



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
743-77-30, Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 30 października 2015r.

RLU-61-1/15/IM

Decyzja RLU Nr 6/15

Stosownie do art. 33 ust. 4,5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. 2015.184 j.t) oraz § 5 ust. 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy: Biuro Doradcze VOX,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

- I. na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działanie przedsiębiorcy Biuro Doradcze VOX, polegające na ustaleniu w obrocie z konsumentami, w „Umowie o dochodzenie roszczeń”, w postanowieniu o treści:

*„W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługiwać będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania”,
(§ 5 pkt 1)*

„odsetek umownych” w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki, a więc przewyższającej wysokość dozwolonych odsetek maksymalnych, co jest niezgodne z art. 359 § 2¹ ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), co stanowi działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 02.03.2015r.

- II. na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** bezprawne działanie przedsiębiorcy

Biuro Doradcze VOX, polegające na stosowanie w obrocie z konsumentami w „Umowie o dochodzenie roszczeń” postanowień w postaci:

- a. *„Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowią będą efekt działań i starań Biura Doradczego” (§ 4 pkt 4),*

którego skutkiem jest obowiązek zapłaty przez konsumenta za uzyskane odszkodowanie na rzecz w/w Przedsiębiorcy wynagrodzenia, niezależnie od tego, czy stanowi to efekt starań tego Przedsiębiorcy;

- b. *„Klient (...) nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4),*

którego skutkiem jest rezygnacja z wysuwania roszczeń wobec w/w Przedsiębiorcy, również w sytuacji, kiedy brak uzyskania odszkodowania mógł wynikać z braku należytej staranności lub zaniechania tego Przedsiębiorcy;

które to działania, polegające na stosowaniu wskazanych wyżej postanowień naruszając dobre obyczaje, stanowią czyn nieuczciwej konkurencji, określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.), co z kolei stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 02.03.2015r.

- III. Na podstawie art. 27 ust. 4 w zw. z art. 26 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184.), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada** na Biuro Doradcze VOX **obowiązek wystąpienia do konsumentów, celem aneksowania** zawartych przed 2 marca 2015r. i obowiązujących jeszcze umów o dochodzenie roszczeń, w zakresie:

- a) usunięcia postanowienia: *„W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługują będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania”, (§ 5 pkt 1 Umowy);*
- b) usunięcia postanowienia: *„Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowią będą efekt działań i starań Biura Doradczego” (§ 4 pkt 4 Umowy);*
- c) zmiany postanowienia: *„Klient nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, jak również nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4), poprzez usunięcie fragmentu: „jak również nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w*

przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe”.

w terminie 30 dni od daty uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji.

- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dn. 14 czerwca 1960 r. Kodeksu postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2013 r. poz. 267), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć przedsiębiorcę: Biuro Doradcze VOX kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów o sygnaturze RLU-61-1/15/IM i **zobowiązać w/w Przedsiębiorcę do zwrotu** na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty 28.20 zł (słownie: dwadzieścia osiem złotych i dwadzieścia groszy) w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) otrzymał zawiadomienie konsumenta, dotyczące działalności przedsiębiorcy: Biuro Doradcze VOX (dalej: VOX lub Przedsiębiorca), z którego wynikało, że wymieniony przedsiębiorca może stosować praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: uokik). Zostało przeprowadzone postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów, uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. W toku postępowania wyjaśniającego Prezes UOKiK dokonał analizy treści wzorca „Umowa o dochodzenie roszczeń” (dalej: Umowa), regulującego prawa i obowiązki konsumentów, stosowanego przez Przedsiębiorcę oraz treści faktycznie zawartych umów o dochodzenie roszczeń, pod kątem ich zgodności z treścią art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...).

Analiza wzorca umowy, faktycznie zawartych umów o dochodzenie roszczeń i wyjaśnień nadesłanych przez Przedsiębiorcę wykazała, że może on stosować działania bezprawne wobec konsumentów, poprzez ich sprzeczność z zapisami Kodeksu Cywilnego, dotyczącymi dozwolonej wysokości odsetek. Ponadto uregulowania Umowy odnoszące się do zasady wynagradzania Przedsiębiorcy abstrahujące od jego faktycznych działań oraz do jego bezwzględnego braku odpowiedzialności w przypadku nieuzyskania odszkodowania na rzecz klienta, mogą stanowić czyn nieuczciwej konkurencji w stosunku do konsumentów.

