



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Katowice, 15 kwietnia 2021 r.

RKT.611.5.2019.BP

DECYZJA Nr RKT-1/2021

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje postanowienia wzorców umów stosowane przez Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu o treści:**

1. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa odpowiednio w § 4 ust. 1 lit. a) lub b) umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty - wersje obowiązujące od dnia 21 grudnia 2015 r.;

2. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w § 2 ust. 2 umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 2 ust. 4.8 nie stosuje się”

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty - wersje obowiązujące od dnia 20 maja 2016 r.,

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww;

3. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w Załączniku nr 1, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

➤ Pkt 3 Załącznika nr 1 do umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 lipca 2016 r.;

4. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się w terminie 14 dni zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia

prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszej Umowy licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

➤ § 4 ust. 16 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 stycznia 2017 r.;

5. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 1 ust. 4, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

➤ § 4 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,

6. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 3 ust. 9, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

➤ Pkt 4 Załącznika nr 1 do umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 lipca 2016 r.;

7. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

➤ § 4 ust. 17 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 stycznia 2017 r.;

8. „Klient zobowiązuje się do niepodejmowania samodzielnie żadnych czynności w zakresie objętym niniejszą umową, bez wcześniejszego uzgodnienia z ARBITER S.A., w szczególności zobowiązuje się do niepodejmowania negocjacji, niezawierania ugód lub podejmowania innych czynności mających na celu zakończenie sprawy z podmiotem, z którym została zawarta Umowa”

➤ § 3 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,

➤ § 3 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,

➤ § 3 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf;

9. „Klient upoważnia ARBITER S.A. do wskazania radcy prawnego lub adwokata, który będzie świadczył na rzecz Klienta pomoc prawną w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym i zobowiązuje się udzielić na rzecz wskazanego pełnomocnika pełnomocnictwa procesowego”

➤ § 3 ust. 8 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,

➤ § 3 ust. 8 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww;

10. „Klient upoważnia ARBITER S.A. i wskazanych przez niego pełnomocników do reprezentowania go przed wszystkimi podmiotami, instytucjami, organami administracji publicznej, ścigania i wymiaru sprawiedliwości na podstawie odrębnego pełnomocnictwa, które stanowi integralną część niniejszej umowy”

➤ § 1 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,

➤ § 1 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,

➤ § 3 ust. 9 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf



za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów - i zakazuje ich wykorzystywania.

II. Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), po złożeniu przez **Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu** w toku postępowania zobowiązania do podjęcia działań zmierzających do usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy poprzez:

1) indywidualne poinformowanie konsumentów będących stronami umów zawartych na podstawie wzorców umów zawierających klauzule zakwestionowane w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji, o wydanej w sprawie decyzji i wynikających z niej konsekwencjach prawnych. Niniejsze zobowiązanie dotyczy wszystkich konsumentów, których umowy są obecnie jeszcze wykonywane (aktywne) oraz konsumentów, których umowy zostały już wykonane (m.in. roszczenia na rzecz klienta zostały wyegzekwowane, umowa została rozwiązana na skutek jej wypowiedzenia lub odwołania pełnomocnictwa etc.). Zobowiązanie dotyczy również konsumentów, w których umowach znajdują się klauzule tożsame pod względem normatywnym z klauzulami zakwestionowanymi w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Do konsumentów, z którymi prowadzona jest korespondencja mailowa informacja zostanie przesłana na właściwy adres poczty elektronicznej w terminie **1 (jednego)** miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji. Do konsumentów, z którymi prowadzona jest korespondencja pocztą tradycyjną informacja zostanie przesłana na wskazany w umowie adres korespondencyjny w terminie **2 (dwóch)** miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Treść informacji będzie brzmieć następująco:

„Arbiter S.A. oświadcza, że stosowane przez spółkę klauzule umowne wskazane w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-1/2021 z dnia 15 kwietnia 2021 r. zostały uznane za niedozwolone i zakazano ich wykorzystywania wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Arbiter S.A. umowę z tymi klauzulami. Pełna treść decyzji (wraz ze wskazaniem klauzul uznanych za niedozwolone) znajduje się pod adresem (...) (*adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji*). Skutkiem uznania postanowienia umownego za niedozwolone jest jego bezskuteczność względem konsumenta będącego stroną umowy.

Arbiter S.A. wskazuje, że klauzule umowne uznane za niedozwolone znajdowały się w następujących umowach o świadczenie usług prawnych w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu:

- a. umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (polisolokaty),
- b. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (unww),
- c. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych (chf).



W zawartej z Panem/Panią umowie za niedozwolone uznane zostały następujące postanowienia umowne:

- § _ ust. _ : „_____”;
- § _ ust. _ : „_____”;

Niezależnie, wszystkim konsumentom będącym stroną jakichkolwiek umów, których stroną jest Arbiter S.A. i zawierających te klauzule, bądź wywołujących ten sam skutek, Arbiter S.A. oferuje zawarcie aneksu, w drodze którego, za zgodą konsumenta:

- 1) niedozwolone postanowienia zostaną usunięte z umów (w celach porządkowych bowiem jak wskazano powyżej te postanowienia i tak są bezskuteczne) bądź
- 2) niedozwolone postanowienia zostaną zastąpione przez zapisy nieabuzywne.

W załączeniu do niniejszego pisma załączamy proponowaną treść aneksu.

Względnie oferujemy możliwość rozwiązania umowy.

Arbiter S.A. zobowiązuje się do zwrotu poniesionych przez Pana/Panią kosztów wynikających z rozwiązania przedmiotowej umowy lub wypowiedzenia pełnomocnictwa w terminie 30 dni od otrzymania dokumentów potwierdzających ich poniesienie.

Przesłana do konsumentów indywidualna informacja zostanie uzupełniona o konkretne postanowienia wzorca umowy, które dotyczą zawartej przez konsumenta umowy.

W związku z powyższym Arbiter S.A. zobowiązuje się nadać ww. informacji następujące cechy:

- Czcionka: lato light
- Kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff)
- Rozmiar czcionki: 13
- Interlinia maksymalnie: 1,15.

2) złożenie na swojej stronie internetowej oświadczenia o uznaniu za niedozwolone postanowień wzorców umowy. Oświadczenie to zostanie umieszczone w terminie 30 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji nakładającej to zobowiązanie pod adresem www.arbitersa.pl/komunikat/, na okres sześciu miesięcy.

Link przekierowujący do oświadczenia w brzmieniu „Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-1/2021 z dnia 15 kwietnia 2021 r. dotycząca uznania postanowień wzorca za niedozwolone” będzie znajdował się na głównej stronie www.arbitersa.pl w jej górnej części, zaraz pod slajderem. Poniżej parametry techniczne linku:

- Treść linku wpisana w czarną ramkę: Prawomocna decyzja Prezesa UOKiK nr RKT-1/2021 z dnia 15 kwietnia 2021 r. dotycząca uznania postanowień wzorca za niedozwolone.
- Czcionka: Lato black
- Rozmiar: 13
- Kolor czcionki: czerwony (kod szesnastkowy RGB #FF0000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff)
- Interlinia: maksymalnie 1,15



Treść oświadczenia będzie brzmieć następująco:

„Arbiter S.A. oświadcza, że stosowane przez spółkę klauzule umowne wskazane w prawomocnej decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr RKT-1/2021 z dnia 15 kwietnia 2021 r. zostały uznane za niedozwolone i zakazano ich wykorzystywania wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Arbiter S.A. umowę z tymi klauzulami. Pełna treść decyzji (wraz ze wskazaniem klauzul uznanych za niedozwolone) znajduje się pod adresem (...) (*adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji*). Skutkiem uznania postanowienia umownego za niedozwolone jest jego bezskuteczność względem konsumenta będącego stroną umowy.

Arbiter S.A. wskazuje, że klauzule umowne uznane za niedozwolone znajdowały się w następujących umowach o świadczenie usług prawnych w zakresie dochodzenia roszczeń z tytułu:

- a. umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (polisolokaty),
- b. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (unww),
- c. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych (chf).

Niezależnie, wszystkim konsumentom będącym stroną jakichkolwiek umów, których stroną jest Arbiter S.A. i zawierających te klauzule, bądź wywołujących ten sam skutek, Arbiter S.A. oferuje zawarcie aneksu, w drodze którego, za zgodą konsumenta:

- 1) niedozwolone postanowienia zostaną usunięte z umów (w celach porządkowych bowiem jak wskazano powyżej te postanowienia i tak są bezskuteczne) bądź
- 2) niedozwolone postanowienia zostaną zastąpione przez zapisy nieabuzywne.

Względnie oferujemy możliwość rozwiązania umowy.

Proponowana treść aneksów znajduje się w załącznikach do pobrania pod niniejszym ogłoszeniem.

Arbiter S.A. zobowiązuje się nadać ww. oświadczeniu następujące cechy:

- Czcionka: lato light
- Kolor czcionki: czarny (kod szesnastkowy RGB #000000) na białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff)
- Rozmiar czcionki: 13
- Pozostałe cechy:
 - ✓ w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px,
 - ✓ tekst oświadczenia rozpoczynający się od górnej granicy ramki,
 - ✓ interlinia maksymalnie 1,15,
 - ✓ ramka widoczna od razu na ekranie po wejściu na stronę www.arbitersa.pl/komunikat/,
 - ✓ adres strony internetowej UOKiK z opublikowaną treścią decyzji w formie hiperlinka przekierowującego na stronę UOKiK z właściwą decyzją,



Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu**, obowiązek wykonania ww. zobowiązania.

