



**PREZES
URZĘDU OCHRONY**

Konkurencji i Konsumentów

Delegatura we Wrocławiu

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-19/13/ZK

Wrocław, 8 kwietnia 2014 r.

DECYZJA RWR 4/2014

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na:

a) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/offer.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Wybierz FUNDUSZ PEWNE JUTRO, a dostaniesz:

- *świadczenie ubezpieczeniowe w formie renty dożywotniej (otrzymasz je w zamian za zapłaconą składkę, co może nastąpić w formie przeniesienia prawa własności do mieszkania lub domu)*

- (...)

- *czynsz opłacany regularnie przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA*”,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

b) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/faq.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„*Co stanie się z moim mieszkaniem po podpisaniu umowy?*

(...) *Klient ma zagwarantowane prawo do korzystania z dotychczas użytkowanego mieszkania lub*

domu, dodatkowo po podpisaniu umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel będzie opłacał opłaty czynszowe. Obowiązkiem Klienta jest jedynie regularne opłacanie mediów we własnym imieniu oraz utrzymanie mieszkania lub też domu w należytym stanie technicznym, dbając przy tym o nie pogarszanie warunków użytkowych danej nieruchomości.”,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

c) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie ww.pewnejutro.pl/steps.php informacji prawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Podpisz umowę”

„W trosce o Twoje bezpieczeństwo i spokój umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, a przeniesienie praw własności do nieruchomości następuje w formie aktu notarialnego.”,

co stanowi nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206)

i przyjęciu zobowiązania przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu do zaniechania tych działań poprzez

1. usunięcie ulotek, folderów i wszelkich innych materiałów reklamowych i informacyjnych dotyczących produktu „Fundusz Pewne Jutro”;
2. opublikowania na swojej stronie internetowej www.tueuropa.pl, oświadczenia o następującej treści: „Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. informuje, że z dniem 15 października 2013 roku zaprzestało oferowania indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”. Decyzja ta podyktowana jest między innymi prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowaniem administracyjnym w sprawie podejrzenia stosowania przez Towarzystwo praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczących wprowadzenia Klientów w błąd co do zakresu świadczeń umownych, jakie mógł uzyskać konsument korzystając z produktu „Fundusz Pewne Jutro”, czy też stosowania szczególnych form zawierania umów gwarantujących Konsumentowi zwiększone bezpieczeństwo prawne.”

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:

1. usunięcie ulotek, folderów i wszelkich innych materiałów reklamowych i informacyjnych dotyczących produktu „Fundusz Pewne Jutro” pozostających w obrocie konsumenckim w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji;
2. opublikowanie powyższego oświadczenia na stronie internetowej o adresie <http://www.tueuropa.pl/pl/centrum-obslugi-klienta/wazne-informacje> w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywanie go na przedmiotowej stronie internetowej przez okres 8 (ośmiu) tygodni.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tej ustawy

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu, **obowiązek złożenia sprawozdania** o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań w terminie 10 (dziesięciu) tygodni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dalej: „Prezes Urzędu”, zgodnie z przewidzianymi w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów kompetencjami, przeprowadził, w ramach postępowania wyjaśniającego (sygn. RWR 403-2/13/EK), analizę wszelkiego rodzaju reklam, niezależnie od środków i form ich przekazu, stosowanych przed przedsiębiorców zawierających umowy świadczeń dożywotnich. W ramach tego postępowania zbadano zagadnienia dotyczące wypełniania przez ww. przedsiębiorców obowiązków informacyjnych i stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych, co mieści się w zakresie uregulowanym przepisami ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. z 2007 r., Nr 171, poz. 1206 z późn. zm.), zwanej dalej: „ustawa pnr”. Badaniu poddane zostały treści reklam stosowane m.in. przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu, dalej: „EUROPA”.

W związku z powyższym, Postanowieniem Nr 173/2013 z dnia 30 sierpnia 2013 roku Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie: podejrzenia stosowania przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na:

a) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/offer.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Wybierz FUNDUSZ PEWNE JUTRO, a dostaniesz:

- *świadczenie ubezpieczeniowe w formie renty dożywotniej (otrzymasz je w zamian za zapłaconą składkę, co może nastąpić w formie przeniesienia prawa własności do mieszkania lub domu)*

- (...)

- *czynsz opłacany regularnie przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA*”, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

b) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/faq.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„*Co stanie się z moim mieszkaniem po podpisaniu umowy?*

(...) Klient ma zagwarantowane prawo do korzystania z dotychczas użytkowanego mieszkania lub domu, dodatkowo po podpisaniu umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel będzie opłacał opłaty czynszowe. Obowiązkiem Klienta jest jedynie regularne opłacanie mediów we własnym imieniu oraz utrzymanie mieszkania lub też domu w należytym stanie technicznym, dbając przy tym o niepogarszanie warunków użytkowych danej nieruchomości.”

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom

rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

c) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie ww.pewnejutro.pl/steps.php informacji prawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Podpisz umowę”

„*W trosce o Twoje bezpieczeństwo i spokój umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, a przeniesienie praw własności do nieruchomości następuje w formie aktu notarialnego.*”

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).

Ponadto, zgodnie z punktem II Postanowienia Nr 173/2013 z dnia 30 sierpnia 2013 roku, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów część materiałów uzyskanych w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 403-2/13/EK) oraz wydruki ze stron internetowych o adresach www.pewnejutro.pl/offer.php, www.pewnejutro.pl/faq.php i ww.pewnejutro.pl/steps.php. Postanowieniem Nr 39/2014 z dnia 13 lutego 2014 roku Prezes Urzędu zaliczył również w poczet dowodów następujące materiały zgromadzone w postępowaniu wyjaśniającym sygn. akt RWR 403-2/13/EK: załącznik nr 1 do pisma Towarzystwa Ubezpieczeń Na Życie Europa S.A. we Wrocławiu z 5.02.2013r. to jest wzorzec umowy p.n. „Umowa indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro” wraz z załącznikiem nr 2 – Zasady postępowania z rzeczami ruchomymi znajdującymi się w Nieruchomości po wygaśnięciu służebności osobistej mieszkania oraz załącznikiem nr 3 – wzorem umowy przeniesienia własności nieruchomości w celu zwolnienia ze zobowiązania w trybie przepisu art. 453 kodeksu cywilnego i umowa ustanowienia służebności.

dowód: karta 2-3 oraz karta 35;

