczy sytuacji, gdy z tytułu zawartej umowy ubezpieczenia OC, której wypowiedzenia Spółka nie uznała, zostało następnie zgłoszone zdarzenie ubezpieczeniowe, za które Spółka przyjęła odpowiedzialność i wypłaciła poszkodowanemu odszkodowanie. Spółka wskazała, że w tej grupie są też przypadki, co do których w bazie danych UFG nie ma informacji o obowiązywaniu w dniu złożenia jej wypowiedzenia drugiej umowy ubezpieczenia zawartej przez konsumenta z innym zakładem ubezpieczeń. Spółka stwierdziła, że wsteczne uznanie złożonego przez konsumenta wypowiedzenia za skuteczne oznaczałoby konieczność zwrotu przez

poszkodowanego lub ubezpieczonego wypłaconego odszkodowania na podstawie przepisów o bezpodstawnym wzbogaceniu.

Drugi z wyodrębnionych przez Spółkę przypadków dotyczy sytuacji, gdy po odmowie uznania wypowiedzenia za skuteczne Spółka przekazała konsumentowi, zgodnie z art. 28 ust. 1b ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, informację o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, a konsument zapłacił na jej rzecz składkę za kolejny okres ubezpieczenia, w związku z czym doszło do odnowienia umowy ubezpieczenia zgodnie z wolą klienta. Spółka zaznaczyła, że uznanie pierwszej umowy ubezpieczenia za skutecznie wypowiedzianą podważałoby obowiązywanie kolejnej umowy zawartej w wyniku automatycznego odnowienia, wbrew woli klienta.

Trzeci ze zidentyfikowanych przez Spółkę przypadków dotyczy sytuacji, w których po odmowie uznania przez Spółkę wypowiedzenia ustalono, że w bazie UFG nie widnieje druga umowa ubezpieczenia, w związku z którą klient wypowiedział umowę ubezpieczenia zawartą ze Spółką. Spółka podkreśliła, że brak drugiej umowy oznacza, że w przypadku (*de facto* wstecznego) uznania wypowiedzenia zawartej z nią umowy za skuteczne, konsument przez czas następujący po wypowiedzeniu prawdopodobnie w ogóle nie miał ochrony ubezpieczeniowej, co naraża go m.in. na ryzyko zapłaty opłaty karnej na rzecz UFG z tytułu niespełnienia obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia obowiązkowego, o której mowa w art. 88 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000142452, prowadzącą działalność ubezpieczeniową m.in. w zakresie pozostałych ubezpieczeń majątkowych (*dowód: odpis z rejestru KRS- k. 686-689 akt*).

W ramach prowadzonej działalności Spółka oferuje konsumentom m.in. ubezpieczenie OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów, które jest ubezpieczeniem obowiązkowym. Zasady zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zostały uregulowane w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Art. 28 ust. 1b tej ustawy nakłada na Spółkę obowiązek wysłania ubezpieczającemu nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Elementy, które powinny być zamieszczone w ww. informacji zostały wyszczególnione w art. 28 ust. 1c ustawy.

W wykonaniu wyrażonego w tych przepisach obowiązku Spółka przesyła do konsumentów, przed upływem dotychczas obowiązującej umowy ubezpieczenia OC, pismo z informacją o ubezpieczeniu na kolejny, 12- miesięczny okres ubezpieczenia. W piśmie Spółka wskazuje m.in.: *W związku z kończącą się umową ubezpieczenia na Państwa pojazd (...) o numerze rejestracyjnym (...) przedstawiamy propozycję kontynuacji ubezpieczenia w Link4 na kolejny, 12- miesięczny okres. Proponowana składka wynosi ... PLN. Kwota ta obejmuje wszystkie ubezpieczenia wskazane poniżej. Jednocześnie informujemy, że wskazana wyżej kwota może ulec zmianie w przypadku, gdy informacje podane w dokumencie ubezpieczenia ulegną zmianie.* Poniżej przytoczonych informacji zamieszczona jest tabela obejmująca proponowane konsumentowi ubezpieczenia i okres ich obowiązywania. W piśmie zamieszczone jest również pouczenie o prawie konsumenta do wypowiedzenia umowy zgodnie z art. 28 ust. 1 ww. ustawy, poprzez złożenie Spółce oświadczenia o wypowiedzeniu najpóźniej na dzień przed datą wskazaną w obecnej polisie jako data końcowa ochrony ubezpieczeniowej. Ponadto, w piśmie wskazane są wymogi co do formy takiego oświadczenia i sposobu jego złożenia oraz skutki niezłożenia oświadczenia w terminie lub złożenia nieważnego oświadczenia.