III. Na podstawie art. 23c ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nakłada na Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu obowiązek przekazania** informacji o stopniu realizacji ww. zobowiązania i dowodów potwierdzających jego wykonanie **w terminie 7 miesięcy** od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji poprzez:

- 1) przedstawienie wydruków zrzutów z ekranu dokumentujących:
 - a. zamieszczenie na stronie www.arbiter.pl linku przekierowującego do oświadczenia, o którym mowa w punkcie II.2. niniejszej decyzji
 - b. publikację oświadczenia, o którym mowa w punkcie II.2. niniejszej decyzji na stronie www.arbitersa.pl/komunikat/,
- 2) przedstawienie egzemplarza oświadczenia, o którym mowa w punkcie II.1. niniejszej decyzji oraz udokumentowanie jego przekazanie w formie wiadomości elektronicznej dla 3 (trzech) konsumentów wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie oświadczenie zostało w tej formie przekazane,
- 3) przedstawienie egzemplarza oświadczenia, o którym mowa w punkcie II.1. niniejszej decyzji oraz udokumentowanie jego wysyłki pocztą tradycyjną dla 3 (trzech) konsumentów wraz z określeniem całkowitej liczby konsumentów, którym takie oświadczenie zostało w tej formie przekazane,
- 4) określenie liczby zawartych z konsumentami aneksów w zakresie:
 - a. umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (polisolokaty),
 - b. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (unww),
 - c. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych (chf),wraz z przesłaniem dwóch (2) ostatnich aneksów odnoszących się do każdego z ww. typów umów,
- 5) wskazanie liczby umów w zakresie:
 - a. umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (polisolokaty),
 - b. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (unww),
 - c. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych (chf),które po publikacji i wysyłce oświadczenia (pkt II.1. i 2. decyzji) zostały rozwiązane przez konsumentów,
- 6) wskazanie w ilu przypadkach konsumenci zwrócili się o zwrot poniesionych przez nich kosztów wynikających z rozwiązania umowy lub wypowiedzenia pełnomocnictwa; jak również wyjaśnienie w ilu przypadkach wnioski konsumentów zostały rozpatrzone pozytywnie, a w ilu przypadkach negatywnie,



7) określenie precyzyjnych terminów związanych z realizacją zobowiązania, o którym mowa w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji, w tym ze wskazaniem daty początkowej i końcowej podjęcia określonych działań.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275), oraz na podstawie art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu** kosztami postępowania opisanego w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie **71 złotych** (słownie: siedemdziesiąt jeden złotych) i zobowiązuje **Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu** do zwrotu tych kosztów Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także: Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK), na podstawie monitoringu rynku, wszczęto z urzędu w dniu 22 września 2017 r. postępowanie wyjaśniające (znak: RKT.405.7.2017.BP) w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przez wybrane podmioty działające na rynku pomocy prawnej świadczonej konsumentom, którzy zawarli umowy kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej oraz konsumentom, którzy zawarli umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym. Postępowaniem tym została objęta m.in. spółka **Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu** - dalej także: spółka lub przedsiębiorca.

Na podstawie analizy przedstawionych przez przedsiębiorcę na etapie postępowania wyjaśniającego informacji i dokumentów, Prezes Urzędu powziął podejrzenie, iż w zakresie opisanym powyżej mogło dojść do naruszenia przez spółkę zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2020 r. poz. 1740 - dalej: kc), co może stanowić naruszenie art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2021 r. poz. 275, dalej także: uokik). Postanowieniem nr 1 z dnia 8 lipca 2019 r. wszczęto z urzędu przedmiotowe postępowanie administracyjne, zarzucając przedsiębiorcy, stosowanie niedozwolonych postanowień umownych, zakwestionowanych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji (dowód: karty nr 4-12). Prezes Urzędu zawiadomił spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania oraz poinformował o możliwości ustosunkowania się do treści zarzutów sformułowanych w Postanowieniu nr 1 (dowód: karta nr 13).

W piśmie z dnia 1 sierpnia 2019 r. spółka przedstawiła swoje stanowisko w sprawie oraz wskazała, że w miejsce kwestionowanych postanowień zostaną w formie aneksu wprowadzone inne klauzule, bądź też kwestionowane klauzule zostaną wykreślone z obowiązujących umów. Spółka przedstawiła również propozycje działań mających na celu wyeliminowanie zauważonych nieprawidłowości (dowód: karty nr 607-612).

W zakresie klauzul wymienionych w punktach I.1.-4. sentencji niniejszej decyzji spółka wskazała m.in., że postanowienia dotyczące kar umownych w przypadku rozwiązania umowy bądź wypowiedzenia pełnomocnictwa nie aktualizują się przed złożeniem powództwa. Na



tym etapie kary umowne są nieegzekwowalne wobec czego nie pogarszają sytuacji konsumentów. Spółka wskazała również, iż trudno jej czynić zarzut wykorzystywania instytucji kary umownej, gdyż takiej konstrukcji wręcz się wymaga od podmiotu postępującego się profesjonalnymi pełnomocnikami. Wprowadzenie kar umownych nie powinno być rozumiane jako naruszające równowagę stron umowy - jest to jedynie ułatwienie procesowe, pozwalające na niewykazywanie wysokości poniesionej szkody. Naruszeniem równowagi stron byłoby wyłączenie odpowiedzialności spółki w całości lub w części w przypadku rozwiązania umowy przez spółkę, a tymczasem taka sytuacja nie ma miejsca. Ponadto, w ocenie spółki brak zastrzeżenia kary umownej na rzecz konsumenta nie pozbawia go prawa do dochodzenia naprawienia ewentualnej szkody wywołanej wypowiedzeniem umowy przez spółkę. Umowa nie nakłada na klienta dodatkowych obowiązków, które co do zasady obciążają w całości spółkę - konsument jest zobowiązany wyłącznie do dostarczenia niezbędných dokumentów i pokrycia wynagrodzenia spółki.

Spółka podkreśliła, że kwestionowane postanowienia mają chronić wypłatę wynagrodzenia dla spółki w przypadku, kiedy sprawa jest już rozstrzygnięta, ale same środki nie zostały jeszcze odzyskane. Takie sytuacje zdarzały się bowiem w przeszłości, tj. po prawomocnym zakończeniu postępowania, a przed wypłatą środków przez stronę przeciwną, konsumenci wypowiadali pełnomocnictwa lub rozwiązywali umowy. Zastrzegane przez spółkę kary umowne mają zatem chronić interesy spółki przed nielojalną postawą jej klientów, za których spółka zaliczkowo pokrywa wszystkie koszty. Spółka wskazała również, iż pomimo, że zastrzeżona przez nią kara umowna nigdy nie została zastosowana, to i tak z pewnością zostałyby zmiarkowana przez sąd, co jeszcze bardziej poprawiłoby pozycję klienta.

Spółka zwróciła przy tym uwagę, iż nie ma podstaw, aby to spółkę obciążać ewentualną karą umowną na wypadek rozwiązania przez nią umowy. Nie przywróciłoby to równowagi stron umowy, gdyż to spółka ponosi w zdecydowanej większości przypadków ryzyko i koszty związane z prowadzoną sprawą, a klient co do zasady nie jest obciążany żadnymi kosztami związanymi z pozyskiwaniem dokumentacji i analizą prawną jego roszczenia.

Ponadto, jeśli klient, mimo wcześniejszych zapewnień dotyczących wystąpienia na drogę postępowania sądowego, rezygnuje z dalszego dochodzenia roszczeń, to spółka nigdy nie utrudniała takiemu konsumentowi możliwości rozwiązania umowy, nie obciążała karą umowną, ani też nie wystawiła z tego tytułu jakiejkolwiek faktury. Spółka też nie wypowiedziała klientowi nigdy umowy na etapie postępowania sądowego.

Zdaniem spółki przedstawiona w Postanowieniu nr 1 z dnia 8 lipca 2019 r. hipotetyczna wysokość kary umownej mogłaby się wydawać wygórowana, ale została ona oparta wyłącznie o jeden wariant wynagrodzenia i o jedną wysokość roszczenia. Spółka podkreśliła, że klient ma możliwość wyboru aż 6 wariantów wynagrodzenia, a w wielu przypadkach w drodze indywidualnych negocjacji ustalane jest ono w jeszcze innej wysokości i na odmiennych zasadach.

Niezależnie od powyższej argumentacji, mając na uwadze dobro klientów, jak i dobre imię spółki, spółka zaproponowała wprowadzenie w drodze aneksu do obowiązujących umów klauzulę w następującym brzmieniu:

„Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa dla ARBITER S.A. lub pełnomocnictwa procesowego zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni ARBITER S.A. koszty, o których mowa w ___ umowy”.

Wspomniane wyżej koszty to opłata skarbową za każde pełnomocnictwo w wysokości 17,00 zł, opłata sądowa określona w ustawie o kosztach sądowych w sprawach cywilnych - jeśli została poniesiona zaliczkowo przez Arbitrer S.A., koszty opinii biegłego sądowego jeśli



zostały poniesione zaliczkowo przez Arbitr S.A., wynagrodzenie pełnomocnika procesowego reprezentującego Klienta przewidziane w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U.2015.0.1800 z późn. zm.) - jeśli zostało już zasądzone bądź ustalone w ugodzie.

W odniesieniu do postanowień zakwestionowanych w punktach 1.5.-7. sentencji niniejszej decyzji spółka wskazała, że podstawę rozliczeń stanowiły jedynie zasądzone bądź ustalone w ugodzie koszty zastępstwa procesowego. Klient nie był więc nimi obciążany bez podstawy prawnej i przed terminem ich wymagalności, ani tym bardziej na etapie postępowania polubownego. Kwestionowane klauzule dotyczą jedynie wypowiedzenia umowy i odwołania pełnomocnictwa spółce, i nie odnosiły się do kwestii odwołania pełnomocnictwa procesowego udzielonego radcy prawnemu lub adwokatowi.

W ocenie spółki odmienne uregulowanie kwestii odpowiedzialności przy wypowiedzeniu pełnomocnictwa nie powinno być rozumiane jako naruszające równowagę stron. Takim naruszeniem równowagi mogłoby być wyłączenie odpowiedzialności, a tymczasem taka okoliczność nie ma miejsca. Brak zastrzeżenia kary umownej nie pozbawia klienta prawa do dochodzenia naprawienia ewentualnej szkody wywołanej wypowiedzeniem umowy przez spółkę. Zastrzeżenie takiej kary umownej jest jedynie ułatwieniem procesowym, pozwalającym na niewykazywanie wysokości poniesionej szkody. W zestawieniu z uprzywilejowaną pozycją klienta wynikającą z umowy, brak jest przesłanek do uznania, aby kwestionowane postanowienia naruszały równowagę stronę bądź też były abuzywne. Gros obowiązków spoczywa na spółce, a po stronie klienta leży wyłącznie dostarczenie dokumentów i pokrycie wynagrodzenia spółki, uzyskanych zresztą przy jej pomocy, a w zdecydowanej większości przypadków spółka pokrywa zaliczkowo również wszystkie koszty sądowe.

Spółka podkreśliła, że kwestionowane klauzule mają chronić należne spółce koszty zastępstwa procesowego w przypadku, kiedy sprawa jest już rozstrzygnięta, ale same środki nie zostały jeszcze odzyskane. Sytuacje, kiedy sprawa zakończyła się prawomocnym wyrokiem i przed odzyskaniem środków klienci wypowiadali pełnomocnictwo, zdarzały się w przeszłości. Nawet jednak wtedy spółka nigdy nie skorzystała z możliwości obciążenia klienta karą umowną. Spółka zwróciła uwagę, że zgodnie z umową w opisanej wyżej sytuacji, bez zastrzeżenia kary umownej, spółce nie należałoby się wynagrodzenie. Kara umowna ma więc chronić interesy spółki przed niełojalną postawą klienta, za którego zaliczkowo wszystkie koszty w sprawie pokryłaby spółka, a ten po prawomocnym orzeczeniu bądź ugodzie wypowiedziałby pełnomocnictwo, pozbawiając spółkę należnych jej kosztów zastępstwa procesowego. Spółka wskazała również, iż jej celem nie było zmuszanie klientów do procedowania sprawy na etapie postępowania sądowego, gdyż wolę w tym zakresie klient wyrażał podpisując umowę i egzekwując od spółki terminowość skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Wobec czego klient podpisując umowę ma pełną świadomość, że sprawa trafi do sądu.