W trakcie niniejszego postępowania Spółka, w piśmie z dnia 18 września oraz 18 grudnia 2013 r. ustosunkowała się do zarzutów postawionych Postanowieniem Nr 173/2013. Wskazała, iż intencją Spółki nie było wprowadzenie konsumentów w błąd, co do zakresu świadczeń umownych, jakie może uzyskać konsument, czy też stosowania szczególnych form zawierania umów gwarantujących konsumentowi zwiększone bezpieczeństwo prawne. Spółka podniosła, iż do ustalenia kwoty renty miesięcznej brane są po uwagę opłaty czynszowe rozumiane jako średnie miesięczne wysokości kosztów zarządu nieruchomością wspólną, określone na podstawie rzeczywistych kosztów zarządu nieruchomością wspólną, poniesionych przez ubezpieczającego w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych, w którym został złożony wniosek o zawarcie z nią umowy. Faktycznie opłacany przez Spółkę czynsz jest w wysokości rzeczywistej, niezależnie od wysokości opłat czynszowych. W tym sensie w trakcie trwania umowy wysokość czynszu pozostaje bez wpływu na wysokości renty miesięcznej. Intencją Spółki było wskazanie na etapie przedkontraktowym wszystkich korzyści, jakie konsument może osiągnąć korzystając z jej oferty. Taką dodatkową korzyścią, jej zdaniem, jest brak obowiązku ponoszenia opłat czynszowych. Spółka podniosła również, iż w zakładce o adresie www.pewnejutro.pl/faq.php znajdują się inne informacje dotyczące sposobu ustalenia wysokości renty miesięcznej:

W pytaniu „od czego zależy wysokość renty miesięcznej?” – wskazane są czynniki będące podstawą do ustalenia kwoty renty miesięcznej tj.: wysokość składki, wiek ubezpieczonego, długość wybranego gwarantowanego okresu wypłat oraz opłaty czynszowe,

W pytaniu „czy renta miesięczna jest stałej wysokości przez cały czas?” – znajduje się

informacja, że renta miesięczna podlega indeksacji co trzy lata w dniu , w którym przypada rocznica odpowiedzialności.

Spółka podniosła również, że informacja o tym, że przeniesienie praw własności następuje w drodze aktu notarialnego miało na celu jedynie wskazanie formy dokonywania poszczególnych czynności oraz wskazanie, że są one dokonywane osobno. W intencji Spółki informacja ta miała budować poczucie bezpieczeństwa i spokoju potencjalnego konsumenta. Spółka dodała, że jej zdaniem nie wprowadziła ona konsumentów w błąd, jednakże wobec postawionych zarzutów zaniechała zamieszczania zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu informacji, to jest z dniem 4 września 2013r. usunęła je ze swojej strony internetowej. W kolejnym piśmie Spółka podniosła, że w dniu 15 października 2013r. jej Zarząd podjął uchwałę o zaprzestaniu oferowania produktu indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”. W ślad za powyższą uchwałą Spółka podjęła szereg działań mających na celu wycofanie produktu z oferty, takich jak zamknięcie strony internetowej www.pewnejutro.pl, rozwiązanie umów pośrednictwa z oferowaniem ww. produktu z pośrednikami, cofnięcie stosownych pełnomocnictw w tym zakresie oraz wycofywanie z obrotu materiałów marketingowych jego dotyczących. Jednocześnie Spółka zawnioskowała, aby w niniejszej sprawie została wydana zobowiązująca ją do usunięcia ewentualnych trwających skutków naruszeń, przy czym przedłożyła jednocześnie skonkretyzowany projekt tego zobowiązania.

dowód: pismo Spółki z dnia 18.09.2013r.: k. 19-22, pismo Spółki z dnia 18.12.2013r.: k. 25-27;

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr. KRS 0000092396. Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej przez Spółkę jest m.in. działalność w zakresie ubezpieczeń na życie, reasekuracji, oraz pozostała działalność wspomagająca usługi finansowe, z wyłączeniem ubezpieczeń i funduszy emerytalnych.

dowód: Informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z Rejestru Przedsiębiorców pobrana na podstawie art. 4 ust. 4aa ustawy z dnia 20 sierpnia 1997r. o Krajowym Rejestrze Sądowym: k. 30-34;

W ramach prowadzonej działalności, Europa oferowała produkt „Fundusz Pewne Jutro”, które jest ubezpieczeniem, w ramach którego oferowana jest ochrona ubezpieczeniowa w zakresie ryzyk działu I grupy 1 i grupy 4, wskazanych w załączniku do ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o działalności ubezpieczeniowej. Produkt ten został wprowadzony do oferty Spółki w dniu 21 maja 2012 r. Był on skierowany do osób, które ukończyły 65 lat i nie przekroczyły 85 lat.

dowód: pismo Spółki z 5.02.2013r.: k. 5-13;

Umowa o produkt „Fundusz Pewne Jutro” oferowana była przez Spółkę na podstawie wzorca umowy p.n. „Umowa indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”. Zgodnie z jego treścią podstawowym obowiązkiem konsumenta wynikającym z umowy, był obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej. Była ona płatna jednorazowo, za cały okres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i mogła zostać opłacona w ten sposób, że konsument przeniesie na Spółkę prawo własności nieruchomości. Przeniesienie prawa do nieruchomości następuje na podstawie

odrębnej, lecz powiązanej z umową ubezpieczenia umowy, zawieranej w formie aktu notarialnego. Umowa ta stanowiła, iż przeniesienie własności nieruchomości następuje w celu zwolnienia ze zobowiązania w trybie art. 453 kodeksu cywilnego. W zamian za mieszkanie, Spółka zobowiązuje się do zapłaty świadczeń ubezpieczeniowych. Świadczenia z umowy ubezpieczenia mogą zostać wypłacone konsumentowi bądź osobie trzeciej, którą jest wskazany przez konsumenta uposażony. Główne zobowiązanie Spółki to zobowiązanie do zapłaty konsumentowi renty miesięcznej z tytułu trwania życia konsumenta, do dnia jego zgonu. Podstawą do ustalenia kwoty renty miesięcznej jest kwota składki ubezpieczeniowej, długość wskazanego gwarantowanego okresu wypłat, oraz w przypadku przeniesienia własności nieruchomości, średnia miesięczna wysokość kosztów zarządu nieruchomością wspólną określona na podstawie rzeczywistych kosztów zarządu nieruchomością wspólną, poniesionych przez konsumenta w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc kalendarzowy, w którym został złożony wniosek o zawarcie umowy. Wypłacana konsumentowi renta podlega indeksacji co trzy lata.