Zgodnie z pouczeniem, skutkiem niezłożenia wypowiedzenia w terminie lub złożenia nieważnego oświadczenia będzie zawarcie kolejnej umowy ubezpieczenia OC na następny 12- miesięczny okres i w związku z tym konsument będzie zobowiązany do zapłaty składki za to ubezpieczenie w podanej wysokości, a Spółka będzie uprawniona do dochodzenia od niego zapłaty tej kwoty (*dowód: wzór informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia przesyłanej przez Spółkę do ubezpieczających, załączony do pisma Spółki z dnia 2 maja 2016r.- k. 647 akt; informacja przesłana do konsumenta- k. 468 akt*).

Jak ustalono, w przypadku uiszczenia przez konsumenta składki za ubezpieczenie OC zaproponowanej w ww. piśmie- w szczególności przed upływem dotychczasowej umowy- Spółka uznaje, że umowa na kolejny 12- miesięczny okres ubezpieczenia została zawarta w drodze przyjęcia oferty przez konsumenta, a nie na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, czyli wskutek automatycznego przedłużenia (prolongaty, wznowienia). W konsekwencji, w przypadku wypowiedzenia przez konsumenta tej umowy na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, który przyznaje ubezpieczającemu prawo wypowiedzenia umowy zawartej w trybie prolongaty, jeżeli w tym samym czasie jest ubezpieczony w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń, Spółka uznaje złożone przez konsumenta oświadczenie za bezskuteczne (*dowód: pisma Spółki z dnia: 1 kwietnia i 2 maja 2016r.- k. 288-297 i 640-646 akt; pisma Spółki skierowane do konsumentów w odpowiedzi na złożone reklamacje i zastrzeżenia co do stosowanej przez nią procedury w przypadku wypowiedzenia przez konsumentów umów ubezpieczenia OC na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych oraz do Rzecznika Finansowego podejmującego interwencję w sprawach konsumentów- k. 82, 87-88, 107, 110, 113-114, 126, 129-130, 147, 149, 162, 165-166, 170, 176-177, 181, 186, 189, 201-202, 212, 215-216, 221, 226, 229-230, 240-241, 250-251, 253, 534-535, 541-542, 545-546, 565 akt*).

W trakcie postępowania Spółka wniosła o wydanie decyzji zobowiązującej. Spółka zobowiązała się do zaniechania stosowania zarzuconej jej praktyki w przyszłości oraz usunięcia skutków tej praktyki wobec konsumentów, których wypowiedzeń dokonanych w oparciu o art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, nie uznała za skuteczne. Spółka zobowiązała się również do zamieszczenia i utrzymywania na swojej stronie internetowej komunikatu o zmianie zakwestionowanej praktyki i wydanej przez Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie decyzji (*dowód: pisma Spółki z dnia: 14 listopada 2016r., 18 stycznia i 23 lutego 2017r.- k. 668-673, 677-680 i 682-685 akt*).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

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 rozpatrywanej sprawie ingerencja Prezesa Urzędu w interesie publicznym wyraża się w konieczności ochrony interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub mogą zawrzeć ze Spółką umowy ubezpieczenia OC. Osoby te mogły lub mogą być dotknięte praktyką Spółki w razie wypowiedzenia zawartej z nią umowy. Działania Spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja

jest identyczna i wynika ze stosowanych przez Spółkę zasad postępowania w stosunku do osób wypowiadających umowy OC, które zapłaciły składkę określoną w przesłanej im przez Spółkę informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres. Zdaniem Prezesa Urzędu, ochrona interesu tych konsumentów wymaga wyeliminowania sytuacji, w której byliby pozbawieni możliwości uniknięcia posiadania w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia OC, wskutek ograniczenia ich prawa do wypowiedzenia zawartej ze Spółką umowy. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Oznacza to, że istnieją podstawy do oceny, czy zakwestionowane działania Spółki mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Z uwagi na fakt, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów może być przypisana jedynie przedsiębiorcy, należy wskazać, że Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. posiada status przedsiębiorcy w świetle art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten za przedsiębiorcę uznaje m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Link4 Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą m.in. w zakresie ubezpieczeń majątkowych. Jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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.