Mając powyższe na uwadze, Postanowieniem nr 37/15 z dnia 18 lutego 2015r. Prezes UOKiK wszczął postępowanie administracyjne o sygn. RLU-61-1/15/IM w sprawie naruszenia przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów:

1. w związku z podejrzeniem stosowania przez tego Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez określenie w obrocie z konsumentami, w „Umowie o dochodzenie roszczeń”, w postanowieniu o treści:

„W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługiwać będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania”, (§ 5 pkt 1) „odsetek umownych” w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki, a więc przewyższającej wysokość dozwolonych odsetek maksymalnych, co jest niezgodne z art. 359 § 2 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16, poz. 93 z późn. zm.), co może stanowić działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. w związku stosowaniem w obrocie z konsumentami w „Umowie o dochodzenie roszczeń” postanowień w postaci:

a) „Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowić będą efekt działań i starań Biura Doradczego” (§ 4 pkt 4), którego skutkiem jest obowiązek zapłaty przez konsumenta za uzyskane odszkodowanie na rzecz w/w Przedsiębiorcy wynagrodzenia, niezależnie od tego, czy stanowi to efekt starań tego Przedsiębiorcy;

b) „Klient (...) nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4), którego skutkiem jest automatyczna rezygnacja z wysuwania roszczeń wobec w/w Przedsiębiorcy, również w sytuacji, kiedy brak uzyskania odszkodowania mógł wynikać z braku należytej staranności lub zaniechania tego Przedsiębiorcy, które to działania, polegające na stosowaniu wskazanych wyżej postanowień naruszając dobre obyczaje, mogą stanowić czyn nieuczciwej konkurencji, określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz. U. z 2003 r. Nr 153, poz. 1503 ze zm.).

VOX ustosunkowując się do zawiadomienia o wszczęciu postępowania z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów nie polemizował z postawionymi zarzutami. Poinformował, że w związku z zawiadomieniem o wszczęciu postępowania przez Prezesa UOKiK została dokonana analiza treści „Umowy o dochodzenie roszczeń”. W jej wyniku z Umowy usunięto § 4 pkt 4, uznający każde świadczenie dla klienta VOX ze strony zakładu ubezpieczeń, w okresie trzech miesięcy po rozwiązaniu Umowy, za wynik działań Przedsiębiorcy. Usunięto ponadto § 5 pkt 1 Umowy, ustalający odsetki umowne, z tytułu

niewywiązania się konsumenta ze zobowiązań wobec Przedsiębiorcy, w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki. Przedsiębiorca poinformował także, że dokonano modyfikacji § 5 pkt 4 Umowy, poprzez usunięcie jego fragmentu bezwarunkowo uniemożliwiającego dochodzenie roszczeń od VOX, w przypadku bezskuteczności działań tego Przedsiębiorcy. Zgodnie z oświadczeniem VOX nie miało miejsca zastosowanie przedmiotowych postanowień w praktyce, ponieważ nie miały miejsca wypowiedzenia Umowy w trakcie jej trwania, ani zaległości płatnicze klientów.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

(...), prowadzący działalność gospodarczą jako Biuro Doradcze VOX jest przedsiębiorcą wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (CEIDG). Przeważającym przedmiotem działalności tego przedsiębiorcy są usługi detektywistyczne i usługi dochodzenia na etapie przedsądowym roszczeń na rzecz klientów, od zakładów ubezpieczeń. Zgodnie z dokonanymi ustaleniami działalność polegająca na egzekucji roszczeń odszkodowawczych jest prowadzona co najmniej od 2012r. Analiza adresów usługobiorców wskazuje, że przedmiotowa działalność była prowadzona na terenie całego kraju, w tym w dużej części na terenie województwa świętokrzyskiego. Działalność Przedsiębiorcy polega na ustalaniu adresów osób poszkodowanych w wypadkach i proponowanie usługi, informowanie o swoich usługach za pomocą ulotek. Ponadto informacje nt. Przedsiębiorcy znajdują się w ogólnopolskich serwisach internetowych, zawierających dane nt. przedsiębiorców w Polsce.