Niezależnie od powyższego spółka wskazała, że kwestionowane klauzule zostaną z obowiązujących umów wykreślone w drodze aneksu.

W odniesieniu do klauzuli z punktu 1.8. sentencji niniejszej decyzji spółka wskazała, że jej celem nigdy nie było pozbawienie konsumenta możliwości zawarcia ugody, co też niejednokrotnie klienci czynili osobiście. W klauzuli zastrzeżono jedynie, aby klient nie podejmował takich decyzji bez zasięgnięcia opinii spółki. Spółka wskazała również, że profesjonalne podmioty, od których klienci dochodzą swoich roszczeń już raz wprowadziły ich w błąd, czy to przez obietnice wysokich zysków z polisolokat, czy też niskich odsetek i kosztów w kredycie waloryzowanym do waluty obcej. W ocenie spółki sposób działania tych



podmiotów jest nastawiony na wykorzystywanie niewiedzy klientów, wprowadzanie ich w błąd i działanie z pominięciem ich pełnomocników. Spółka wskazała także, iż zdecydowana większość klientów nie ma świadomości konsekwencji prawnych zawarcia ugody w zakresie braku możliwości dochodzenia dalszych roszczeń przed sądem. Działanie z pominięciem spółki ułatwia tym podmiotom zawieranie ugód na groszowe kwoty, na niekorzystnych dla klientów warunkach. Wprowadzenie do umów kwestionowanej klauzuli miało w zamierzeniu zapewnić, że klient zawierając jakiegokolwiek porozumienie z towarzystwem ubezpieczeniowym, czy też z bankiem, będzie miał świadomość konsekwencji zawarcia takiego porozumienia, nawet jeśli będzie ono dla niego niekorzystne. Spółka podniosła przy tym, że nigdy nie blokowała możliwości zawierania ugód, a wręcz przeciwnie, wielokrotnie realizowała wolę klientów w kwestii zakończenia sprawy na etapie polubownym lub sądowym, jeśli tylko taka propozycja się pojawiała i klient był nią zainteresowany.

Niezależnie od powyższego spółka wskazała, że kwestionowane klauzule zostaną z obowiązujących umów wykreślone w drodze aneksu. W ich miejsce wprowadzona zostanie klauzula nakładająca na klienta jedynie obowiązek poinformowania spółki o propozycji zawarcia ugody złożonej klientowi.

W zakresie klauzul zakwestionowanych w punktach 1.9.-10. sentencji niniejszej decyzji spółka wskazała, że zasadność ich stosowania wynikała z konieczności ochrony tajemnicy przedsiębiorstwa spółki. W interesie spółki leży bowiem, aby żaden inny podmiot, a tym bardziej profesjonalny pełnomocnik procesowy nie poznał tajemnicy przedsiębiorstwa, obejmującej m.in. metody prowadzenia negocjacji, sposób formułowania roszczeń, treść pism procesowych i powoływane w nich zarzuty, argumenty i orzeczenia. Spółka wskazała zarazem, że wskazani przez nią pełnomocnicy posiadają duże doświadczenie w prowadzeniu spraw o podobnym charakterze i dają rękojmię należytej staranności. Spółka wskazała także, że zgodnie z umową koszty zastępstwa procesowego przypadają właśnie jej, a wynagrodzenie pełnomocnika ujęte jest w wynagrodzeniu spółki należnym od klienta. Ekonomicznie nieuzasadnionym byłoby więc powoływanie przez klienta swojego własnego pełnomocnika procesowego, kiedy i tak koszty zastępstwa procesowego przypadają spółce, gdyż wymagałoby to uiszczenia przez klienta dodatkowego wynagrodzenia takiemu pełnomocnikowi. Klient zresztą zdecydował się na usługi spółki mając świadomość profesjonalizmu, *know-how* i długoletniej praktyki spółki i współpracujących z nią pełnomocników.

Spółka nie podzieliła argumentacji w zakresie elementu zaufania w wyborze pełnomocnika i pozbawieniu wpływu na ten wybór klienta. Spółka podniosła, że klient ma pełną swobodę w wyborze podmiotu, który będzie go reprezentował i temu wyborowi należy nadać taką samą doniosłość, jak wyborowi pełnomocnika procesowego. Decydując się na obdarzenie spółki zaufaniem i zlecając jej prowadzenie jego sprawy, klient obdarza również zaufaniem profesjonalnych pełnomocników współpracujących ze spółką. W ocenie spółki, powołaną przez Prezesa Urzędu argumentację przekreśla zresztą kodeksowa regulacja pełnomocnictwa substytucyjnego - w braku odmiennego zastrzeżenia pełnomocnictwo procesowe obejmuje również uprawnienie do udzielania dalszych pełnomocnictw. Ustawodawca przyjął bowiem, że wystarczającym przejawem zaufania i realizacją swobody wyboru swojego reprezentanta jest udzielenie pierwszego pełnomocnictwa w sprawie, a dalsze pełnomocnictwa opierają się na zaufaniu do podmiotu, którym obdarzony został pierwszy pełnomocnik.

Ponadto, w ocenie spółki powołane w uzasadnieniu Postanowienia nr 1 z dnia 8 lipca 2019 r. klauzule wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone nie przystają do stosowanych przez spółkę postanowień. Spółka wskazała, że stosowane przez



nią klauzule wykluczają zarówno cesję uprawnień, jak i zlecenie prowadzenia sprawy podmiotowi spoza kraju, a zarazem zapewniają reprezentację profesjonalnego pełnomocnika związanego kodeksem etyki i podlegającego obowiązkowemu ubezpieczeniu od odpowiedzialności cywilnej. Spółka podniosła wreszcie, że zawieranie umowy z kancelarią prawną i w ramach niej pozostawienie wyboru pełnomocnika procesowego kancelarii stanowi powszechną praktykę w polskim systemie prawnym.

Niezależnie od powyższego spółka wskazała, że kwestionowane klauzule zostaną z obowiązujących umów wykreślone w drodze aneksu. W ich miejsce wprowadzona zostanie klauzula zapewniająca klientowi możliwość wyboru pełnomocnika z listy wskazanej przez spółkę bądź też wskazanie własnego pełnomocnika.

W kolejnym piśmie z dnia 3 października 2019 r. spółka zobowiązała się zarówno zaniechać określonych działań, jak i podjąć działania, które doprowadzą do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik lub usunięcia skutków tego naruszenia (dowód: karta nr 615).

W kolejnych pismach z dnia 21 listopada 2019 r. (dowód: karta nr 621), 16 marca 2020 r. (dowód: karty nr 626-637), 19 sierpnia 2020 r. (dowód: karty nr 809-811) oraz 8 grudnia 2020 r. (dowód: karty nr 820-825), spółka doprecyzowała przedstawioną pierwotnie propozycję zobowiązania.

Pismem z dnia 11 marca 2021 r. przedsiębiorca został zawiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 834-835). W wyznaczonym terminie przedsiębiorca nie skorzystał z uprawnienia do zapoznania się ze zgromadzonym materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Arbiter S.A. z siedzibą we Wrocławiu jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000341073 (dowód: karty nr 603-606 - informacja odpowiadająca odpisowi aktualnemu z KRS z dnia 8 lipca 2019 r.).

Spółka prowadzi m.in. działalność związaną ze świadczeniem na rzecz konsumentów usług pomocy prawnej w zakresie:

- a. umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej także: polisolokaty) - od grudnia 2015 r.,
- b. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego (dalej także: unww) - od lipca 2016 r.,
- c. umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych (dalej także: chf) - od lipca 2016 r. (dowód: karta nr 19 - pismo spółki z dnia 11 października 2017 r.).

Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, przy zawieraniu umów polegających na dochodzeniu roszczeń wykorzystuje kilka wersji wzorców umowy.

Spółka, w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, przy zawieraniu umów o świadczenie usług prawnych wykorzystywała trzy rodzaje wzorców umowy:

- 1) Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty - dochodzenie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.



2) Umowy o świadczenie usług prawnych - unww - dochodzenie roszczeń z tytułu kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym ubezpieczenia niskiego wkładu własnego.

3) Umowy o świadczenie usług prawnych - chf - dochodzenie roszczeń z tytułu kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych.

Na podstawie ww. umów spółka przyjmuje do prowadzenia zlecenie świadczenia usług prawnych polegających na dochodzeniu roszczeń dotyczących określonej umowy, którą konsument zawarł uprzednio z bankiem lub ubezpieczycielem. Spółka zobowiązuje się do podejmowania wszelkich przewidzianych prawem czynności faktycznych i prawnych mających na celu dochodzenie roszczeń, w tym w szczególności w ramach postępowania przedsądowego i sądowego (§ 1 ust. 1 i 3). Z kolei konsument zobowiązuje się zapłacić spółce wynagrodzenie prowizyjne, obliczane od przyznanej i wypłaconej kwoty (*success fee*) przez podmiot, z którym konsument zawarł umowę będącą przedmiotem dochodzenia roszczeń. Wysokość tej prowizji uzależniona jest zarówno od „kwoty do odzyskania”, jak i od wybranej opcji rozliczenia, gdzie konsument ponosi koszty i opłaty związane z prowadzeniem sprawy lub koszty te ponosi zaliczkowo spółka. W przypadku dochodzenia roszczeń z tytułu kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty w zakresie dotyczącym klauzul waloryzacyjnych przewidziane są warianty wynagrodzenia, w których konsument poza wynagrodzeniem *success fee* ponosi pewne opłaty stałe takie jak m.in. opłata za sporządzenie pozwu. Z kolei, w odniesieniu do umów o dochodzenie roszczeń z tytułu umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym spółka do dnia 1 maja 2016 r. przewidywała opłatę stałą w wysokości 350 zł za audyt prawny na etapie postępowania polubownego, który obejmował m.in. weryfikację roszczenia i ustalenie wartości przedmiotu sporu. Z wyjaśnień spółki wynika, że żaden z konsumentów nie został obciążony tą opłatą. Poza tymi przypadkami, wynagrodzenie spółki zasadniczo określono na zasadzie *success fee*, co wiąże się z ryzykiem po stronie spółki w uzyskaniu wynagrodzenia od osiągnięcia określonego rezultatu.