Uwzględniając złożony przez Spółkę wniosek o wydanie ww. decyzji, niezbędne jest rozważenie, czy wskazane powyżej warunki zaistniały w odniesieniu do jej działań i zobowiązań.

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 pkt 3 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. Dla uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zachowanie to musi być więc sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie naruszać zbiorowy interes konsumentów.

Bezprawność zarzuconej Spółce praktyki Prezes Urzędu wywodzi z naruszenia przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Art. 3 ww. ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing,

bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 ustawy).

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania Spółki podejmowane wobec konsumentów wypowiadających zawarte z nią umowy ubezpieczenia OC mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

W prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu zarzucił Spółce stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z tym przepisem, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Pojęcie dobrych obyczajów, którym posługuje się art. 4 ust. 1 ww. ustawy, nie zostało zdefiniowane w prawie, niemniej jednak, podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich z reguły, 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.

Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (por. wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- dalej: SOKiK z dnia: 23 lutego 2006r. sygn. akt XVII AmA 118/04 i 14 grudnia 2006r. sygn. akt XVII AmC 152/05). Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania (por. K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz. Warszawa 2002, str. 804; wyrok SOKiK z dnia 4 września 2012r. sygn. akt XVII AmC 5500/11).

Warto przy tym zwrócić uwagę, że dobre obyczaje odczytuje się najczęściej w ujęciu ekonomiczno- funkcjonalnym, przywiązującym wagę nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, lecz do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej, odchodząc od dokonywania oceny z punktu widzenia ogólnych zasad etyczno- moralnych, gdzie istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi myślących sprawiedliwie i słusznie. Obecnie dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 września 2009r. sygn. akt I ACa 422/09, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002r. sygn. akt III CKN 213/01).

W wyroku z dnia 19 marca 2013r. sygn. akt XVII AmC 5929/11 SOKiK uznał na przykład, że dobre obyczaje to w szczególności normy postępowania polegające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej. Należy też podkreślić, że oceniając zgodność działania z dobrymi obyczajami należy mieć na względzie przede wszystkim cel, jaki przedsiębiorca zamierza osiągnąć swoim działaniem lub zaniechaniem (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009r. sygn. akt VI ACa 539/09). W ocenie Prezesa Urzędu, celem zarzuconej Spółce praktyki może być niedopuszczenie do rozwiązania umowy ubezpieczenia OC przez konsumenta.

Mając na względzie, że dobre obyczaje są pozaprawnymi normami postępowania o charakterze moralnym i zwyczajowym, nie da się określić ich zamkniętego katalogu ani wskazać wyczerpująco ich treści. Ustalenie, czy dane zachowanie przedsiębiorcy narusza dobre obyczaje może nastąpić dopiero w konkretnej sprawie, po przeanalizowaniu jej okoliczności faktycznych i dokonaniu oceny konkretnego zachowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorcy wobec konsumenta.

W niniejszej sprawie naruszenia dobrych obyczajów Prezes Urzędu upatruje w możliwości ograniczenia przez Spółkę prawa konsumentów do wypowiedzenia zawartej z nią umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, w przypadku posiadania przez konsumenta w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia. Warunkiem wypowiedzenia umowy w sytuacji posiadania przez konsumenta w tym samym czasie ubezpieczenia OC w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń, wynikającym wprost z art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych jest to, aby co najmniej jedna z tych umów była zawarta w trybie art. 28 ust. 1 ustawy. Umowa zawarta w trybie art. 28 ust. 1 może być przez konsumenta wypowiedziana na piśmie.

Wyjaśnienia wymaga, że tryb zawarcia umowy przewidziany w art. 28 ust. 1 ww. ustawy dotyczy tzw. automatycznego przedłużenia (prolongaty, odnowienia). Art. 28 ust. 1 ustawy stanowi, jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, nie powiadomi na piśmie zakładu ubezpieczeń o jej wypowiedzeniu, uważa się, że została zawarta następna umowa na kolejne 12 miesięcy, z zastrzeżeniem ust. 2 (ust. 2 art. 28 wskazuje sytuacje, w których nie dochodzi do zawarcia następnej umowy, pomimo braku powiadomienia o wypowiedzeniu).