W 2014r. Przedsiębiorca zawarł 106 umów na dochodzenie roszczeń na rzecz konsumentów od zakładów ubezpieczeń.

W zawieranych przez VOX umowach o dochodzenie roszczeń znalazły się m.in. takie postanowienia:

- *„W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługiwać będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania”, (§ 5 pkt 1)*
- *„Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowić będą efekt działań i starań Biura Doradczego” (§ 4 pkt 4),*
- *„Klient (...) nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4),*

Począwszy od marca 2015r. w zawieranych umowach nie ma już postanowień, wywołujących skutki, które były przyczyną wszczęcia przez Prezesa UOKiK postępowania z zakresu ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Przepisy stanowiące § 4 pkt 4 (ustalający automatyzm wynagrodzenia dla VOX także w ciągu 3 miesięcy po rozwiązaniu umowy) oraz § 5 pkt 1 (odsetki wyższe niż dozwolone maksymalne) Umowy zostały w całości usunięte, a z przepisu § 5

pkt 4 (m.in. uniemożliwiający w każdym przypadku dochodzenie roszczeń wobec VOX) usunięty został fragment odnoszący się do wyłączający prawo konsumenta do kwestionowania jakości świadczonych usług w postaci uzyskiwania odszkodowań.

Stopa lombardowa, ogłaszana przez Narodowy Bank Polski wynosiła odpowiednio: od 04.04.2013r. – 4%; od 09.10.2014r. – 3% i od 05.03.2015r. – 2,5%.

Prezes UOKiK zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował Przedsiębiorcę zawiadomieniem z dnia 26.08.2015r.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosuje się jej przepisy wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego.

Niniejsze postępowanie dotyczy bezprawnych działań Przedsiębiorcy w związku ze stosowanymi postanowieniami umów o dochodzenie roszczeń w związku z zaistnieniem wypadku komunikacyjnego. Z natury rzeczy więc oferta VOX skierowana była wobec nieograniczonego kręgu adresatów tj. wszystkich, których spotkało wydarzenie w postaci wypadku lub ich rodzin. Takie osoby spotykały się z bezpośrednią ofertą Przedsiębiorcy, zapoznawały się z jego ofertą za pomocą ulotek reklamowych lub znajdowały dane Przedsiębiorcy na stronach internetowych. Oferta VOX była więc kierowana do osób, którym na gruncie art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów — przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy byli, są lub potencjalnie będą klientami Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, że naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK, działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Wszczynając postępowanie administracyjne wobec VOX, Prezes UOKiK postawił temu Przedsiębiorcy zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie (...). Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Art. 24 ust. 2 pkt 1-3 stanowi, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego; 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej,

prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji”

W niniejszej sprawie postawione Przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie (...), muszą spełniać poniższe przesłanki:

- być działaniem przedsiębiorcy;
- być działaniem bezprawnym, wyrażającym się w sprzeczności z obowiązującymi przepisami prawa lub dobrymi obyczajami;
- godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie (...) pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(...), prowadzi działalność gospodarczą jako gospodarczą jako Biuro Doradcze VOX i jest zarejestrowany w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Zgodnie z art. 4 ust. 1 w/w ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Zatem decydujące znaczenie dla uznania podmiotu za przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie (...), ma faktyczne wykonywanie przez niego działalności gospodarczej lub zawodowej.

Prowadzoną działalność gospodarczą VOX wykonuje we własnym imieniu, w sposób zorganizowany i ciągły. Nie budzi wątpliwości, iż działalność ta ma charakter zarobkowy. Jest on zatem przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie (...) i jej działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem UOKiK.

Kolejną przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jako **sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym**. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w

ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwaji, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie **bezprawne zachowanie przedsiębiorcy**, natomiast w ust. 2 tegoż artykułu znajduje się przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji – tj. naruszenia opisane w ustawie z dnia 16 kwietnia 1993 r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (Dz.U. z 2003 r. nr 153 poz. 1503), sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami.