Zawierane przez spółkę umowy noszą cechy nienazwanej umowy o świadczenie usług prawnych, do której zgodnie z art. 750 kc w sposób odpowiedni stosuje się przepisy o zleceniu. Zawierane przez spółkę umowy są umowami starannego działania - spółka zobowiązuje się do podejmowania określonych czynności faktycznych i prawnych mających na celu dochodzenie roszczeń. Zgodnie z § 3 ust. 10 lub § 3 ust. 11 bądź § 3 ust. 12 wzorców umowy: „ARBITER S.A. zobowiązuje się podejmować wszelkie działania przy dołożeniu należytej staranności, zgodnie z najlepszą wiedzą i doświadczeniem oraz z uwzględnieniem interesów Klienta”. Spółka zobowiązuje się do osiągnięcia wskazanego w umowie celu z należyłą starannością, ale nie odpowiada za brak osiągniętego rezultatu. Równocześnie, kwalifikacja zawieranych przez spółkę umów jako określających zobowiązanie starannego działania dotyczy także umów, w których wynagrodzenie spółki określono na zasadzie *success fee*. Należy mieć bowiem na względzie, że określony w umowie sposób wynagrodzenia przyjmującego zlecenie nie determinuje zakwalifikowania umowy jako umowy starannego działania lub rezultatu.

Na podstawie przekazanych przez spółkę wzorców umownych, Prezes Urzędu ustalił, że przedsiębiorca stosował we wzorcach wskazanych w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji klauzule o następującym brzmieniu:

1. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez



ARBITER S.A. koszty, o których mowa odpowiednio w § 4 ust. 1 lit. a) lub b) umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

2. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w § 2 ust. 2 umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 2 ust. 4.8 nie stosuje się”

3. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w Załączniku nr 1, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

4. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się w terminie 14 dni zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszej Umowy licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

5. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 1 ust. 4, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

6. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 3 ust. 9, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

7. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

8. „Klient zobowiązuje się do niepodejmowania samodzielnie żadnych czynności w zakresie objętym niniejszą umową, bez wcześniejszego uzgodnienia z ARBITER S.A., w szczególności zobowiązuje się do niepodejmowania negocjacji, niezawierania ugód lub podejmowania innych czynności mających na celu zakończenie sprawy z podmiotem, z którym została zawarta Umowa”

9. „Klient upoważnia ARBITER S.A. do wskazania radcy prawnego lub adwokata, który będzie świadczył na rzecz Klienta pomoc prawną w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym i zobowiązuje się udzielić na rzecz wskazanego pełnomocnika pełnomocnictwa procesowego”

10. „Klient upoważnia ARBITER S.A. i wskazanych przez niego pełnomocników do reprezentowania go przed wszystkimi podmiotami, instytucjami, organami administracji publicznej, ścigania i wymiaru sprawiedliwości na podstawie odrębnego pełnomocnictwa”.



Z przekazanych przez spółkę informacji wynika, że po dniu 11 października 2017 r. nie zawierała już z konsumentami umów w zakresie unww. Ustalono również, że w dniu 23 lipca 2019 r. została wprowadzona do obrotu wersja wzorca umowy o świadczenie usług prawnych w zakresie polisolokat, która nie zawierała kwestionowanych postanowień. Począwszy od dnia 14 października 2019 r. spółka wprowadziła także do obrotu nowe wzorce umów w zakresie dochodzenia roszczeń kredytowych, które również nie zawierały klauzul zakwestionowanych w niniejszej decyzji (dowód: karty nr 631-632, 635, 703-804 - pismo spółki z dnia 16 marca 2020 r. wraz załącznikami w postaci wzorów umowy - od nr 6 do 19).

Na podstawie oświadczenia spółki ustalono, iż całkowita liczba aktywnych i wykonanych umów zawartych na podstawie badanych wzorców umowy wyniosła [...]. Ustalono również, iż [...] konsumentów, którzy zawarli umowy zawierające klauzule zakwestionowane w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji (jak również zawierające klauzule tożsame z nimi pod względem normatywnym) wypowiedziało umowę lub odwołało pełnomocnictwo, z czego [...] w zakresie ufk, [...] w zakresie unww, a [...] w przypadku chf (dowód: karty nr 809 i 820 - pisma spółki z dnia 19 sierpnia 2020 r. oraz 8 grudnia 2020 r.).

Integralną częścią zobowiązania spółki stanowi propozycja zawarcia aneksu do obowiązujących i wykonanych już umów. Treść aneksów znajdzie się w załącznikach do pobrania pod ogłoszeniem spółki na jej stronie internetowej oraz zostanie przesłana konsumentom wraz z informacją o wydanej w sprawie decyzji (w formie e-mailowej lub listownej).

Zgodnie z przedstawionymi przez spółkę projektami aneksów:

„(...) Zważywszy, że:

- (A) ARBITER S.A. pragnie zagwarantować Klientowi realizację wszystkich praw należnych Konsumentom oraz dostosować Umowę do aktualnych standardów oraz wytycznych nakreślonych przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- (B) do Klienta została skierowana propozycja dobrowolnego zawarcia niniejszego Aneksu do Umowy, w celu wprowadzenia w życie wytycznych określonych w punkcie (A),
- (C) Klient otrzymał informację od ARBITER S.A., że Umowa nie obowiązuje w dotychczasowym brzmieniu z uwagi na wydanie przez Prezesa UOKiK w dniu _____ decyzji nr _____, stwierdzającej, że niektóre z postanowień Umowy zostały uznane za niezadowolone i zakazano ich wykorzystywania wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z Arbitrer S.A. tego rodzaju umowę (decyzja została opublikowana na stronie internetowej UOKiK znajdującej się pod adresem _____). Oznacza to również, że nawet w przypadku niepodpisania niniejszego Aneksu wskazane w ww. decyzji Prezesa UOKiK postanowienia umowne, będą uznawane na gruncie powszechnie obowiązujących przepisów prawa za bezskuteczne,

Strony postanowiły zawrzeć aneks do Umowy o następującej treści: (...).”

Na podstawie proponowanych aneksów w miejsce klauzul zakwestionowanych w punktach I.1.-4. sentencji niniejszej decyzji zostanie wprowadzone postanowienie w brzmieniu:

„Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa dla ARBITER S.A. lub pełnomocnictwa procesowego zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni ARBITER S.A. koszty, o których mowa w § 2 ust. 8 umowy”.

Do § 2 zostanie dodany ust. 8 o następującej treści:

„Wspomniane wyżej koszty to opłata skarbową za pełnomocnictwo w wysokości 17,00 zł za każde, opłata sądowa określona w ustawie o kosztach sądowych w sprawach cywilnych - jeśli została poniesiona zaliczkowo przez Arbitrer S.A., koszty opinii biegłego sądowego jeśli



zostały poniesione zaliczkowo przez Arbitr S.A., wynagrodzenie pełnomocnika procesowego reprezentującego Klienta przewidziane w Rozporządzeniu Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U.2015.0.1800 z późn. zm.) - jeśli zostało już zasądzone bądź ustalone w ugodzie”.

Klauzula z punktu I.8. sentencji niniejszej decyzji zostanie usunięta.

W miejsce postanowień zakwestionowanych w punktach I.9.-10. sentencji niniejszej decyzji zostanie wprowadzona klauzula o treści:

„ARBITER S.A. przedłoży listę profesjonalnych pełnomocników, którzy mogą świadczyć na rzecz Klienta pomoc w postępowaniu przedsądowym, sądowym i egzekucyjnym. Klient dokonuje wyboru z listy pełnomocników wskazanych przez ARBITR S.A. lub wskazuje własnego pełnomocnika”.

W toku postępowania spółka zobowiązała się również do niezawierania umów zawierających klauzule wymienione w Postanowieniu nr 1 z dnia 8 lipca 2019 r.

Prezes Urzędu zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

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

W opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych dochodzeniem roszczeń z tytułu zawartych przez nich umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym oraz umów kredytu hipotecznego waloryzowanego lub denominowanego do waluty obcej, którzy mogli być narażeni na stosowanie przez spółkę we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane działania spółki nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez spółkę wzorcami umowy przy oferowaniu usług konsumentom.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385¹ i art. 385³ kc, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego Dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz. U. UE. L 95/29 z dnia 21 kwietnia 1993 r. - dalej także: dyrektywa 93/13 lub dyrektywa). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

Ad I. Naruszenie art. 23a uokik



Zgodnie z art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a uokik wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych. O ile bowiem art. 385¹ § 1 kc określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a uokik ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.

Zgodnie z art. 385¹ § 1 kc, postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone zależy jest zatem od łącznego spełnienia następujących **trzech przesłanek formalnych**:

- 1) postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów,
- 2) postanowienie nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron,
- 3) postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione oraz

dwóch przesłanek merytorycznych:

- 4) postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami,
- 5) postanowienie narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest łączne wystąpienie przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami wraz z jednoczesnym rażącym naruszeniem interesów konsumenta. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes¹.

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa UOKiK na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

1. Status przedsiębiorcy

Zakaz wyrażony w art. 23a uokik adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Zgodnie z definicją przedsiębiorcy, zawartą w art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2021 r. poz. 162). W myśl art. 4 ust. 1 ww. ustawy, przedsiębiorcą

¹ por. wyrok Sądu Najwyższego (dalej: SN) z dnia 13 października 2010 r., sygn. akt I CSK 694/09.

jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Działalność gospodarcza to zgodnie z art. 3 ww. ustawy zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Za przedsiębiorcę uznaje się więc podmiot, który spełnia łącznie określone ww. przepisami kryteria podmiotowe i przedmiotowe: po pierwsze jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, po drugie wykonuje działalność gospodarczą.

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000341073. Spółka jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów uokik, a zatem jej działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

2. Postanowienia określające główne świadczenia stron

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne².

Jak podkreśla się w orzecznictwie Sądu Najwyższego (dalej: SN), pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres³. Z drugiej jednak strony należy odnotować pogląd, iż dla określenia pojęcia głównego świadczenia stron nie ma przesądzającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialia negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *ad casum* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz charakteru i celu zawieranej umowy⁴.

W niniejszej sprawie analizowane postanowienia umowne nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy. Świadczeniami głównymi zawieranych przez spółkę umów o świadczenie usług prawnych jest dokonanie przez spółkę określonych czynności polegających na dochodzeniu roszczeń oraz zapłata przez konsumenta ustalonego przez strony wynagrodzenia.

3. Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

W przypadku postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes UOKiK, nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy spółką, a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była

² Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

³ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁴ Wyrok SN z dnia 8 listopada 2012 r., sygn. akt I CSK 49/12.



między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że przedsiębiorca wprowadził oceniane wzorce do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia poszczególnych umów z ich wykorzystaniem. Tym niemniej, z materiału zgromadzonego w toku postępowania wyjaśniającego wynika, że spółka na podstawie omawianych wzorców umowy faktycznie zawierała z konsumentami umowy o świadczenie usług prawnych w zakresie polisolokat, unww oraz chf.

4. Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Klauzula generalna dobrych obyczajów stanowi odesłanie do ocen uzasadniających reguły moralne opierające się na wartościach powszechnie akceptowanych w Polsce. Dobre obyczaje pojmowane są również jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie normami i zasadami postępowania. Kryteriami decydującymi o sprzeczności z dobrymi obyczajami są wymóg nieusprawiedliwionego pokrzywdzenia i działanie wbrew dobrej wierze i uczciwości. Przyjmuje się, iż nieusprawiedliwione pokrzywdzenie zachodzi wówczas, gdy stosując ogólne warunki umów lub wzorce, próbuje się chronić własne interesy kosztem partnera, bez dostatecznego brania pod uwagę jego interesów i bez przyznania mu wyrównania z tego tytułu.