Dla oceny, czy praktyka Spółki może naruszać dobre obyczaje istotne znaczenie ma także art. 28 ust. 1b powołanej ustawy, zgodnie z którym nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, zakład ubezpieczeń jest obowiązany do wysłania ubezpieczającemu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Art. 28 ust. 1c ustawy przewiduje, że informacja ta powinna zawierać w szczególności: 1) określenie wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie ust. 1; 2) pouczenie, że wysokość składki, o której mowa w pkt 1, może ulec zmianie, jeżeli po wysłaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności; 3) pouczenie o prawie wypowiedzenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zgodnie z ust. 1 oraz o formie, możliwym sposobie oraz terminie złożenia tego wypowiedzenia; 4) pouczenie o skutkach tego wypowiedzenia oraz o skutkach braku tego wypowiedzenia.

Z poczynionych ustaleń wynika, że Spółka wykonuje obowiązek informacyjny wobec konsumentów przed upływem terminu obowiązywania dotychczasowej umowy ubezpieczenia OC, przesyłając konsumentom informację określoną w art. 28 ust. 1b ustawy. Informacja ta zawiera dane i pouczenia wskazane w ust. 1c art. 28. Możliwe jest też stwierdzenie, że co do zasady Spółka nie kwestionuje prawa konsumentów do wypowiedzenia umowy zawartej w trybie art. 28 ust. 1 ustawy, tj. w drodze automatycznego odnowienia (prolongaty), w przypadku posiadania przez konsumenta w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia.

Niemniej odmawianie konsumentom prawa wypowiedzenia umowy w przypadku zapłaty przez nich składki zaproponowanej w informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, może świadczyć o nierzetelnym traktowaniu przez Spółkę jej kontrahentów. Pozycja i przewaga kontraktowa jaką posiada Spółka względem konsumenta może powodować, że konsument będzie zmuszony do kontynuowania zawartej z nią umowy, a co

za tym idzie zapłacenia składki za cały okres ubezpieczenia, pomimo, że w tym samym czasie jest ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Nierzetelne traktowanie konsumentów przez Spółkę może zatem być rozpatrywane w aspekcie pozaekonomicznym, związanym przede wszystkim z treścią i zakresem informacji przekazywanych konsumentom wypowiadającym czy chcącym wypowiedzieć zawartą z nią umowę, jak i ekonomicznym, związanym z obowiązkiem zapłaty składki przez konsumenta na rzecz Spółki wskutek zanegowania skuteczności wypowiedzenia przez niego umowy.

Pierwszy wymiar nierzetelnego traktowania konsumentów wynika *de facto* ze znaczenia, które Spółka przypisuje informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, przesyłanej konsumentowi przed upływem okresu dotychczasowej umowy, o której mowa w art. 28 ust. 1b i 1c powołanej ustawy. Jak już wskazano, Spółka uznaje, że jest to oferta zawarcia nowej umowy ubezpieczenia OC, której przyjęcie przez konsumenta skutkuje zawarciem umowy w drodze zgodnych oświadczeń woli stron umowy, a nie na podstawie klauzuli prolongacyjnej, w trybie art. 28 ust. 1 ww. ustawy.

W ocenie Prezesa Urzędu, przepisy art. 28 ust. 1b i 1c ww. ustawy dotyczące informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia są ściśle związane z umową, która ma ulec wznowieniu, czyli- inaczej mówiąc- zawarciu na kolejny okres w oparciu o klauzulę prolongacyjną wyrażoną w art. 28 ust. 1 tej ustawy. Obowiązek poinformowania konsumenta o warunkach przedłużanej, kolejnej umowy został bowiem przewidziany w ramach regulacji art. 28, który całościowo dotyczy automatycznego odnowienia (prolongaty) umowy. Przekazana konsumentowi informacja powinna być tym samym, w opinii Prezesa Urzędu, traktowana jako element procedury automatycznego przedłużenia umowy, ale nie oferta, która prowadzi do zawarcia umowy w drodze oświadczeń woli stron. Należy w szczególności zauważyć, że wskazując na obowiązek określenia w ww. informacji wysokości składki ubezpieczeniowej, art. 28 ust. 1c pkt 1 ustawy wprost stanowi, że ma to być składka określona w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1. Uzasadnia to wniosek, że celem nałożonego na ubezpieczyciela obowiązku, o którym mowa w art. 28 ust. 1b i 1c ustawy, jest umożliwienie konsumentowi zapoznania się z warunkami ubezpieczenia (tj. wysokością składki) obowiązującymi w kolejnym roku ubezpieczenia na wypadek zadziałania klauzuli prolongacyjnej oraz pouczenie o prawie wypowiedzenia dotychczasowej umowy, skutkach wypowiedzenia bądź braku wypowiedzenia. Zdaniem Prezesa Urzędu, taki właśnie charakter ma pismo, które Spółka przesyła do konsumentów przed upływem okresu dotychczasowej umowy.