Ad pkt I sentencji decyzji

Prezes UOKiK oceniając, pod kątem zaistnienia bezprawności, działania danego przedsiębiorcy może odnieść się zarówno do aktywności manifestującej się w określonym działaniu, jak i zaniechania tegoż przedsiębiorcy, jeśli zobowiązany był on określone działanie podjąć. Prezes UOKiK ustalił, że VOX stosując określone w **pkt I** sentencji niniejszego postanowienie („*W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługiwać będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania*”) poprzez możliwość nakładania na konsumentów „odsetek umownych” we wskazanej wysokości, może tym samym podejmować działanie bezprawne. Art. 359 § 2¹ k.c. stanowi, że „*Maksymalna wysokość odsetek wynikających z czynności prawnej nie może w stosunku rocznym przekraczać czterokrotności wysokości stopy kredytu lombardowego Narodowego Banku*

Polskiego (odsetki maksymalne)”. Od 4 lipca 2013r. stopa kredytu lombardowego NBP wynosiła w stosunku rocznym 4%, a więc jej czterokrotność, to 16 % w stosunku rocznym. Od 9 października 2014r. wskaźnik ten wynosi 3%, co oznacza, że jego czterokrotność to w rozważanym okresie 12 % w stosunku rocznym, a od 5 marca 2015r. – 2,5, czyli czterokrotność wynosi 10%. Porównanie odsetek zastrzeżonych przez VOX do maksymalnej wysokości odsetek prowadzi więc do wniosku, że przewyższają one znacznie ich dopuszczalną wysokość, zastosowanie bowiem stawki równej 0,1% za dzień oznacza oprocentowanie równe 36,5% w stosunku rocznym. Wskazany przepis k.c. ma za zadanie ochronę przed stosowaniem odsetek lichwiarskich, także wobec konsumentów.

Opisane zachowanie Przedsiębiorcy jest sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi uregulowaniami art. 359 § 2¹ k.c., ma więc charakter bezprawny, stanowiąc tym samym, zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z ustalonym stanem faktycznym Przedsiębiorca zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 02.03.2015r.

Ad pkt II sentencji decyzji

Aby uznać, że określone zachowanie danego przedsiębiorcy stanowi czyn nieuczciwej konkurencji wymaga w okolicznościach sprawy łącznego uprawdopodobnienia spełnienia przesłanek wskazanych w przepisie art. 3 ust. 1 powołanej ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji:

- 1) działania podjętego w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą (co wynika z art. 1 ustawy), które wykazuje :
- 2) sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami oraz w konsekwencji którego doszło do
- 3) zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta.

Czyn nieuczciwej konkurencji - jak słusznie podkreśla się w doktrynie - to zarówno działanie, jak i zaniechanie przedsiębiorcy¹.

„Dobre obyczaje” stanowią tzw. klauzulę generalną odsyłającą do systemu ocen i norm pozaprawnych – „dobrych obyczajów” oraz „interesów klientów”. W literaturze pojęcie dobrych obyczajów jest utożsamiane z zespołem norm etyczno-moralnych postępowania w działalności gospodarczej, (czyli tradycyjną uczciwością kupiecką). Odnosi się ten termin do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej, ewentualnie również do tradycyjnych kryteriów etycznych, wspólnych dla wszelkich sfer aktywności zarobkowej, a także do zasad lojalności. Naruszenie zasad dobrych obyczajów oznacza zatem podejmowanie takich działań przez przedsiębiorcę, które w obrocie handlowym uznawane są za nieetyczne.

Klauzula generalna „dobrych obyczajów” jest także rozumiana jako pojęcie podobne do zasad współżycia społecznego przewidzianych w Kodeksie cywilnym tj. 64, art. 5 i 353 k.c. lub jako element tych zasad, czyli jako pewne normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej (M. Knypl, K. Trzeciński,

¹ Komentarz do art.3 ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, M. Zdyb, Lex 2011

Znaczenie zwyczajów i dobrych obyczajów w prawie cywilnym i handlowym, Przegląd Prawa Handlowego 1997, nr 8, s. 15).