dowód: wzorzec umowy p.n. „Umowa indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”: k. 36-42; wzór umowy przeniesienia własności nieruchomości w celu zwolnienia ze zobowiązania w trybie przepisu art. 453 kodeksu cywilnego i umowa ustanowienia służebności: k. 43-45;

Konsument, na którego rzecz została ustanowiona służebność osobista na nieruchomości zobowiązany jest do ponoszenia opłat z tytułu bieżących kosztów eksploatacji nieruchomości, w szczególności takich jak: koszty mediów (woda, gaz, prąd, centralne ogrzewanie), bieżące naprawy nieruchomości wynikające z normalnego użytkowania w celach mieszkaniowych. Opłaty, które konsument jest zobowiązany ponieść w związku z zawarciem umowy, na podstawie zawartych we własnym imieniu umów z usługodawcami, to:

- opłata za wodę do dostawcy wody,
- opłata za energię elektryczną do dostawcy energii elektrycznej,
- opłata za wywóz śmieci,
- opłata za gaz do dostawcy gazu,
- opłata za usługi kominiarskie,
- opłata z tytułu ochrony budynku.

W sytuacji, gdy ponoszenie powyższych opłat bezpośrednio przez konsumenta nie będzie możliwe, oraz w sytuacji, gdy opłaty te nie są również uwzględnione w opłatach czynszowych, Spółka była uprawniona do potrącania z kwoty renty miesięcznej opłat, które zostały przez nią poniesione.

dowód: wzorzec umowy p.n. „Umowa indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”: k. 36-42;

Spółka ponosi opłaty publiczno – prawne od nieruchomości, w tym podatek od nieruchomości oraz koszty jej ubezpieczenia i opłatę roczną z tytułu udziału w prawie użytkowania wieczystego gruntu.

Jednocześnie Spółka zobowiązana jest do ponoszenia opłat czynszowych w kalkulowanych w wysokości renty miesięcznej. W piśmie z dnia 18 września 2013r. Spółka wskazała, iż faktycznie opłacany przez nią czynsz jest w wysokości rzeczywistej, niezależnej od wysokości opłat czynszowych, które były brane pod uwagę przy ustalaniu wysokości renty miesięcznej. Spółka nie dokonuje każdego miesiąca wyliczenia renty po potrąceniu rzeczywistej wysokości opłat

czynszowych. „W tym sensie w trakcie trwania stosunku comiesięczna (rzeczywista) wysokość czynszu pozostaje więc już bez wpływu na wysokość renty miesięcznej.”

dowód: wzorzec umowy p.n. „Umowa indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”: k. 36-42; pismo Spółki z dnia 18.09.2013r.: k. 19-22;

Zgodnie z oświadczeniem Spółki przedstawiała ona swoją ofertę np. prowadząc prezentacje produktu w domach seniorów oraz na uniwersytetach III wieku. Reklama ukazywała się również w prasie oraz Internecie, gdzie do 15 października 2013r. Spółka prowadziła stronę internetową pod adresem www.pewnejutro.pl.

Na powyższej stronie internetowej, w zakładkach www.pewnejutro.pl/offer.php i www.pewnejutro.pl/faq.php EUROPA, do dnia 4 września 2013r. rozpowszechniała informacje o treściach:

1. „Wybierz FUNDUSZ PEWNE JUTRO, a dostaniesz:

- świadczenie ubezpieczeniowe w formie renty dożywotniej (otrzymasz je w zamian za zapłaconą składkę, co może nastąpić w formie przeniesienia prawa własności do mieszkania lub domu)
- (...)
- czynsz opłacany regularnie przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA”,

oraz:

2. „Co stanie się z moim mieszkaniem po podpisaniu umowy?

(...) Klient ma zagwarantowane prawo do korzystania z dotychczas użytkowanego mieszkania lub domu, dodatkowo po podpisaniu umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel będzie opłacał opłaty czynszowe. Obowiązkiem Klienta jest jedynie regularne opłacanie mediów we własnym imieniu oraz utrzymanie mieszkania lub też domu w należytym stanie technicznym, dbając przy tym o nie pogarszanie warunków użytkowych danej nieruchomości.”

dowód: pismo Spółki z 5.02.2013r.: k. 5-13; wydruki ze stron internetowych o adresach www.pewnejutro.pl/offer.php, www.pewnejutro.pl/faq.php: k. 14-16;

Natomiast w zakładce o adresie www.pewnejutro.pl/steps.php EUROPA zamieściła informację o treści „W trosce o Twoje bezpieczeństwo i spokój umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, a przeniesienie praw własności do nieruchomości następuje w formie aktu notarialnego.”

dowód: wydruk ze strony internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/steps.php: k. 17;

Spółka rozpoczęła prowadzenie powyższej strony internetowej w dniu 23 maja 2012r., a do dnia 30 sierpnia 2013r. miała miejsce podana poniżej liczba jej odsłon:

1. www.pewnejutro.pl: łącznie cała strona 3131 odsłon
2. www.pewnejutro.pl/offer.php: 1020 odsłon;
3. www.pewnejutro.pl/faq.php: 512 odsłon;
4. www.pewnejutro.pl/steps.php: 156 odsłon.

dowód: pismo Spółki z 18.09.2013r.: k. 19-22;

W dniu 15 października 2013r. Zarząd Spółki podjął uchwałę nr 10a/10/13 w sprawie zaprzestania oferowania produktu indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”. Uchwała weszła w życie z dniem 16 października 2013r.

dowód: uchwała Zarządu z 15.10.2013r.: k. 28;

W trakcie postępowania Spółka w pismach z dnia 18 września 2013r. i 18 grudnia 2013r. zobowiązała się do podjęcia następujących działań:

1) zobowiązanie do podjęcia starań usunięcia trwających skutków naruszeń, tj. ewentualnego wprowadzenia konsumentów w błąd co do zakresu świadczeń umownych, jakie mógł uzyskać konsument korzystając z oferty produktu „Fundusz Pewne Jutro”, czy też stosowania szczególnych form zawierania umów gwarantujących konsumentowi zwiększone bezpieczeństwo prawne poprzez dołożenie należytej staranności w celu usunięcia ulotek, folderów i wszelkich innych materiałów reklamowych i informacyjnych dotyczących produktu „Fundusz Pewne Jutro”;

2) zobowiązanie przedsiębiorcy do opublikowania na swojej stronie internetowej www.tueuropa.pl oświadczenia o następującej treści:

„Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa S.A. informuje, że z dniem 15 października 2013 roku zaprzestało oferowania indywidualnego ubezpieczenia „Fundusz Pewne Jutro”. Decyzja ta podyktowana jest między innymi prowadzonym przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów postępowaniem administracyjnym w sprawie podejrzenia stosowania przez Towarzystwo praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczących wprowadzenia Klientów w błąd co do zakresu świadczeń umownych, jakie mógł uzyskać konsument korzystając z produktu „Fundusz Pewne Jutro”, czy też stosowania szczególnych form zawierania umów gwarantujących Konsumentowi zwiększone bezpieczeństwo prawne.”