Prezes Urzędu uznaje, że treść ww. pisma świadczy o tym, że Spółka kieruje do konsumentów właśnie informację o ubezpieczeniu na kolejny okres, a nie całkowicie odrębną (nową) ofertę ubezpieczenia, niezwiązaną z upływem terminu dotychczasowej umowy oraz trybem jej odnowienia przewidzianym w art. 28 ust. 1 ustawy. Wskazanie w piśmie, że jest to *propozycja kontynuacji ubezpieczenia w Link4 na kolejny, 12- miesięczny okres, złożona w związku z kończącą się umową ubezpieczenia* bezpośrednio nawiązuje do trybu automatycznego odnowienia dotychczasowej umowy. Przyjęcie tego pisma i zapłata przez konsumenta proponowanej w nim składki, powinno być więc traktowane jako zawarcie umowy na podstawie klauzuli prolongacyjnej, a nie- jako akceptacja oferty, która wyklucza możliwość wypowiedzenia przez konsumenta umowy na podstawie art. 28 a ust. 1 ww. ustawy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, Spółka bezpodstawnie przyjmuje, że zapłata składki jest równoznaczna z „aktywnością” konsumenta, wykluczającą możliwość uznania tak zawartej umowy za umowę automatycznie wznowioną. Spółka błędnie utożsamia bowiem tryb automatycznego wznowienia umowy wyłącznie z pasywną postawą ubezpieczającego. Spółka nie dostrzega jednak, że dla zawarcia umowy w trybie prolongaty zapłata składki lub jej brak nie mają istotnego znaczenia. Z punktu widzenia warunków określonych w art. 28

ust. 1 ww. ustawy, o automatycznym przedłużeniu decyduje niedokonanie przez ubezpieczającego wypowiedzenia dotychczasowej umowy, nie później niż na jeden dzień przed jej upływem. W ustalonych okolicznościach konsumenci nie wypowiedzieli dotychczasowej, zawartej ze Spółką umowy na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, tj. najpóźniej na jeden dzień przed jej upływem. Oznacza to, że kolejna umowa jest umową automatycznie przedłużoną (wznowioną), którą konsument ma prawo wypowiedzieć na podstawie art. 28a ust. 1 powołanej ustawy.

Drugi aspekt naruszenia przez Spółkę dobrych obyczajów związany jest z możliwością domagania się od konsumenta zapłaty pełnej składki za cały 12- miesięczny okres umowy, a nie tylko za okres, przez który Spółka ponosiła odpowiedzialność (do czasu wypowiedzenia umowy), tj. zgodnie z zasadami rozliczenia składki w razie wypowiedzenia umowy określonymi w art. 28a ust. 2 ustawy. Wskutek stosowania zakwestionowanej praktyki Spółka może uzyskać od konsumentów nieuzasadnione korzyści w postaci składki za pełen okres ubezpieczenia. Nierzetelne traktowanie konsumentów może tym samym dotyczyć ekonomicznych interesów konsumentów.