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tym praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmieniającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające nienadużywanie w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi kontraktowej.

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny⁵, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. W takich stosunkach szczególne znaczenie mają te oceny zachowań podmiotów w świetle dobrych obyczajów, które odwołują się do takich wartości jak: szacunek wobec partnera, uczciwość, szczerłość, zaufanie, lojalność, rzetelność i fachowość. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku⁶.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy w kontekście dobrych obyczajów może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne

⁵ K. Pietrzykowski (red.), Kodeks cywilny. Komentarz, Warszawa 2002 r., str. 804.

⁶ Wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04.



z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny⁷.

5. Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta⁸.

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy z nierażącym, nie należy sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W tym zakresie zasadne jest sięgnięcie do dyrektywy 93/13, która stanowi, że daną klauzulę należy uznawać za niedozwoloną, gdy naruszając zasadę wzajemnego zaufania, powoduje znaczącą (istotną) i nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta (art. 3 ust. 1 dyrektywy). W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami (np. seniorzy, dzieci). Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności⁹. Jak wskazał w jednym z kluczowych orzeczeń Sąd Najwyższy - dokonując wykładni art. 385¹ kc - rażące naruszenie interesów konsumenta oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Podsumowując, obie wskazane w art. 385¹ kc formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają określone przez ustawodawcę granice

⁷ Wyrok SN z dnia 19 marca 2007 r., sygn. akt III SK 21/06.

⁸ Wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03.

⁹ Por. wyrok SA z Warszawy z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14.



rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

Klauzule szare

Pomocnym narzędziem w celu identyfikacji postanowień niedozwolonych pod kątem naruszenia dobrych obyczajów oraz rażącego naruszenia interesów konsumentów są tzw. klauzule szare. Ich przykładowy katalog określony został w art. 385³ kc i zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385³ kc należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych. Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowne, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umownym. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów¹⁰.

Ocena postanowień wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorcę

Ad I.1.-7. Postanowienia, o których mowa w punktach I.1.-7. niniejszej decyzji zostaną omówione łącznie, ze względu na ich podobne brzmienie oraz ten sam skutek jaki wywierają we wzajemnych prawach i obowiązkach stron umowy.

1. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa odpowiednio w § 4 ust. 1 lit. a) lub b) umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 4 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

➤ § 4 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty - wersje obowiązujące od dnia 21 grudnia 2015 r.;

2. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w § 2 ust. 2 umowy, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. W takiej sytuacji § 2 ust. 4.8 nie stosuje się”

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty - wersje obowiązujące od dnia 20 maja 2016 r.,

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww;

¹⁰ Wyrok SN z dnia 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07.



3. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się zwrócić w terminie 14 dni [...] poniesione przez ARBITER S.A. koszty, o których mowa w Załączniku nr 1, a nadto zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 lit. a) lub b) licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

➤ Pkt 3 Załącznika nr 1 do umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 lipca 2016 r.;

4. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa zobowiązuje się w terminie 14 dni zapłacić na rzecz ARBITER S.A. kwotę wynagrodzenia prowizyjnego stosownie do stanu zaawansowania sprawy, nie mniej jednak niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego należnego ARBITER S.A. zgodnie z § 2 ust. 1 niniejszej Umowy licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto”

➤ § 4 ust. 16 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 stycznia 2017 r.;

5. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 1 ust. 4, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego. W takiej sytuacji § 4 ust. 3.8 nie stosuje się”

➤ § 4 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisokaty,

➤ § 2 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,

6. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, oprócz obowiązków wynikających z § 3 ust. 9, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

➤ Pkt 4 Załącznika nr 1 do umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 lipca 2016 r.;

7. „Klient, w przypadku wypowiedzenia niniejszej umowy lub odwołania pełnomocnictwa na etapie postępowania sądowego, zobowiązany będzie także do zapłaty na rzecz ARBITER S.A. kosztów zastępstwa procesowego występującego za Klienta pełnomocnika procesowego”

➤ § 4 ust. 17 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf - wersja obowiązująca od dnia 30 stycznia 2017 r.

Przedmiotowe klauzule uprawniają spółkę do zrekompensowania poniesionych przez nią wydatków i kosztów związanych z wypowiedzeniem przez konsumenta umowy o świadczenie usług prawnych lub odwołaniem pełnomocnictwa. Przyznają również spółce uprawnienie do żądania wynagrodzenia prowizyjnego zależnego od stopnia zaawansowania sprawy.

Koszty, o których mowa w klauzulach I.1.-I.3. niniejszej decyzji [§ 4 ust. 1 lit. a) lub b) umowy, § 2 ust. 1 lit. a) lub b) oraz załącznik nr 1 do umowy] obejmują m.in. opłatę sądową, koszty opinii biegłego sądowego oraz wynagrodzenie pełnomocnika procesowego reprezentującego konsumenta w sprawie. Regulacja dotycząca obowiązku poniesienia przez konsumenta kosztów wynagrodzenia pełnomocnika w przypadku wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa powtórzona została przez spółkę w postanowieniach z punktu I.5.-I.7. Z kolei wymieniony w ww. klauzulach nr I.1., I.2. i I.6. *in fine* § 4 ust. 3.8 lub § 2 ust. 4.8 statuuje zasadę, zgodnie z którą spółka nie będzie dochodziła od konsumenta



kosztów etapu polubownego oraz wszelkich innych kosztów procesu sądowego w przypadku przegrania sprawy sądowej i oddalenia powództwa w całości.

Stosowane przez spółkę wzorce umowy regulują wzajemne obowiązki stron, lecz w zakresie skutków wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa dodatkowe obowiązki nakładają jedynie na konsumenta. Kwestionowane postanowienia przewidują, że w wypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy lub odwołania pełnomocnictwa konsument będzie zobowiązany m.in. do zapłaty kwoty wynagrodzenia prowizyjnego. Wynagrodzenie to jest należne spółce w zależności od stopnia zaawansowania sprawy. Wysokość tego wynagrodzenia jest jednak nie mniejsza niż 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego liczonego od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. Ponadto, w takich sytuacjach przedsiębiorca przewiduje dodatkowo konieczność uiszczenia przez konsumenta kosztów zastępstwa procesowego, które przysługiwałyby w przypadku pozytywnego zakończenia postępowania sądowego. Powyższe postanowienia umożliwiają jedynie spółce uzyskanie od konsumenta określonego świadczenia w tych sytuacjach, przy czym konsumentowi nie przyznano równoważnego uprawnienia w przypadku wypowiedzenia umowy przez spółkę. Tym samym uprawnienia stron umowy nie są w analizowanych stosunkach obligacyjnych równoważone.

W przypadku klauzul z punktów I.1. oraz I.2. niniejszej decyzji ww. sankcje przewidziano na wypadek wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu. W przypadku pozostałych klauzul takiego warunku nie przewidziano. Konsumenti będą więc zobligowani do uiszczenia kwoty wynagrodzenia prowizyjnego oraz kosztów zastępstwa procesowego niezależnie od tego, czy wypowiedzieli umowę lub odwołali pełnomocnictwo z ważnych przyczyn.

Kwestionowane postanowienia godzą w zasadę ekwiwalentności świadczeń oraz równowagi kontraktowej stron. Przedsiębiorca wprowadza do umowy, kosztem interesu konsumenta, znaczące uprzywilejowanie swojej pozycji kontraktowej, pozwalające mu na uniknięcie dochodzenia ewentualnego odszkodowania wynikłego z wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa przez konsumenta, bez konieczności wykazywania przesłanek odpowiedzialności odszkodowawczej, w szczególności faktu poniesienia szkody, jak również jej wysokości.

Kwestionowane postanowienia należy również negatywnie ocenić z perspektywy brzmienia art. 385³ pkt 16 kc. Zgodnie z tym przepisem, w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy. W odniesieniu do analizowanych klauzul umownych „ustaloną sumę” stanowi co najmniej 1/2 wynagrodzenia prowizyjnego licząc od kwoty zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto oraz zastrzegane przez spółkę koszty zastępstwa procesowego. Równocześnie, we wzorcach umowy, w których znajdują się kwestionowane postanowienia spółka nie przewidziała żadnej sankcji, gdyby to ona zrezygnowała z wykonania umowy na skutek jej wypowiedzenia.

Ponadto, kwestionowane postanowienia naruszają dobre obyczaje, gdyż w rzeczywistości wymuszają na konsumentach konieczność dalszego wykonywania umowy, pomimo że mogą oni nie mieć takiej woli. Przyczyn takiego stanu rzeczy można zaś upatrywać w przesłankach natury obiektywnej lub subiektywnej, które dodatkowo mogą wyczerpywać przesłanki wypowiedzenia umowy z ważnych powodów. Nawet subiektywne odczucia konsumenta o niewłaściwej współpracy ze spółką lub wskazanym przez nią adwokatem lub radcą prawnym



można traktować w kategoriach ważnego powodu do wypowiedzenia umowy¹¹. Łączący strony stosunek zlecenia oparty jest na szczególnej relacji zaufania między dającym a przyjmującym, dlatego też stosownie do treści art. 746 kc zarówno przyjmujący (spółka), jak i dający zlecenie (konsument) mogą je wypowiedzieć w każdym czasie. Zastosowana przez przedsiębiorcę konstrukcja zapłaty kwoty wynagrodzenia prowizyjnego oraz pełnych kosztów zastępstwa procesowego może w rezultacie zniechęcić konsumenta do wypowiedzenia zawartej umowy.

O ile w umowie zastrzeżono, że ewentualnie zasądzone koszty zastępstwa procesowego będą stanowiły wynagrodzenie spółki to o ich wymagalności względem spółki w kwestionowanych postanowieniach przesądzo już na wypadek wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa i to niezależnie od etapu prowadzonego postępowania sądowego. Taka sytuacja jest nie do zaakceptowania, gdyż aktualizacja tego obowiązku nie może nastąpić wcześniej niż po prawomocnym zakończeniu postępowania i zasądzeniu kosztów zastępstwa procesowego. Nie bez znaczenia jest również okoliczność, że wysokości tych kosztów konsument jako nieprofesjonalista nie jest w stanie samodzielnie obliczyć, co również może być polem do nadużyć ze strony spółki. Ponadto, kwestionowane postanowienia nie pozostawiają również konsumentom żadnej alternatywy dla wskazanego przez spółkę pełnomocnika, gdyż skutki odwołania pełnomocnictwa są równoważne z wypowiedzeniem umowy - koniecznością uiszczenia minimalnej stawki wynagrodzenia prowizyjnego.