Oświadczenie powyższe będzie opublikowane w ciągu 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji, o której mowa w art. 28 Ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez okres 8 tygodni w zakładce „ważne informacje” (<http://www.tueuropa.pl/pl/centrum-obslugi-klienta/wazne-informacje>).

3) nałożenia na przedsiębiorcę obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji powyższego zobowiązania.

dowód: pismo Spółki z dnia 18.09.2013r.: k. 19-22, pismo Spółki z dnia 18.12.2013r.: k. 25-27;

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

1. Określenie zarzutów

Prezes Urzędu wszczął z urzędu, przeciwko Towarzystwu Ubezpieczeń na Życie EUROPA S.A. we Wrocławiu, postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów polegających na:

a) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/offer.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Wybierz FUNDUSZ PEWNE JUTRO, a dostaniesz:

- świadczenie ubezpieczeniowe w formie renty dożywotniej (otrzymasz je w zamian za zapłaconą składkę, co może nastąpić w formie przeniesienia prawa własności do mieszkania lub domu)
- (...)
- czynsz opłacany regularnie przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA”,
co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

b) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/faq.php informacji nieprawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Co stanie się z moim mieszkaniem po podpisaniu umowy?

(...) Klient ma zagwarantowane prawo do korzystania z dotychczas użytkowanego mieszkania lub domu, dodatkowo po podpisaniu umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel będzie opłacał opłaty czynszowe. Obowiązkiem Klienta jest jedynie regularne opłacanie mediów we własnym imieniu oraz utrzymanie mieszkania lub też domu w należytym stanie technicznym, dbając przy tym o nie pogarszanie warunków użytkowych danej nieruchomości.”

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206),

c) rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie ww.pewnejutro.pl/steps.php informacji prawdziwej, która może wprowadzić konsumentów w błąd, o treści:

„Podpisz umowę”

„W trosce o Twoje bezpieczeństwo i spokój umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, a przeniesienie praw własności do nieruchomości następuje w formie aktu notarialnego.”,

co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy z dnia 20 września 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (j.t. Dz. U. z 2007 r., nr 171, poz. 1206).

2. Naruszenie interesu publicznoprawnego

Przede wszystkim rozważenia wymaga, czy w sprawie niniejszej naruszony został interes publicznoprawny. Zgodnie z celem ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów opisanym w art. 1 ust. 1, określa ona warunki rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Z treści art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wynika, iż celem jej jest m.in. ochrona konsumentów przed eksploatacją ze strony silniejszych uczestników rynku.

Powyższe przesądza o wyłączeniu możliwości podejmowania przez organ antymonopolowy działań w celu ochrony wyłącznie interesów indywidualnych. Należy zatem stwierdzić, że nie każde naruszenie prawa w stosunkach cywilno-prawnych kwalifikuje sprawę do postępowania w trybie ww. ustawy. Odmienne niż to ma miejsce w postępowaniu cywilnym ukierunkowanym na ochronę praw podmiotowych stron, postępowanie w trybie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ma za swój przedmiot ochronę interesu

publicznoprawnego, a więc ma to miejsce wtedy, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, bądź gdy wywołują one inne niekorzystne zjawiska na rynku wymagające ingerencji ze strony organów działających w trybie tej ustawy.

W niniejszej sprawie postępowanie dotyczy zarzutów naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a zatem potencjalnie skutkami zarzucanych działań dotknięty jest szeroki krąg osób, którzy zawarli lub mogli w przeszłości zawrzeć z Towarzystwem Ubezpieczeń na Życie S.A. we Wrocławiu umowę o oferowany przez Spółkę produkt. Wynika stąd wniossek, iż w sprawie mógł zostać naruszony interes publicznoprawny, a więc wszczęcie niniejszego postępowania było w świetle interesu publicznoprawnego w pełni uzasadnione.

3. Status przedsiębiorcy

Przedmiotem postępowania są praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorców (art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Definicja legalna pojęcia „przedsiębiorca” zawarta jest w art. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z art. 4 pkt. 1 powołanego artykułu, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to, co do zasady, przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Zgodnie z art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 2 lipca 2004 roku o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2013r., poz. 672 j.t.) przedsiębiorcą jest m.in. osoba prawna. Tym samym Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. we Wrocławiu, jako spółka akcyjna, to jest osoba prawna, jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

4. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji

4.1. Przesłanki zastosowania art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei art. 24 ust. 2 wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Powołany art. 24 ust. 2 zawiera przykładowe wyliczenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich m.in. w pkt. 3 nieuczciwe praktyki rynkowe godzące w interesy konsumentów.

Do stwierdzenia zatem praktyki z art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu nieuczciwych praktyk rynkowych**
- 2) godzenie tymi działaniami w zbiorowy interes konsumentów.**

Ad. 1) Zarzut naruszenia art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz.U. Nr 171, poz. 1206)

Bezprawność działań przedsiębiorcy tradycyjnie rozumieć należy jako działanie sprzeczne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). Powołany przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pojęcie bezprawności odnosi między innymi do nieuczciwych praktyk rynkowych. Zawarte w powyższej definicji pojęcie „nieuczciwych praktyk rynkowych” należy utożsamiać z praktykami opisanymi w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) [określana dalej, jako upnpr]. Oznacza to, że jeśli mamy do czynienia z nieuczciwą praktyką rynkową, która jednocześnie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, takie działanie w świetle prawa może zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu stało się zważenie, czy w omawianym stanie faktycznym przedsiębiorca stosował nieuczciwą praktykę, a następnie, czy przedmiotowa praktyka mogła godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Postawiony Spółce zarzut dotyczy naruszenia art. 4 ust. 1 i 2 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z art. 4 ust. 1 tej ustawy, stosowana przez przedsiębiorcę praktyka rynkowa jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy, w trakcie jej zawierania lub po zawarciu. Przedmiotowy przepis stanowi klauzulę generalną, która na okoliczność stosowania danej praktyki podlega stosownej konkretyzacji. Jednocześnie, upnpr dokonuje podziału praktyk rynkowych na wprowadzające w błąd oraz agresywne praktyki rynkowe (art. 4 ust. 2). Praktyki rynkowe wprowadzające w błąd mogą przybrać postać czynną i bierną, tj. polegać na działaniu (art. 5) lub zaniechaniu (art. 6) wprowadzającym w błąd. Wyżej wymienione praktyki nie stanowią jednak praktyk zakazanych w każdych okolicznościach (art. 7). Oznacza to, iż by wykazać, że dany przedsiębiorca je stosuje należy odnieść się zarówno do definicji praktyki wprowadzającej w błąd (art. 5 ust. 1 lub art. 6 ust. 1 upnpr), jak i do ogólnej definicji nieuczciwej praktyki rynkowej z art. 4 ust. 1 upnpr.