Wobec braku prawnego zdefiniowania pojęcia „dobrych obyczajów” (podobnie jak np. „zasad współżycia społecznego”), interpretacja znaczenia tego pojęcia jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etycznym – moralnym. W odniesieniu do pojęcia dobrych obyczajów, aktualne są rozważania Sądu Apelacyjnego podjęte w wyroku z 13 listopada 1991 r. o zasadach współżycia społecznego. Sąd ten wskazał, że na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego². Podobnie jest w odniesieniu do „zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta”, który to interes można rozpatrywać zarówno w ekonomicznym jak i pozaekonomicznym wymiarze.

Ad pkt II a sentencji decyzji

Przekładając wskazane cechy czynu nieuczciwej konkurencji na stan faktyczny niniejszej sprawy należy wskazać, że w stosowanej w obrocie z konsumentami „Umowie o dochodzenie roszczeń” Przedsiębiorca zawarł postanowienie o treści: „*Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowią będą efekt działań i starań Biura Doradczego*” (§ 4 pkt 4)” umożliwiające **bezwarunkowe** pobieranie od konsumentów wynagrodzenia w związku z przyznaniem konsumentowi w ciągu trzech miesięcy po rozwiązaniu umowy, odszkodowaniem, niezależnie od faktycznego przyczynienia się do uzyskania tego odszkodowania przez VOX. Takie działanie, w postaci **automatycznego nałożenia na konsumentów obowiązku uiszczenia zapłaty** na rzecz Przedsiębiorcy, niezależnie od tego czy w jakimkolwiek stopniu przyczynił się on do uzyskania odszkodowania jest nieuczciwe i tym samym sprzeczne z dobrymi obyczajami. Takie działanie niewątpliwie narusza zasadę ekwiwalentności i tym samym dobre obyczaje kupieckie, naraża na szwank interes konsumenta, stanowiąc tym samym czyn nieuczciwej konkurencji.

Stwierdzone zachowanie Przedsiębiorcy ma zatem charakter bezprawny, stanowiąc tym samym, zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z ustalonym stanem faktycznym VOX zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 02.03.2015r.

Ad pkt II b sentencji decyzji

Przekładając wskazane cechy czynu nieuczciwej konkurencji na stan faktyczny niniejszej sprawy należy wskazać, że w stosowanej w obrocie z

² Wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z dnia 13 listopada 1991r. sygn. akt. I Acr 411/91 Wokanda 1992/4

konsumentami „Umowie o dochodzenie roszczeń” Przedsiębiorca zawarł także postanowienie o treści: „Klient (...) nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4) umożliwiające przez bezwarunkowe wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niezrealizowanie zlecenia konsumenta, uzyskania na jego rzecz odszkodowania, niezależnie od zaistnienia winy, czy braku dołożenia należytej staranności przez VOX, którego skutkiem jest brak wypłaty odszkodowania. Taka forma uwolnienia się Przedsiębiorcy od potencjalnych roszczeń konsumentów, niezależnie od tego czy to faktycznie na skutek jego zaniedbania nie doszło do uzyskania odszkodowania na rzecz usługobiorcy, jest nieuczciwa i tym samym sprzeczna z dobrymi obyczajami, ograniczając w istotny sposób odpowiedzialność względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy o dochodzenie roszczeń. Następuje wykluczenie możliwości dochodzenia przez konsumentów roszczeń wynikających z zawartej Umowy bez względu na okoliczności, co oznacza także zachwianie równowagi pomiędzy stronami Umowy. Działania takie, potocznie określane jako nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania, niewątpliwie naruszają dobre obyczaje kupieckie, narażając na szwank interes konsumenta i stanowią tym samym czyn nieuczciwej konkurencji.

Stwierdzone zachowanie Przedsiębiorcy ma zatem charakter bezprawny, stanowiąc tym samym, zgodnie z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z ustalonym stanem faktycznym VOX zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki z dniem 02.03.2015r.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 tej ustawy stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów.

Ze zbiorowym interesem konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

Prezes UOKiK podkreśla, że 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. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy stwierdził, iż: (...) *nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów* (wyrok z dnia 12 września 2003r., sygn. akt I CKN 504/01).

W przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK ma do czynienia z możliwym zagrożeniem naruszenia praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym wzorcem umowy o dochodzenie roszczeń i zawarli, bądź mogli zawrzeć z Przedsiębiorcą takie umowy. W okolicznościach niniejszej sprawy zarzut bezprawności działań VOX zagrażających lub naruszających zbiorowy interes konsumentów, polegał na zamieszczeniu w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach „Umowy” oraz w zawartych umowach pożyczki postanowień sprzecznych z innymi powszechnie obowiązującymi przepisami prawa i naruszających dobre obyczaje. Zatem potencjalnie bezprawne zachowanie Przedsiębiorcy może nie dotyczyć interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz może naruszać uprawnienia kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy klientów VOX.

Wobec powyższego **orzeka się jak w punktach I i II sentencji** niniejszej decyzji.

Ad pkt III sentencji decyzji

Zgodnie z art. 26 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes UOKiK może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów w celu zapewnienia wykonania nakazu, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji. Może również nakazać publikację decyzji w całości lub w części na koszt przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 27 ust. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przepis art. 26 ust. 2 stosuje się odpowiednio w przypadku decyzji, o których mowa w art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Mając na uwadze powyższe, Prezes UOKiK nałożył na VOX obowiązek wystąpienia do konsumentów, celem aneksowania zawartych przed 2 marca 2015r. i obowiązujących jeszcze umów o dochodzenie roszczeń. Zmiana przedmiotowych umów ma polegać na usunięciu bądź modyfikacji wskazanych w pkt I – II a i b sentencji decyzji postanowień, w terminie do 30 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Powinna mieć ona następujący zakres:

- a) usunięcie postanowienia: „W przypadku nie wywiązania się ze zobowiązań wynikających z § 3 pkt 8 Umowy, Biura Doradczego przysługiwać będą odsetki umowne w wysokości 0,1% za każdy dzień zwłoki od dnia powstania zobowiązania”, (§ 5 pkt 1 Umowy);
- b) usunięcie postanowienia: „Strony zgodnie oświadczają, iż kwoty przyznanych świadczeń dla Klienta od zakładów ubezpieczeń w terminie trzech miesięcy po rozwiązaniu niniejszej umowy stanowią efekt działań i starań Biura Doradczego” (§ 4 pkt 4 Umowy);
- c) modyfikacja postanowienia: „Klient nie będzie ponosił żadnych kosztów związanych z wykonaniem niniejszej Umowy, jak również nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez

zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe” (§ 5 pkt 4), poprzez usunięcie fragmentu: „jak również nie będzie rościł żadnych świadczeń od Biura Doradczego, w przypadku nie uznania roszczeń przez zakłady ubezpieczeń i/lub instytucje ubezpieczeniowe”.

W ocenie Prezesa UOKiK nałożony na Przedsiębiorcę obowiązek zmierzać będzie do usunięcia trwających skutków stosowanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, a opisanej w punkcie I i II sentencji decyzji. Nałożenie powyższego obowiązku umotywowane jest potencjalnie daleko idącymi skutkami stwierdzonej praktyki, które w przypadku zaistnienia mogą spowodować istotne obciążenie finansowe konsumentów, którzy zostali nią dotknięci. Dokonane zmiany zrównają sytuację konsumentów, którzy zawarli umowy o dochodzenie roszczeń, korzystając jeszcze ze starego wzorca, zawierającego postanowienia zakwestionowane niniejszą decyzją, z tymi, którzy zawierali takie umowy już po zaniechaniu praktyki przez VOX. Wyznaczając termin wykonania przedmiotowego obowiązku Prezes UOKiK wziął zaś pod uwagę potencjalną liczbę konsumentów, do których swoje działania będzie kierował zobowiązany Przedsiębiorca.

W związku z powyższym **orzeka się jak w punkcie III sentencji** niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes UOKiK rozstrzyga o kosztach postępowania w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes UOKiK stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie natomiast z art. 264 § Kodeksu postępowania administracyjnego jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia.

Postępowanie w sprawie stosowania przez VOX praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes UOKiK w punktach I - II sentencji decyzji stwierdził naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKiK w toku tegoż postępowania. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 28.20 zł (słownie: dwadzieścia osiem złotych i dwadzieścia groszy).

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000 w terminie 14 dni od uprawomocnienia się decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) – 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 Lublinie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tejże ustawy w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, można wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Otrzymuje:

Biuro Doradcze „VOX

a/a