Równocześnie, przy zastosowaniu w niniejszej sprawie istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym konsument byłby w znacznie lepszej sytuacji, gdyby kwestionowanych postanowień nie było we wzorcu umowy. Zgodnie bowiem z art. 746 § 1 zd. 2 kc, o ile dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie to powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia; w razie odpłatnego zlecenia obowiązany jest uiszczyć przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę.

W tym zakresie należy podkreślić, iż jeśli spółka nie przewidziała na swoją rzecz określonego wynagrodzenia stałego to nie może żądać w jego miejsce żadnego innego surogatu, a w szczególności wynagrodzenia *success fee* - uzależnionego od osiągniętego w sprawie rezultatu, o ile wypowiedzenie umowy lub odwołanie pełnomocnictwa nastąpiło przed osiągnięciem tego rezultatu. Dopiero bowiem wtedy aktualizuje się ewentualne roszczenie o wypłatę wynagrodzenia *success fee*. Jeśli zaś cel umowy nie został osiągnięty to spółka jest uprawniona wyłącznie do żądania zwrotu poniesionych przez nią wydatków w celu należytego wykonania umowy, co wynika z dyspozytywnej regulacji zawartej w art. 746 § 1 kc. W zakresie tym znajdują się będą poniesione przez spółkę zaliczkowo koszty związane z prowadzonym postępowaniem sądowym, w tym koszty opłaty sądowej oraz koszty opinii biegłego sądowego. Z kolei, żądanie przez spółkę wynagrodzenia za sukces, pomimo wypowiedzenia przez konsumenta umowy lub odwołania pełnomocnictwa należy oceniać z perspektywy ewentualnego naprawienia szkody, o ile tylko wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu¹². Zastrzegane przez spółkę „wynagrodzenie” nosi bowiem cechy kary umownej, o której mowa w art. 483 kc, tj. zryczałtowanego odszkodowania. Skuteczność żądania zastrzeżonej w umowie kary umownej nie wymaga zaś wykazania przez wierzyciela szkody związanej z nienależytym wykonaniem zobowiązania przez dłużnika, którym była

¹¹ Por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 12 października 2012 r., sygn. akt I ACa 450/12, Legalis.

¹² Por. M. Gutowski (red.), Kodeks cywilny. Tom III. Komentarz. Art. 627-1088. Wyd. 2, Warszawa 2019, komentarz do art. 746 kc, Legalis.



kontynuacja umowy do czasu wyegzekwowania przez spółkę roszczeń od ubezpieczyciela lub banku.

Jak wynika z przepisów dyspozytywnych zastrzeganego „wynagrodzenia” prowizyjnego spółka może żądać jedynie po wykazaniu ewentualnej szkody związanej z wypowiedzeniem umowy lub odwołaniem pełnomocnictwa bez ważnego powodu. Nawet jednak w takiej sytuacji spółka nie może zastrzegać minimalnej stawki takiego wynagrodzenia - odszkodowania, które sięga aż połowy wynagrodzenia prowizyjnego liczonego od wartości zgłoszonych i dochodzonych roszczeń w wartości brutto. Takie zastrzeżenie umowne może stanowić podstawy do uznania, iż kwestionowane klauzule mogą mieć tożsamy zakres normowania do wskazanej przez ustawodawcę klauzuli szarej określonej w art. 385³ pkt 17 kc, zgodnie z którą w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Z przedstawionych przez spółkę wzorców umowy wynika, że w niektórych przypadkach zaliczkowego ponoszenia przez spółkę kosztów i opłat związanych z prowadzeniem sprawy jej wynagrodzenie brutto wynosi aż [...] % kwoty dochodzonego roszczenia - w przypadku odzyskiwania kwot w wysokości od 3 do 20 tys. zł. Powyższe implikuje, że w wypadku wypowiedzenia przez konsumenta umowy lub odwołania pełnomocnictwa konsument będzie zobowiązany do zapłaty „kary umownej” w wysokości ok. [...] % pierwotnie zastrzeżonego wynagrodzenia *success fee* za zasądzenie i wypłatę kwoty dochodzonego roszczenia. Wysokość tej kwoty można zaś uznać za rażąco wygórowaną, gdyż powoduje ona zachwianie relacji wysokości zastrzeżonej „kary umownej” do ewentualnie doznanej przez spółkę szkody, co tym samym może powodować jej nieuzasadnione wzbogacenie kosztem konsumenta. Kwestionowane postanowienia obejmują bowiem swoim zakresem także stany faktyczne, gdzie do wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa dojdzie na początkowym etapie dochodzenia przez spółkę roszczeń na rzecz konsumenta. Kwestia ta zaś jest o tyle istotna, gdyż jak wynika z uchwały składu 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. akt III CZP 61/03, „Zastrzeżenie kary umownej na wypadek niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania nie zwalnia dłużnika z obowiązku jej zapłaty w razie wykazania, że wierzyciel nie poniósł szkody”.

Dotyczyć to będzie także sytuacji, o których mowa w punkcie I.1. i I.2. niniejszej decyzji - wypowiedzenia lub odwołania pełnomocnictwa bez ważnego powodu. W ocenie Prezesa Urzędu, każda sytuacja związana z wypowiedzeniem umowy przez konsumenta powinna być analizowana indywidualnie, a wprowadzone przez spółkę domniemania w zakresie minimalnej wysokości poniesionej szkody w sposób niedopuszczalny uprzywilejowują spółkę w ewentualnym sporze z konsumentem. Kwestionowane postanowienia kształtują zatem sytuację konsumenta w sposób mniej korzystny niż wynika to z ogólnych przepisów prawa, a zatem naruszają dobry obyczaj polegający na niewykorzystywaniu uprzywilejowanej pozycji kontraktowej przez przedsiębiorcę, jako twórcę wzorca. W przypadku klauzul z punktów I.3.-I.7. niniejszej decyzji, należy je uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumenta, gdyż spółka żąda świadczenia stanowiącego surogat odszkodowania o charakterze kary umownej, w każdym przypadku wypowiedzenia umowy lub odwołania pełnomocnictwa, a więc nie tylko wtedy, gdy nastąpiło ono bez ważnych powodów. Powyższe stawia konsumenta w zdecydowanie gorszej pozycji niż wynika z przepisów dyspozytywnych - zwłaszcza, że wynagrodzenie zostało zastrzeżone na zasadzie *success fee*, tj. uzależnione jest od rezultatu (pozytywnego dla konsumenta zakończenia sprawy).



W tym zakresie nie sposób zaaprobować twierdzeń spółki, iż stosowane przez nią postanowienia nie stanowią w zasadzie żadnego uprzywilejowania jej sytuacji kontraktowej. Prezes Urzędu nie akceptuje również tezy, iż klauzul dotyczących kar umownych wręcz się wymaga od podmiotu posługującego się profesjonalnymi pełnomocnikami. Takie twierdzenie należy uznać za nieuprawnione w relacji konsument-przedsiębiorca, jeśli zarazem ich skutkiem jest naruszenie równowagi kontraktowej stron umowy. Spółka sama zresztą przyznała, że zastosowanie tej instytucji stanowi dla niej ułatwienie procesowe, a którego są pozbawieni konsumenci. Ponadto, zawierane przez spółkę umowy nie wykluczają sytuacji, w której to na skutek wypowiedzenia umowy przez zleceniobiorcę szkody dozna konsument. Irrelevantne w tym kontekście jest również oparcie ustalonego przez strony wynagrodzenia jako premii od sukcesu - co zresztą dotyczy wyłącznie umów o świadczenie usług prawnych w zakresie polisolokat. Nawet jednak i w przypadku tego typu wzorców umowy to konsument może pokrywać koszty związane z prowadzoną sprawą (a nie zaliczkowo spółka). Kwestionowane postanowienia nie odnoszą się bowiem wyłącznie do sytuacji, w których to spółka zaliczkowo pokrywa koszty prowadzonej sprawy.

Ponadto na podstawie analizy kwestionowanych postanowień z punktów I.1.-I.4. nie sposób przyjąć, iż postanowienia dotyczące kar umownych w przypadku rozwiązania umowy bądź wypowiedzenia pełnomocnictwa nie aktualizują się przed złożeniem powództwa. Zgłoszenie i dochodzenie roszczeń może bowiem już nastąpić na etapie przedsądowym. Tym bardziej z analizy ww. postanowień nie można wywnioskować, iż klauzule te mają chronić wypłatę wynagrodzenia dla spółki w przypadku, kiedy sprawa jest już rozstrzygnięta, ale same środki nie zostały jeszcze odzyskane. Aktualizacja przewidzianych przez spółkę sankcji może nastąpić bezpośrednio po wszczęciu postępowania sądowego w sprawie (dotyczy wszystkich analizowanych klauzul). Również ewentualna możliwość zmiarkowania kar umownych przez sąd nie przekreśla abuzywności ocenianych postanowień umownych.

Również w odniesieniu do klauzul z punktów I.5.-I.7. nie sposób przyjąć, iż ulegają one aktualizacji tylko w przypadku zasądzenia lub ustalenia kosztów postępowania w ugodzie. Z analizy tych postanowień nie wynika także w sposób jednoznaczny, iż odwołanie pełnomocnictwa dotyczy tylko relacji spółka-konsument, a nie również odwołania pełnomocnictwa dla występującego w sprawie adwokata lub radcy prawnego. Także w przypadku tych klauzul nie można wywnioskować, iż mają chronić zastrzegane przez spółkę koszty zastępstwa procesowego tylko w przypadku, kiedy sprawa jest już rozstrzygnięta, ale same środki nie zostały jeszcze odzyskane.

Ponadto dla oceny abuzywności ww. klauzul nie ma znaczenia okoliczność, iż spółka dotychczas nie korzystała z przewidzianych w postanowieniach sankcji. Ryzyko obciążenia nimi konsumentów nadal istnieje. Abuzywność kwestionowanych postanowień istnieje niezależnie od przyjętego wariantu wynagrodzenia. Decydujące znaczenie w tym kontekście ma fakt, iż przy zastosowaniu w niniejszej sprawie istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym konsument byłby w znacznie lepszej sytuacji, gdyby kwestionowanych postanowień nie było we wzorcach umowy. Powyższe nie wyklucza jednak tezy, iż przynajmniej część sankcji przewidziana o warianty zastrzeganego przez spółkę wynagrodzenia prowizyjnego - z racji ich wysokości - może wyczerpywać przesłanki klauzuli szarej określonej w art. 385³ pkt 17 kc.

Podsumowując, w ocenie Prezesa UOKiK ww. klauzule w sposób rażąco naruszają interesy konsumentów, w tym ich interesy ekonomiczne, albowiem uprawniają one przedsiębiorcę - który nie zrealizował w pełni swojego świadczenia - do żądania od konsumentów, którzy wypowiedzieli umowę lub odwołują pełnomocnictwo do zapłaty z góry określonego



świadczenia, tak jakby zobowiązanie przedsiębiorcy zostało zrealizowane, a żądana w postępowaniu sądowym kwota została zasądzona i skutecznie wyegzekwowana przez spółkę.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.8.