Przede wszystkim w celu wykazania, iż Spółka stosowała nieuczciwą praktykę rynkową konieczne jest uznanie, iż zarzucane jej zachowanie mieści się w pojęciu praktyki rynkowej, o której mowa w art. 4 ust. 1 upnpr. Definicję praktyki rynkowej podaje art. 2 pkt 4 przedmiotowej ustawy wskazując, iż za taką uznaje 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 wskazane w wyżej przywołanym artykule ma znaczenie szerokie i obejmuje również pojęcie usługi. W zakresie pojęcia praktyki rynkowej mieści się zatem każdy czyn przedsiębiorcy (działanie jak i zaniechanie), oraz każda forma działania przedsiębiorcy (sposób postępowania, oświadczenie lub komunikat handlowy, w tym reklama i marketing). Istotnym jest, iż wskazane formy mogą być kwalifikowane jako praktyki rynkowe, wtedy tylko, gdy są bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta, to jest, gdy mogą oddziaływać na podjęcie przez konsumenta decyzji dotyczącej umowy. W niniejszej sprawie przedmiotem

oceny Prezes Urzędu uczynił treści zamieszczone na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl, służącej do reklamowania produktu ubezpieczeniowego nazwanego przez Spółkę „Fundusz Pewne Jutro”. Na stronie tej konsumenci mogli zapoznać się z ogólnym opisem produktu ale również np. wypełnić formularz kontaktowy, w celu poczynienia dalszych kroków celem zawarcia ze Spółką umowy. Zawartość strony internetowej, jej wygląd, oraz treści na niej zamieszczone były określane przez Spółkę. Bez wątpienia prowadzenie przez Spółkę ww. strony internetowej było elementem kampanii reklamowej, a informacje na niej zamieszczone zmierzały do promocji produktu „Fundusz Pewne Jutro”. Ich celem było zatem nakłonienie konsumentów do zawarcia ze Spółką stosownej umowy. Tym samym uznać należy, iż wyżej opisane zachowanie Spółki może być zakwalifikowane jako praktyka rynkowa w rozumieniu ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Jak wskazano już powyżej nieuczciwą praktyką rynkową może być w szczególności ta, która wprowadza w błąd. Warunkiem takiego uznania, jest ustalenie, iż oceniane działanie powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął (art. 5 ust. 1 upnpr). Jednocześnie, zgodnie z art. 5 ust. 2 pkt 1 i 2 tej ustawy wprowadzającym w błąd działaniem może być w szczególności rozpowszechnianie nieprawdziwych informacji lub też rozpowszechnianie prawdziwych informacji w sposób mogący wprowadzać w błąd.

W tym miejscu wskazać należy, iż upnpr posługuje się pojęciem przeciętnego konsumenta, w odniesieniu do którego powinna być dokonywana ocena każdej praktyki rynkowej, w tym praktyki polegającej na działaniu wprowadzającym w błąd. Będące przedmiotem niniejszego rozstrzygnięcia zachowanie Spółki powinno być zatem oceniane z perspektywy przeciętnego konsumenta. Zgodnie z treścią art. 2 pkt 8 upnpr za przeciętnego konsumenta uważa 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, czy umysłowa. Wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga oraz ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego „przeciętność”), polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna oraz że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie, ale przede wszystkim rozumie kierowane do niego informacje i potrafi je wykorzystać do podjęcia świadomej decyzji dotyczącej produktu.

Odnosząc powyższe rozważania do sytuacji zaistniałej w niniejszej sprawie podnieść należy, że produkt oferowany przez Spółkę jest kierowany do określonej, dającej się wyodrębnić grupy konsumentów. Przeciętnym konsumentem, do którego kierowane są zakwestionowane przez Prezesa Urzędu informacje, jest osoba powyżej 65 roku życia, niejednokrotnie samotna, będąca właścicielem nieruchomości. Osoba ta rozważa podjęcie decyzji w kwestii rozporządzenia istotnym składnikiem swojego majątku, a konsekwencje tego działania poniesie do końca swojego życia. Przeciętny konsument decyzję taką podejmuje raz lub najwyżej kilka razy w życiu, a więc kieruje się przy tym szczególną ostrożnością i wnikliwością. Z drugiej strony, z produktu oferowanego przez Spółkę korzystają osoby w podeszłym wieku, których zdolność rozumienia specjalistycznych terminów, niejednokrotnie prawniczych, zawartych

zarówno w reklamie, jak i wzorcach umów, może być osłabiona. Jak już wskazano powyżej, odbiorcami informacji rozpowszechnianych przez Spółkę mogą być osoby samotne, niemogące liczyć na pomoc najbliższej rodziny. Ze względu na skomplikowany charakter oferowanej im umowy mogą nie być one w stanie uchwycić wszystkich szczegółów prezentowanej oferty. Dlatego można przyjąć, iż osoby te działają w dużym zaufaniu co do prawdziwości i rzetelności prezentowanych im treści reklamowych.

Nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w w punkcie I. a i I. b sentencji niniejszej decyzji

W przedmiotowej sprawie koniecznym zatem stało się rozważenie, czy rozpowszechnianie przez Spółkę określonych informacji na stronie internetowej mogło wprowadzać przeciętnego konsumenta w błąd, tj. powodowało lub co najmniej mogło powodować podjęcie przez niego decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. Przedmiotem zarzutu w niniejszym postępowaniu Prezes Urzędu uczynił kierowanie do konsumentów informacji, zamieszczonych pod adresami internetowymi www.pewnejutro.pl/offer.php oraz www.pewnejutro.pl/faq.php, które mogą ich wprowadzić w błąd, co do zakresu świadczeń, które konsument może uzyskać z tytułu oferowanej przez przedsiębiorcę umowy.