Prezes Urzędu wyraża opinię, że dobre obyczaje w relacjach Spółki z konsumentami nakazują, aby w ustalonych okolicznościach Spółka nie kwestionowała prawa konsumentów do wypowiedzenia zawartej umowy, poprzez nadawanie całkowicie odmiennego znaczenia wysyłanej do nich informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres niż to, które wynika z powołanych przepisów, ale uwzględniła, że jest to element procedury automatycznego przedłużenia umowy. W niniejszej sprawie niezbędne jest uwzględnienie, że zapłata czy brak zapłaty przez konsumenta składki wskazanej w przesłanej mu informacji o ubezpieczeniu na kolejny rok, nie wyklucza automatycznego wznowienia umowy ze Spółką. Jak podkreślono powyżej, warunkiem automatycznego wznowienia umowy jest to, aby dotychczasowa umowa nie została wypowiedziana przez jej kontrahenta na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, a więc najpóźniej na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który została zawarta.

Odnosząc się do drugiej przesłanki zarzuconej Spółce praktyki należy wskazać, że przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, z perspektywy którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 tej ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech 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.

Działania Spółki podejmowane w związku z wypowiedzeniem umów ubezpieczenia OC przez jej kontrahentów nie są kierowane do określonej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów, ale nieograniczonego kręgu konsumentów. Wobec każdego konsumenta, który chciałby wypowiedzieć lub wypowiedział zawartą ze Spółką umowę ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Spółka stosuje te same zasady. Każdy konsument, który zapłaci składkę określoną w otrzymanej od Spółki informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres, a więc wedle opinii Spółki przyjmie ofertę nowej umowy, a następnie złoży oświadczenie o wypowiedzeniu tej umowy powołując się na posiadanie w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń, spotka się z odmową Spółki uznania tego oświadczenia za skuteczne. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie nie ma podstaw do ustalenia modelu przeciętnego konsumenta poprzez odwołanie

się do jego przynależności do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona ze względu na jakieś szczególne cechy. Za przeciętnego konsumenta, z punktu widzenia którego dokonana powinna zostać ocena zarzuconej Spółce praktyki, Prezes Urzędu uznaje tym samym osobę, która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zawieraniu i wykonywaniu umów, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej- nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeciętny polski konsument to osoba posiadająca określoną wiedzę w kwestii zawarcia umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i możliwości jej wypowiedzenia. Jest to jednocześnie osoba, która nie ma szczegółowej i profesjonalnej wiedzy w tym zakresie. Przeciętny konsument nie wie zatem, jakie obowiązki spoczywają na zakładzie ubezpieczeń przed upływem okresu jego dotychczasowej, kończącej się umowy i jakie znaczenie dla wypowiedzenia przez niego umowy na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych (którego dokonuje z uwagi na posiadanie podwójnego ubezpieczenia OC) ma otrzymane przez niego pismo z informacją o ubezpieczeniu na następny okres. Przeciętny konsument nie orientuje się też, jakie mogą być skutki zapłaty przez niego składki wskazanej w tym piśmie.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyka Spółki może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta w trakcie zawierania umowy i po jej zawarciu. Mylne wyobrażenie przeciętnego konsumenta może powstać już w chwili zawierania umowy ubezpieczenia OC ze Spółką- co do trybu jej zawarcia i skutków prawnych z tym związanych, jak i po jej zawarciu- co do możliwości wypowiedzenia tej umowy. Pod wpływem stanowiska Spółki przeciętny konsument może nabrać mylnego przekonania, że skoro zapłacił składkę wskazaną w piśmie przesłanym mu przed upływem dotychczasowej umowy, to przyjął ofertę Spółki, co powoduje, że nie może wypowiedzieć tak zawartej umowy, jeżeli w tym samym czasie jest ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Przeciętny konsument może tym samym dojść do błędnego wniosku, że w jego przypadku nie doszło do automatycznego wznowienia (zawarcia) umowy na następny okres ubezpieczenia, a więc odnowienia umowy wskutek działania klauzuli prolongacyjnej. Takie zniekształcenie świadomości przeciętnego konsumenta może na przykład spowodować, że uzna zawartą ze Spółką umowę za wiążącą i zapłaci na rzecz Spółki składkę za cały okres umowy, pomimo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy i posiadania w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń. Przeciętny konsument może też ostatecznie zrezygnować z prowadzenia dalszego sporu ze Spółką bądź podjęcia prób wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Z drugiej strony, pod wpływem praktyki Spółki przeciętny konsument może w ogóle zrezygnować z wypowiedzenia umowy zakładając, że z uwagi na opłacenie przez niego składki wskazanej w otrzymanym piśmie Spółka zakwestionuje skuteczność jego oświadczenia. Błędne przeświadczenie przeciętnego konsumenta o niemożności rozwiązania zawartej ze Spółką umowy może w konsekwencji doprowadzić do jej kontynuowania. W ten sposób przeciętny konsument będzie zobowiązany do utrzymania podwójnego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych i zapłaty składki na rzecz dwóch ubezpieczycieli.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu stwierdził, że na obecnym etapie postępowania zostało uprawdopodobnione, że Spółka może stosować nieuczciwą praktykę

rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Powyżej wskazano, że dla uprawdopodobnienia naruszenia przez Spółkę zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest także uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu 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, 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 stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest 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. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanej przez Spółkę praktyki. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyka Spółki może godzić w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować- potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów w umowach ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych. Praktyka ta ma zatem 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.

Zarzucona Spółce praktyka może naruszać przede wszystkim pozaekonomiczne interesy konsumentów, ograniczając prawo konsumentów do wypowiedzenia zawartej z nią umowy ubezpieczenia OC, w przypadku posiadania w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń. Negatywny skutek praktyki wynika z nieuzasadnionego przyjęcia przez Spółkę, że w razie zapłaty przez konsumenta składki określonej w przesłanej mu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, dochodzi do zawarcia umowy w trybie przyjęcia nowej oferty przez konsumenta, a nie w trybie automatycznego

wznowienia. Praktyka Spółki może również wpływać na mylne przekonanie konsumentów co do skutków dokonanych przez nich czynności, tj. opłacenia składki określonej w ww. informacji. Pod wpływem praktyki Spółki konsumenci mogą uznać, że nie mają prawa do wypowiedzenia zawartej ze Spółką umowy, pomimo posiadania w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia. Zakwestionowana praktyka może poza tym wywierać wpływ na ekonomiczne interesy konsumentów. Odmowa Spółki uznania za skuteczne złożonych przez konsumentów wypowiedzeń powoduje, że konsument będzie zobowiązany do kontynuowania podwójnego ubezpieczenia i zapłaty składki z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych na rzecz dwóch ubezpieczycieli.

Z uwagi na powyższe, Prezesa Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania **zostało uprawdopodobnione** naruszenie przez Spółkę zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. zobowiązanie przedsiębiorcy

Jak już zaznaczono, warunkiem niezbędnym do zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest ponadto **zobowiązanie się przedsiębiorcy**, któremu jest zarzucane naruszenie art. 24, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie, wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy Spółka zobowiązała się zarówno do podjęcia określonych działań w celu zakończenia naruszenia, jak i usunięcia jego skutków.

W zakresie działań „na przyszłość” Spółka zobowiązała się, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, do zmiany stosowanej praktyki w taki sposób, że w sytuacji gdy konsument po otrzymaniu pisma z informacją o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia, dokona zapłaty na jej rzecz składki ubezpieczeniowej w wysokości wskazanej w treści tego pisma (również przed upływem ostatniego dnia bieżącego okresu ubezpieczenia), to umowa ubezpieczenia zawarta na kolejny 12 miesięczny okres ubezpieczenia będzie uznawana za umowę ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych zawartą w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, tj., w trybie prolongaty (automatycznego wznowienia). Spółka zobowiązała się, że w konsekwencji nie będzie kwestionować skuteczności złożonych przez konsumentów oświadczeń o wypowiedzeniu takich umów w oparciu o art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, tj. w razie posiadania przez konsumenta w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń.

W ocenie Prezesa Urzędu, złożone przez Spółkę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zaprzestania zarzucanego jej naruszenia. Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, Spółka będzie uznawać, że umowy, co do których konsumenci zapłacą składkę określoną w przesłanej im informacji o ubezpieczeniu na kolejny rok, są umowami zawartymi w trybie prolongaty. Jeśli więc konsument złoży oświadczenie o wypowiedzeniu tej umowy na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych z uwagi na posiadanie w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń, Spółka nie będzie kwestionować skuteczności tych wypowiedzeń. W opinii Prezesa Urzędu, zobowiązanie Spółki jest ściśle związane z postawionym jej zarzutem, którego istota dotyczy zapłaty przez konsumenta składki wynikającej z przesłanej mu informacji o ubezpieczeniu na kolejny rok.