„Klient zobowiązuje się do niepodejmowania samodzielnie żadnych czynności w zakresie objętym niniejszą umową, bez wcześniejszego uzgodnienia z ARBITER S.A., w szczególności zobowiązuje się do niepodejmowania negocjacji, niezawierania ugód lub podejmowania innych czynności mających na celu zakończenie sprawy z podmiotem, z którym została zawarta Umowa”

- § 3 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,
- § 3 ust. 4 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,
- § 3 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf.

W ocenie Prezesa Urzędu przedmiotowe postanowienie umowne utrudnia konsumentowi podejmowanie w jego sprawie samodzielnych czynności, w szczególności zmierzających do zawarcia ugody z podmiotem, z którym toczony jest spór - bankiem lub ubezpieczycielem. Kwestionowana klauzula z góry może pozbawiać konsumenta możliwości uzyskania rekompensaty finansowej związanej z dochodzonym roszczeniem lub wypracowania innej formy kompromisu od tej procedowanej przez spółkę. Bez znaczenia jest w takiej sytuacji ewentualne ryzyko, że zawarta przez konsumenta ugoda, w wyniku samodzielnie przeprowadzonych negocjacji, może być dla niego obiektywnie niekorzystna. Konsument nie może być bowiem pozbawiony realnego wpływu na przebieg prowadzonej sprawy. Jeśli z jakichś względów uzna, że zawarcie przez niego ugody z bankiem lub ubezpieczycielem będzie dla niego zadowalające to nie powinien być, na podstawie stosowanej przez spółkę klauzuli, odwołany od takiego zamiaru.

Ponadto, kwestionowane postanowienie może ograniczać konsumentom tzw. zdolność postulacyjną, przez którą należy rozumieć uprawnienie strony do samodzielnego działania w postępowaniu i osobistego podejmowania czynności procesowych¹³. Zdolność taką mogą ograniczać tylko niektóre czynniki natury faktycznej lub prawnej. Wskazuje się, że zdolności takiej nie ma m.in. osoba nieznająca języka lub osoba głuchoniema¹⁴. Z kolei w przypadku braku zdolności postulacyjnej z przyczyn natury prawnej można wskazać na przepisy, które w określonych sytuacjach przewidują przymus adwokacko-radcowski. Dla przykładu można wskazać na art. 87¹ ust. 1 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 1575 ze zm.), zgodnie z którym w postępowaniu przed Sądem Najwyższym obowiązuje zastępstwo stron przez adwokatów lub radców prawnych, a w sprawach własności przemysłowej także przez rzeczników patentowych. Zastępstwo to dotyczy także czynności procesowych związanych z postępowaniem przed Sądem Najwyższym, podejmowanych przed sądem niższej instancji.

Prezes UOKiK nie może zgodzić się ze stanowiskiem, iż w przedmiotowej klauzuli zastrzeżono jedynie, aby klient nie podejmował decyzji w zakresie zawarcia ugody bez zasięgnięcia opinii spółki. W pierwszej kolejności należy wskazać, iż inkryminowane postanowienie

¹³ Por. m.in. uzasadnienie uchwały SN z dnia 26 lutego 2015 r., sygn. akt III CZP 102/14.

¹⁴ Ł. Błaszczak, E. Marszałkowska-Krześ, Przymioty procesowe stron i uczestników postępowania nieprocesowego niezbędne do dochodzenia ochrony prawnej na drodze sądowej. Wybrane zagadnienia, Studia Prawno-ekonomiczne, t. XCV, 2015 r., s. 21.



jednoznacznie stanowi o „uzgodnieniu” ze spółką podjęcia określonych czynności. W tym aspekcie w ww. postanowieniu można mówić raczej o wyrażeniu zgody przez spółkę na podjęcie przez konsumenta działań w zakresie objętym umową, aniżeli wyłącznie o ich niewiążącej konsultacji. Ponadto, kwestionowana klauzula nie odnosi się wyłącznie do kwestii dotyczącej zawarcia ugody, ale dotyczy podejmowania przez konsumenta jakichkolwiek samodzielnych czynności w sprawie (w szczególności tych, które w ocenie konsumenta mogą pozytywnie przyczynić się do finalnego efektu prowadzonej sprawy).

Prezes Urzędu pragnie również podkreślić, iż rozumie powody, które mogły przyświecać spółce przy redakcji kwestionowanego postanowienia - tj. ochrona interesów konsumentów przed podejmowaniem niekorzystnych dla nich decyzji. Tym niemniej redakcja ww. klauzuli jest zbyt restrykcyjna. W ocenie Prezesa Urzędu, we wzorcach umów związanych ze świadczeniem usług pomocy prawnej nie można stosować klauzul, które *a priori* po stronie konsumenta będą skutkować rezygnacją z zajmowania się przez niego własną sprawą i podejmowania w niej określonych decyzji. Kwestia ta może mieć m.in. znaczenie w przypadku długotrwałych i skomplikowanych sporów sądowych, gdzie wynik postępowania jest z reguły niepewny. Samodzielna i świadoma kalkulacja ze strony konsumenta może przemawiać za wcześniejszym, ugodowym zakończeniu sporu (wbrew stanowisku spółki). Powyższe może przyczynić się do powstania znaczących oszczędności - koszty opinii biegłych, pomocy prawnej etc. - które mogą zrekompensować ewentualne „straty” powstałe na skutek zawarcia ugody. Nie bez znaczenia jest również aspekt pozamajątkowy związany m.in. ze zniwelowaniem poziomu stresu jaki mógł towarzyszyć prowadzonemu postępowaniu. Ponadto z wyjaśnień spółki nie wynika, aby konsumenci samodzielnie podejmowali czynności zmierzające do zakończenia prowadzonego postępowania. Zawarcie ugody na etapie polubownym lub sądowym zawsze odbywało się przy udziale spółki.

Z powyższych względów, w ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienie umowne przekracza akceptowalne granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. Kwestionowane postanowienie może powodować dezorientację i wywołać u konsumenta błędne przekonanie związane z uprawnieniem do samodzielnego działania w sprawie. Kwestionowane postanowienie narusza dobre obyczaje, gdyż na jego podstawie może dojść do nadużycia w stosunku do konsumenta posiadanej przez spółkę uprzywilejowanej pozycji kontraktowej. Z kolei rażące naruszenie interesów konsumenta na bazie kwestionowanej klauzuli umownej oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienie umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Ad I.9.-10. Klauzule, o których mowa w punktach I.9.-I.10. niniejszej decyzji zostaną omówione łącznie, ze względu na ich podobne brzmienie oraz ten sam skutek jaki wywierają we wzajemnych prawach i obowiązkach stron umowy.

9. „Klient upoważnia ARBITER S.A. do wskazania radcy prawnego lub adwokata, który będzie świadczył na rzecz Klienta pomoc prawną w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym i zobowiązuje się udzielić na rzecz wskazanego pełnomocnika pełnomocnictwa procesowego”

- § 3 ust. 8 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,
- § 3 ust. 8 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww;

10. „Klient upoważnia ARBITER S.A. i wskazanych przez niego pełnomocników do reprezentowania go przed wszystkimi podmiotami, instytucjami, organami administracji



publicznej, ścigania i wymiaru sprawiedliwości na podstawie odrębnego pełnomocnictwa, które stanowi integralną część niniejszej umowy”

- § 1 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - polisolokaty,
- § 1 ust. 5 Umowy o świadczenie usług prawnych - unww,
- § 3 ust. 9 Umowy o świadczenie usług prawnych - chf.

Na podstawie ww. postanowień spółka przyznaje sobie uprawnienie do wskazania pełnomocników, którzy będą reprezentować konsumenta na etapie postępowania sądowego. Z wyjaśnień przekazanych przez spółkę wynika, że informacja o tym, który radca prawny lub adwokat będzie reprezentował konsumenta jest przekazywana w trakcie rozmowy telefonicznej dotyczącej skierowania sprawy na drogę postępowania sądowego. Powyższe wskazuje, że konsument podpisuje w momencie zawierania umowy pełnomocnictwo *in blanco*, które w terminie późniejszym jest uzupełniane przez spółkę o dane pełnomocnika. Spółka również wyjaśniła, że jeżeli życzeniem konsumenta jest uzyskanie numeru telefonu do pełnomocnika to numer taki jest mu przekazywany.

W ocenie Prezesa Urzędu takie uprawnienie należy uznać za niedopuszczalne, gdyż to konsument powinien mieć decydujący wpływ na wybór konkretnego pełnomocnika. Kwalifikacje pełnomocnika i jego doświadczenie w branży związanej z dochodzeniem roszczeń może mieć bowiem bezpośrednie przełożenie na efekt finalny danej sprawy. Jego wybór nie jest więc obojętny dla interesów konsumentów. Kwestia wyboru pełnomocnika jest o tyle istotna, że spółka nie może samodzielnie w pełni podjąć w imieniu konsumenta czynności zmierzających do odzyskania nienależnie pobranych świadczeń przez ubezpieczyciela lub bank. Sprawy te z reguły są bowiem przedmiotem postępowania sądowego, w związku z czym konieczne jest w tym zakresie reprezentowanie konsumenta przez profesjonalnego pełnomocnika - radcę prawnego lub adwokata. Spółka ma tę świadomość już na etapie zawierania z konsumentem umowy, wobec czego powinna skonstruować mechanizm wyboru przez niego pełnomocnika procesowego, zmierzający do wyeliminowania arbitralności w jego wyborze. Równocześnie, wywodząc uprawnienie konsumenta do wskazania reprezentującego go pełnomocnika, Prezes Urzędu pragnie zwrócić uwagę m.in. na uregulowania zawarte w art. 25 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 26 maja 1982 r. Prawo o adwokaturze (Dz. U. z 2020 r. poz. 1651 ze zm.). Zgodnie z powołanymi przepisami, umowę z klientem zawiera kierownik zespołu adwokackiego w imieniu zespołu, a pełnomocnictwa klient udziela adwokatowi. Jednocześnie, kierownik zespołu uwzględnia życzenia klienta co do wyboru adwokata, chyba że uzasadnione względy uniemożliwiają temu adwokatowi udzielenie pomocy prawnej.