Jak już powyżej wskazywano, podstawowym obowiązkiem konsumenta wynikającym z umowy o produkt „Fundusz Pewne Jutro”, był obowiązek zapłaty składki ubezpieczeniowej. Składka ta była płatna jednorazowo, za cały okres odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń i mogła zostać opłacona w ten sposób, że konsument przeniesie na Spółkę prawo własności nieruchomości. W zamian za zapłatę składki, Spółka zobowiązywała się do zapłaty świadczeń ubezpieczeniowych. Główne zobowiązanie Spółki to zobowiązanie do zapłaty konsumentowi renty miesięcznej z tytułu trwania życia konsumenta, do dnia jego zgonu. Podkreślić należy, iż podstawą do ustalenia kwoty renty miesięcznej była kwota składki ubezpieczeniowej, wiek, długość wskazanego gwarantowanego okresu wypłat, oraz w przypadku przeniesienia własności nieruchomości, średnia miesięczna wysokość kosztów zarządu nieruchomością wspólną określona na podstawie rzeczywistych kosztów zarządu nieruchomością wspólną, poniesionych przez konsumenta w ciągu 12 miesięcy kalendarzowych poprzedzających miesiąc kalendarzowy, w którym został złożony wniosek o zawarcie umowy. Jak wskazała Spółka w toku postępowania, opłaty czynszowe, o których mowa powyżej, są już wkalkulowane w wysokość renty, w tym sensie, że Spółka biorąc na siebie obowiązek ich uiszczania nie oblicza comiesięcznie wysokości należnej renty, lecz wypłaca ją w stałej wysokości. Jednocześnie, na stronie internetowej www.pewnejutro.pl Spółka zamieściła szereg informacji o oferowanym produkcie, a w tym informacje, o treści:

„Wybierz FUNDUSZ PEWNE JUTRO, a dostaniesz:

- świadczenie ubezpieczeniowe w formie renty dożywotniej (otrzymasz je w zamian za zapłaconą składkę, co może nastąpić w formie przeniesienia prawa własności do mieszkania lub domu)
- (...)
- czynsz opłacany regularnie przez Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie Europa SA”,

oraz:

3. „Co stanie się z moim mieszkaniem po podpisaniu umowy?

(...) Klient ma zagwarantowane prawo do korzystania z dotychczas użytkowanego mieszkania lub domu, dodatkowo po podpisaniu umowy ubezpieczenia, ubezpieczyciel będzie opłacał opłaty czynszowe. Obowiązkiem Klienta jest jedynie regularne opłacanie mediów we własnym imieniu oraz utrzymanie mieszkania lub też domu w należytym stanie technicznym, dbając przy tym o niepogarszanie warunków użytkowych danej nieruchomości."

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeciętny konsument zapoznający się z treścią omawianych informacji wywieść może, iż jedną z korzyści możliwych do uzyskania z zawartej z przedsiębiorcą umowy jest, oprócz otrzymywania comiesięcznej renty, także ulga w postaci przejęcia przez przedsiębiorcę obowiązku uiszczania opłat czynszowych. Spółka konstruując powyższe informacje wskazuje bowiem wprost, iż opłaty czynszowe będą opłacane przez nią dodatkowo oraz wymienia wśród otrzymywanych korzyści zarówno rentę dożywotnią, jak i opłacanie przez Spółkę czynszu. W rzeczywistości jednak ulga ta ma charakter pozorny, skoro Spółka zawierając z konsumentem umowę czyni ustalenia dotyczące wysokości należnych opłat czynszowych po to aby wkalkulować je w wysokość renty miesięcznej. Innymi słowy ekwiwalentem świadczenia spełnianego przez konsumenta zawierającego umowę o produkt „Fundusz Pewne Jutro” (składki ubezpieczeniowej, której zapłata następuje poprzez przeniesienie własności nieruchomości) nie są jakieś dwa odrębne świadczenia, z których jedno otrzymuje dodatkowo. Spółka bowiem dokonując obliczenia wysokości należnej renty miesięcznej wkalkulowuje w nią przyjmowany na siebie obowiązek zapłaty należności czynszowych.

Podsumowując powyższe, istnieje zatem rozbieżność pomiędzy rzeczywistym zakresem świadczeń, które konsument może uzyskać z tytułu zawieranej umowy, a komunikatem przekazywanym konsumentowi na stronie internetowej i w tym też zakresie, zdaniem Prezesa Urzędu przejawia się nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd. Wprowadzające w błąd działanie Spółki dotyczy rzetelnego prezentowania własnej oferty i polega na rozpowszechnianiu nieprawdziwych informacji.

Podkreślić należy, iż przeciętny konsument, o którym można mówić w kontekście niniejszej sprawy jest osobą powyżej 65 roku życia, to jest osobą, której zdolność zrozumienia skomplikowanych konstrukcji prawnych jest ograniczona. Może on nie rozumieć wszelkich zawłości zawieranego stosunku prawnego, a w szczególności będzie oczekiwał, iż istotne dla niego informacje dotyczące korzyści, które mogą dla niego wynikać z zawarcia umowy będą zaprezentowane w sposób jasny i precyzyjny. Zdaniem Prezesa Urzędu, wbrew zarzutom Spółki, nie można od niego wymagać, aby na podstawie informacji o tym, iż wysokość opłat czynszowych jest brana pod uwagę przy ustalaniu wysokości należnej mu renty, wnioskował, że w rzeczywistości przejęcie przez Spółkę ciężaru ich uiszczania odbyło się właśnie „kosztem” comiesięcznego świadczenia. Skoro napotyka on komunikat, iż w wyniku zawarcia umowy otrzyma on zarówno comiesięczną rentę, jak i korzyść w postaci zwolnienia z obowiązku uiszczania opłat czynszowych, to będzie on tę korzyść traktował właśnie jako dodatkowy zysk z umowy. W rzeczywistości jednak, korzyść ta została już przez Spółkę wkalkulowana w wysokość comiesięcznej renty.

Nieuczciwa praktyka rynkowa, o której mowa w punkcie I. c sentencji niniejszej decyzji

W niniejszej sprawie, Prezes Urzędu postawił ponadto Spółce zarzut stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd, polegającej na rozpowszechnianiu na stronie internetowej o adresie www.pewnejutro.pl/steps.php informacji prawdziwej, która może

wprowadzić konsumentów w błąd, co do stosowania przez przedsiębiorcę szczególnych form zawierania umowy, gwarantujących zwiększone bezpieczeństwo prawne konsumenta.