Jedynie na marginesie należy zauważyć, co zaznaczono zresztą powyżej, że automatyczne wznowienie umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych nie zależy od zapłaty czy braku zapłaty ww. składki przez konsumenta. Do automatycznego wznowienia dochodzi wówczas, gdy konsument nie wypowiedział dotychczasowej umowy nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu tej umowy.

W zakresie usunięcia skutków naruszenia Spółka zobowiązała się do wystąpienia do konsumentów, których wypowiedzeń nie uznała za skuteczne z zapytaniem, czy podtrzymują złożone wypowiedzenie i domagają się proporcjonalnego zwrotu składki ubezpieczeniowej za okres następujący po wypowiedzeniu, czy żądają uznania ochrony ubezpieczeniowej za istniejącą w tym okresie. Spółka zobowiązała się przy tym do pouczenia konsumentów, w zależności od ich konkretnej, indywidualnej sytuacji, o skutkach ewentualnego zakwestionowania obowiązywania umowy ubezpieczenia, której dotyczyło wypowiedzenie. Przyjęte zobowiązanie uwzględnia zidentyfikowane przez Spółkę przypadki, w których automatyczne, wsteczne uznanie wypowiedzeń umowy za skuteczne, mogłoby wywołać negatywne skutki dla konsumenta. Należy stwierdzić, że odniesienie treści pouczenia bezpośrednio do ustalonych przez Spółkę różnych sytuacji faktycznych zapewni konsumentom adekwatną dla nich informację, która umożliwi im podjęcie świadomej decyzji co do wyboru korzystnego dla nich rozwiązania. Spółka zobowiązała się dokonać proporcjonalnego zwrotu części składki konsumentom, którzy podtrzymują swoją wolę wypowiedzenia umów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, istotny walor informacyjny dla konsumentów ma ponadto zobowiązanie objęte pkt I.3 sentencji decyzji, dotyczące zamieszczenia na stronie internetowej Spółki i utrzymywania przez okres 1 rok komunikatu o zmianie praktyki Spółki w zakresie wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC przez konsumentów w przypadku posiadania podwójnego ubezpieczenia oraz decyzji Prezesa Urzędu.

W świetle powyższego, **Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie Spółki** uznając, że zmierza do zakończenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz usunięcia jego negatywnych skutków. Tym samym spełniony został drugi warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy.

Nakładając na Spółkę obowiązek wykonania przyjętych zobowiązań Prezes Urzędu określił, stosownie do art. 28 ust. 2 powołanej ustawy, termin ich wykonania. Prezes Urzędu wziął pod uwagę przede wszystkim deklarację Spółki, z których wynika, że jest gotowa zmienić dotychczasową praktykę i stosować nowe zasady postępowania w przypadku wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC począwszy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji (pkt I.1) oraz zamieścić komunikat o zmianie zakwestionowanej praktyki na swojej stronie internetowej następnego dnia po dniu uprawomocnienia się decyzji (pkt I.3). W odniesieniu do zobowiązania z pkt. I.2, oprócz deklaracji Spółki, Prezes Urzędu uwzględnił również liczbę konsumentów, do których Spółka prześle pisma wraz z odpowiednimi pouczeniami.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji.

II.

W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek przedstawienia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań, poprzez przedstawienie:

1. kopii uchwały Zarządu Spółki przewidującej zmianę praktyki Spółki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1
2. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki Spółki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach

- obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 5 konsumentów, jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania
3. wzorów pism skierowanych do konsumentów w wykonaniu zobowiązania, o którym mowa powyżej w pkt I.2
 4. wykazu konsumentów, do których Spółka przesłała pisma w wykonaniu zobowiązania, o którym mowa powyżej w pkt I.2, z oznaczeniem rodzaju skierowanych do nich pouczeń
 5. wydruku ze strony internetowej Spółki potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa powyżej w pkt I.3,

w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedstawienie wymienionych informacji i dokumentów pozwoli na ocenę, czy Spółka faktycznie wykonała przyjęte w decyzji zobowiązania. Jednocześnie Prezes Urzędu uznał, uwzględniając termin wykonania przez Spółkę poszczególnych zobowiązań, w szczególności zobowiązania przyjętego w pkt I.2, że Spółka jest w stanie złożyć bez przeszkód ww. sprawozdanie, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji.

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