Jak już powyżej wskazywano, zapłata składki ubezpieczeniowej w produkcie „Fundusz Pewne Jutro”, mogła nastąpić poprzez przeniesienie przez konsumenta na Spółkę własności nieruchomości. Następowало to na podstawie odrębnej, lecz powiązanej z umową ubezpieczenia umowy, zawieranej w formie aktu notarialnego. Umowa ta stanowiła, iż przeniesienie własności nieruchomości następuje w celu zwolnienia ze zobowiązania w trybie art. 453 kodeksu cywilnego.

W tym miejscu wskazać należy, iż zgodnie z art. 158 k.c. umowa zobowiązująca do przeniesienia własności nieruchomości powinna być zawarta w formie aktu notarialnego. To samo dotyczy umowy przenoszącej własność, która zostaje zawarta w celu wykonania istniejącego zobowiązania do przeniesienia własności nieruchomości, zobowiązanie powinno być w akcie wymienione. Dodać jedynie należy, iż po myśli art. 73 § k.c. forma aktu notarialnego zastrzeżona dla przeniesienia własności nieruchomości jest formą zastrzeżoną pod rygorem nieważności. Z powyższego wynika, iż zawarcie przez konsumenta ze Spółką umowy o produkt „Fundusz Pewne Jutro”, w każdym z tych przypadków, gdy zapłata składki ubezpieczeniowej nastąpi przez przeniesienie własności nieruchomości, dla swej ważności wymaga z mocy prawa zawarcia umowy w formie aktu notarialnego. Podkreślić należy, iż produkt oferowany przez Spółkę należy do produktów umów renty dożywotniej i jego celem jest zapewnienie konsumentowi (seniorowi) dożywotnich okresowych świadczeń właśnie w zamian za przeniesienie na przedsiębiorcę prawa własności posiadanej nieruchomości. Tylko w takim przypadku (gdy zapłata składki następuje przez przeniesienie prawa własności nieruchomości) zrealizowany będzie cel, dla którego konsument zdecyduje się na zawarcie umowy ze Spółką. Jednocześnie, na stronie internetowej, pod adresem www.pewnejutro.pl/steps.php, Spółka zamieściła następującą informację:

„Podpisz umowę”

„W trosce o Twoje bezpieczeństwo i spokój umowa ubezpieczenia zawierana jest w formie pisemnej, a przeniesienie praw własności do nieruchomości następuje w formie aktu notarialnego.”

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeciętny konsument zapoznający się z treścią powyższej informacji wywieść może, iż Spółka organizując proces zawierania umowy o oferowany produkt „Fundusz Pewne Jutro” przewidziała w nim procedurę szczególną, zwiększającą jego bezpieczeństwo prawne. Składa się on z dwóch etapów, to jest najpierw zawierana jest umowa ubezpieczenia w formie pisemnej a następnie umowa przenosząca własność nieruchomości już w formie aktu notarialnego. Z powyższego komunikatu jasno także wynika, że taka procedura została skonstruowana dla zapewnienia „bezpieczeństwa” i „spokoju” konsumenta. Omawiana informacja stanowi zatem zapewnienie, iż Spółka kierując się interesem konsumenta przewidziała dla niego szczególne zabezpieczenia prawne, wyróżniające jej produkt, dzięki którym polepszy się jego sytuacja kontraktowa. Tymczasem, co wskazywano powyżej, obowiązek zawarcia umowy przenoszącej własność nieruchomości w formie aktu notarialnego jest obowiązkiem ustawowym, którego niewypełnienie prowadzi do jej nieważności. Każda zatem umowa o produkt „Fundusz Pewne Jutro”, która zakłada przeniesienie na przedsiębiorcę prawa własności nieruchomości konsumenta, powinna być zawarta w takiej formie, o czym Spółka, jako profesjonalista powinna wiedzieć.

Podsumowując powyższe, istnieje zatem rozbieżność pomiędzy komunikatem reklamowym przekazywanym konsumentowi przez Spółkę a rzeczywistymi obowiązkami, które

nakłada na Spółkę ustawa w zakresie stosowania szczególnej formy zawierania umowy o produkt „Fundusz Pewne Jutro”. Komunikat ten, co do zasady prawdziwy, został skonstruowany w ten sposób, iż przeciętny konsument mógł nim zostać wprowadzony w błąd, to jest wywołać u niego mylne przekonanie, iż Spółka stosuje szczególną formę zawierania umowy, gwarantującą jego zwiększone bezpieczeństwo prawne. W tym też zakresie, zdaniem Prezesa Urzędu przejawia się nieuczciwa praktyka rynkowa wprowadzająca w błąd. Jak już podkreślano powyżej przeciętny konsument, o którym można mówić w kontekście niniejszej sprawy jest osobą powyżej 65 roku życia, decydującą się na zawarcie umowy, która pociąga za sobą konsekwencje prawne i finansowe w długim horyzoncie czasowym. Będzie on szczególnie zainteresowany skorzystaniem z produktu, który zapewni mu jak najwyższe bezpieczeństwo kontraktowe. W tym kontekście uznać należy, iż informacja o stosowaniu przez Spółkę szczególnych regulacji umownych nakierowanych na zwiększenie tego bezpieczeństwa, będzie miała istotne znaczenie przy podejmowaniu decyzji o ewentualnym zawarciu umowy.

Mając powyższe na uwadze uznać jednocześnie należy, iż powyżej opisane działania Spółki były również doniosłe dla sfery decyzyjnej konsumenta w tym znaczeniu, że pod ich wpływem konsument co najmniej mógł podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął. Istotnym jest bowiem, iż w wyniku działania Spółki naruszone zostało prawo konsumentów do podjęcia świadomej decyzji rynkowej, dokonania efektywnego wyboru działania. Konsumenti otrzymali bowiem na etapie przedkontraktowym wprowadzającą w błąd informację, fałszywie prezentującą zakres świadczeń możliwych do uzyskania z tytułu oferowanej umowy oraz sugerującą, iż zapewnione im zostanie zwiększone bezpieczeństwo zawieranej transakcji. Bez wątpienia, dla przeciętnego konsumenta rozważającego zawarcie umowy o produkt „Fundusz Pewne Jutro” były to informacje istotne, kreujące ogólne wyobrażenie o jego atrakcyjności. Zgodnie z art. 2 pkt 7 upnr przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu, zapłaci za produkt w całości lub w części, zatrzyma produkt rozporządzi nim lub wykona uprawnienie umowne związane z produktem, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania. W niniejszej sprawie, decyzja taka będzie sprowadzać się do sytuacji, w której konsument pod wpływem zamieszczonych na stronie internetowej informacji zainteresuje się ofertą Spółki i np. uda się do jej placówki celem zawarcia stosownej umowy. Wśród elementów konstrukcyjnych decyzji dotyczącej umowy wskazanych w art. 2 pkt 7 upnr wskazuje się bowiem podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy i na jakich warunkach dokona on zakupu – bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się z jej dokonaniem. Zainteresowanie się ofertą, sam fakt udania się do punktu sprzedaży, zapoznania się z jej zasadami na stronie internetowej lub bezpośrednio w placówce przedsiębiorcy, pod wpływem błędnego przekazu reklamowego wystarcza zatem do stwierdzenia stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej. Tym samym przeciętny konsument, do którego kierowane były kwestionowane informacje rozpowszechniane przez Spółkę, mógł na podstawie tylko przez nie ukształtowanego wyobrażenia o treści oferty podjąć decyzję dotyczącą umowy, której inaczej by nie podjął, to jest dla przykładu udać się do placówki przedsiębiorcy, wypełnić formularz kontaktowy.

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, zachodzą przesłanki uprawdopodobniające uznanie opisanych powyżej zachowań Spółki za nieuczciwe praktyki rynkowe wprowadzające w błąd. Działanie to, przybierające postać rozpowszechniania przez Spółkę na stronie internetowej

wprowadzających w błąd informacji, mogło powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął, a zatem prowadzić mogło do zniekształcenia zachowania przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy.

Klauzula generalna nieuczciwej praktyki rynkowej wymaga także uznania, iż dana praktyka rynkowa narusza dobre obyczaje. Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny *sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...), czyli takie działania, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania* (K. Pietrzykowski, red., *Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002r., s. 804*). W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy ocenić jako prawo do rzetelnej, jednoznacznej informacji, jaką przedsiębiorca powinien udzielić konsumentowi na każdym etapie kontraktowym, a więc również na etapie przedkontraktowym. Naruszenie tak rozumianych dobrych obyczajów zostało dokonane przez Spółkę poprzez rozpowszechnianie na stronie internetowej informacji wprowadzających w błąd, co do zakresu świadczeń, które konsument może uzyskać z tytułu oferowanej przez przedsiębiorcę umowy oraz, co do stosowania przez przedsiębiorcę szczególnych form zawierania umowy, gwarantujących zwiększone bezpieczeństwo prawne konsumenta..

Wobec powyższego, w ocenie Prezesa Urzędu, uprawdopodobniono, iż działania Spółki stanowiły nieuczciwą praktykę rynkową w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 w zw. z art. 5 ust. 1 i 2 pkt 1 i pkt 2 upnpr, a zatem, iż działania te były bezprawne.

Ad. 2) Godzenie powyżej opisanymi nieuczciwymi praktykami rynkowymi w zbiorowy interes konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Oznacza to, że nie ilość faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu. W niniejszej sprawie bez wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy zawarli bądź w zamierzali zawrzeć ze Spółką umowę, a następnie wystąpią z roszczeniami z tytułu niezgodności zakupionego towaru z umową.

Interes konsumentów należy przy tym rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę na zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem

należy rozumieć zarówno naruszenie interesów stricte ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji handlowych z przedsiębiorcami przy całkowitym zrozumieniu rzeczywistego sensu ekonomicznego i prawnego warunków dokonywanych czynności na etapie przedkontraktowym oraz w czasie wykonywania umowy, czego urzeczywistnieniem jest m.in. abstrakcyjnie pojmowane prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w komunikacji pomiędzy przedsiębiorcą a konsumentem. W niniejszej sprawie, zdaniem Prezesa Urzędu, doszło do naruszenia interesów pozaekonomicznych konsumentów. Zostały one naruszone poprzez nierzetelność ich traktowania i wprowadzanie w błąd. Konsumentom mają prawo do uczciwego i etycznego traktowania w relacjach z przedsiębiorcami, których elementem jest bez wątpienia uzyskanie rzetelnych (z punktu widzenia konsumentów) informacji o istotnych cechach oferowanego im produktu. Temu uprawnieniu konsumentów odpowiada obowiązek przedsiębiorcy czynienia tego w sposób prawdziwy, rzeczowy i kompletny i wypływa on z obowiązku lojalnego kontraktowania.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu stwierdził, że zostało uprawdopodobnione spełnienie łącznie wszystkich przesłanek niezbędnych dla zakwalifikowania opisanych działań jako praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 2 pkt 3) ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji decyzji.

4. Zastosowanie art. 28 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 lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. W toku niniejszej sprawy Spółka uznając zasadność podniesionych zarzutów zaniechała rozpowszechniania kwestionowanych informacji, a następnie wycofała się z oferowania produktu „Fundusz Pewne Jutro”. Jednocześnie zaś Spółka złożyła wniosek o zastosowanie w niniejszej sprawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zobowiązując się do podjęcia działań zmierzających do usunięcia trwających skutków stwierdzonych naruszeń. Po zapoznaniu się z propozycją Spółki Prezes Urzędu uznał, iż przyjęte zobowiązanie uwzględnia zarzuty będące przedmiotem niniejszego postępowania. Zdaniem Prezesa Urzędu trwające skutki naruszenia praktyk zarzuconych przedsiębiorcy w niniejszej sprawie wyrażać się mogą wytworzeniem u konsumentów, którzy zetknęli się z kwestionowanym przekazem reklamowym, błędnego wyobrażenia o produkcie oferowanym przez Spółkę. Zadeklarowane przez przedsiębiorcę działania zmierzają zaś do ich wyeliminowania poprzez wycofanie z obiegu wadliwych materiałów reklamowych oraz poprzez poinformowanie o: zaprzestaniu oferowania produktu, stosowaniu nieuczciwych praktyk

rynkowych i rodzaju tych praktyk, to jest ich niedozwolonego skutku. Tym samym, Prezes Urzędu, po przeprowadzeniu analizy złożonego wniosku, uznał za stosowne oprzeć rozstrzygnięcie zawarte w punkcie I sentencji niniejszej decyzji o regulację przepisu art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

5. Rozstrzygnięcie zawarte w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji wydanej na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek złożenia w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Za termin wystarczający do realizacji tego obowiązku Prezes Urzędu uznał okres 10 (dziesięciu) tygodni od dnia uprawomocnienia się decyzji, czyli datę ostatecznej realizacji nałożonych na Spółkę zobowiązań.

W związku z powyższym, należało orzec 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 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Otrzymuje:
Towarzystwo Ubezpieczeń Na Życie
Europa S.A. we Wrocławiu
Ul. Gwiazdzista 62
53-413 Wrocław