Należy mieć także na względzie, że kwestionowane postanowienia są podobne do klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod nr 5694 oraz 6485:

- „Zleceniodawca wyraża zgodę Zleceniobiorcy na zlecenie dla Kancelarii Adwokackiej lub Radcowskiej wskazanej przez zleceniobiorcę, do dochodzenia roszczeń w razie wystąpienia takiej konieczności w drodze postępowania sądowego. W celu realizacji powyższego Zleceniodawca zobowiązany jest do udzielenia oddzielnego pełnomocnictwa dla adwokata lub radcy prawnego oraz do uiszczenia dodatkowego wynagrodzenia z tytułu zastępstwa procesowego zgodnie z obowiązującymi stawkami określonymi w (Rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dn. 28.09.2002 r. Dz. U. Nr 163 poz. 1348 - opłaty za czynności adwokackie oraz ponoszenie przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu. (Adwokatów zagranicznych obowiązują stawki zgodne z prawem danego Kraju). Dotyczy to również opłat i czynności adwokackich przed procesowych. Opłaty powyższe



obejmować będą także koszty sądowe związane z wytoczeniem i prowadzeniem sprawy w tym także wpisu sądowego i kosztów opinii biegłych sądowych. (Koszty sądowe w spr. cywilnych. Ustawa z dn. 28.07.2005 r. Dz. 167 poz. 1398 z późniejszymi zmianami). Koszty prowadzenia sprawy poza granicami kraju w zakresie jak wyżej, ustalane są w oparciu o przepisy i stawki obowiązujące w danym Państwie” - wpis nr 5694 z dnia 26 maja 2014 r., na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) z dnia 25 lipca 2013 r., sygn. akt XVII AmC 607/13,

➤ „Klient upoważnia ECPP do powierzenia w jego imieniu dochodzenia roszczeń, o których mowa w §1 w postępowaniu przedsądowym, przedegzekucyjnym, sądowym i egzekucyjnym uprawnionym do tego podmiotom” - wpis nr 6485 z dnia 1 lipca 2016 r., na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 kwietnia 2016 r., sygn. akt: XVII AmC 8/14.

W uzasadnieniu wyroku dotyczącego pierwszej z ww. klauzul SOKiK stwierdził, że „Klauzula oznaczona nr 3 spełnia przesłanki pozwalające uznać ją w świetle art. 385[1] § 1 kc za niedozwoloną, albowiem nakłada na konsumenta zobowiązanie do wyrażenia a priori zgody na zlecenie profesjonalnemu pełnomocnikowi podejmowania czynności celem dochodzenia roszczeń, będących przedmiotem umowy w postępowaniu sądowym. Zobowiązuje go także do udzielenia pełnomocnictwa wskazanemu przez niego prawnikowi. Słusznie przyjmuje się, iż stosunek pełnomocnictwa ze względu na swój szczególny charakter powinien opierać się na wzajemnym zaufaniu stron. Skutkiem tego istotnym jest, by to konsumentowi przysługiwało prawo wyboru osoby, która ma reprezentować jego interesy. W kontekście niniejszej sprawy, winien więc mieć możliwość podjęcia decyzji, czy zechce korzystać z usług poleconej mu kancelarii prawnej, czy też innej dowolnie przez siebie wybranej. Tymczasem zapis wzorca umowy, który pozbawia go tego uprawnienia niewątpliwie kształtuje w sposób niekorzystny jego sytuację prawną”.

Prezes Urzędu w pełni aprobuje ww. stanowisko, które w sposób analogiczny można odnosić do kwestionowanych powyżej postanowień. Pozbawiają one konsumenta z góry możliwości przeprowadzenia ze spółką indywidualnych rokowań dotyczących osoby pełnomocnika. Nie bez znaczenia przy ich analizie jest także stosowanie przez spółkę w ocenianych wzorcach umowy postanowienia, na mocy którego konsument zrzeka się prawa do odwołania pełnomocnictwa: „Na zasadzie określonej w art. 101 kodeksu cywilnego, Klient zrzeka się prawa do odwołania pełnomocnictwa”. Ponadto, zmiana raz ustanowionego przez spółkę pełnomocnika może wiązać się dla konsumenta z dotkliwymi sankcjami, o czym szczegółowo mowa przy analizie klauzul znajdujących się w punktach I.1.-7. niniejszej decyzji.

Prezes Urzędu nie podziela argumentacji spółki jakoby za wskazaniem przez spółkę radcy prawnego lub adwokata, który będzie świadczył na rzecz konsumenta pomoc prawną w postępowaniu sądowym i egzekucyjnym przemawiała ochrona tajemnic przedsiębiorstwa. W pierwszej kolejności należy wskazać, iż żadne przepisy nie uniemożliwiają powołania przez konsumenta w sprawie innego pełnomocnika. Konsument może zlecić temu pełnomocnikowi, aby zapoznał się w sądzie ze zgromadzoną w sprawie dokumentacją i dokonał następnie jej utrwalenia. W tym też zakresie uzasadnienie dotyczące narzucenia osoby pełnomocnika z uwagi na ochronę tajemnicy przedsiębiorstwa spółki nie wydaje się trafne. W tym miejscu należy również podkreślić, iż intencją Prezesa Urzędu przy kwestionowaniu ww. postanowienia wzorców umowy było nie tyle przerzucenie na konsumenta konieczności samodzielnego poszukiwania pełnomocnika, ale objęcie konsensem osoby radcy prawnego lub adwokata na etapie zawarcia umowy (uwzględniając m.in. nr wpisu oraz kancelarię, z którą związany jest ten podmiot). Prezes Urzędu kwestionuje samą arbitralność w wyborze pełnomocnika procesowego przez spółkę. Prezes Urzędu nie kwestionuje faktu, iż współpracujący ze spółką pełnomocnicy mogą posiadać duże doświadczenie w prowadzeniu



spraw o podobnym charakterze i dawać rękojmię należytej staranności. Jedyna, aczkolwiek zasadnicza wątpliwość dotyczy faktu, iż konsument nie ma realnego wpływu na wybór pełnomocnika. Obdarzenie spółki zaufaniem i zlecenie jej prowadzenia sprawy nie może uzasadniać pozbawienia konsumenta możliwości wyboru pełnomocnika. Nic nie stoi na przeszkodzie, aby informacje o osobie pełnomocnika przedstawić konsumentowi na etapie przedkontraktowym, umożliwić mu swobodny wybór pełnomocnika oraz zawrzeć następnie te informacje wprost w zawieranych umowach o świadczenie usług prawnych.

Za niezrozumiałe Prezes Urzędu przyjmuje również wyjaśnienia spółki związane z instytucją substytucji. Zaprezentowane przez spółkę stanowisko faktycznie może rodzić obawy, iż wybór pełnomocnika przez konsumenta będzie fikcją, gdyż nawet wybrany świadomie przez konsumenta radca prawny lub adwokat będzie uprawniony do dowolnego wskazywania dalszego pełnomocnika procesowego - substytutu. Instytucja dalszego pełnomocnictwa procesowego jest instytucją o charakterze wyjątkowym - biorąc pod uwagę istotę stosunku pełnomocnictwa opartego na zaufaniu strony do swojego pełnomocnika - stanowi bowiem istotne odstępstwo od obowiązku osobistego reprezentowania strony przez pełnomocnika. Ponadto na skutek udzielenia substytucji dochodzi do ograniczenia zasady wyboru osoby pełnomocnika przez stronę wyrażonej zarówno w przepisach prawa cywilnego materialnego, jak i prawa procesowego. Każdy podmiot prawa, zarówno osoba fizyczna, jak i osoba prawna, ma bowiem prawo zdecydować, kto w jego imieniu dokona czynności prawnej z bezpośrednim skutkiem w jego sferze prawnej.

W ocenie Prezesa Urzędu konsument powinien mieć prawo samodzielnie określić zakres uprawnień pełnomocnika w sposób szerszy lub węższy niż wskazany w przepisach kodeksu postępowania cywilnego, w tym całkowicie wyłączyć prawo udzielenia substytucji innemu podmiotowi. Nie ma przy tym również przeszkód, aby zakres podmiotowy oraz przedmiotowy ewentualnie udzielanej przez pełnomocnika głównego substytucji został uregulowany bezpośrednio przez samego konsumenta. Strona może bowiem skutecznie ograniczyć krąg pełnomocników substytucyjnych tylko do grupy adwokatów (radców prawnych) albo innych podmiotów uprawnionych do zastępowania jej w postępowaniu sądowym. Konsument mógłby być również uprawniony do czasowego określania granic udzielenia dalszego pełnomocnictwa. Substytut mógłby wówczas zastępować go wyłącznie np. na wyznaczonym etapie postępowania, na czas dłuższej nieobecności, choroby głównego pełnomocnika albo innych trwałych przeszkód.

Z powyższych względów, w ocenie Prezesa Urzędu ww. postanowienia umowne przekraczają akceptowalne granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta. Kwestionowane postanowienia naruszają dobre obyczaje, gdyż na ich podstawie może dojść do nadużycia w stosunku do konsumenta posiadanej przez spółkę uprzywilejowanej pozycji kontraktowej. Z kolei rażące naruszenie interesów konsumenta na bazie kwestionowanych klauzul umownych oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Sytuacja konsumenta prezentowałaby się zdecydowanie odmiennie, gdyby kwestionowanych postanowień nie było we wzorcu umowy.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa UOKiK analizowane postanowienia umowne stosowane przez spółkę w ww. wzorcach umownych stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385¹ § 1 kc.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I. sentencji niniejszej decyzji.

Ad II. Uzasadnienie rozstrzygnięcia w kwestii wniosku spółki w sprawie wydania decyzji w trybie art. 23c uokik



Zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Ustęp 2 wspomnianego artykułu stanowi, że w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do: 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o którym mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowienia tego wzorca - w sposób określony w decyzji; 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Jak jednak stanowi art. 23c ust. 1 uokik, jeżeli przedsiębiorca przed wydaniem decyzji, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, lub usunięcia skutków tego naruszenia, Prezes Urzędu może, wydając decyzję, o której mowa w art. 23b ust. 1, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań.

W toku postępowania, na podstawie art. 23c ust. 1 uokik, spółka zobowiązała się do podjęcia działań mających na celu poinformowanie konsumentów o bezskuteczności zakwestionowanych postanowień, publikację oświadczenia informującego o wydanej w sprawie decyzji oraz możliwości zawarcia aneksu do umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu, zaproponowane przez spółkę zobowiązanie nie budzi zastrzeżeń, a jego treść jest jednoznaczna i precyzyjna. Zobowiązanie spółki zmierza do usunięcia skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a uokik. Realizacja wnioskowanego przez spółkę zobowiązania pozwoli osiągnąć cele postępowania poprzez złożenie konsumentom oświadczenia o bezskuteczności kwestionowanych postanowień oraz przedstawienie możliwości zawarcia aneksu. Ponadto oświadczenie spółki zawiera jednoznaczne przyrzeczenie zwrotu poniesionych przez konsumentów kosztów wynikających z rozwiązania umowy lub wypowiedzenia pełnomocnictwa, w terminie 30 dni od otrzymania dokumentów potwierdzających fakt ich poniesienia.

Z kolei obowiązek dotyczący opublikowania na stronie internetowej przedsiębiorcy oświadczenia informującego o wydanej w sprawie decyzji i zawierającego odnośnik umożliwiający zapoznanie się z decyzją opublikowaną na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, jak również obowiązek przestania konsumentom osobnego oświadczenia w formie wiadomości e-mail lub wysyłką pocztą tradycyjną, zawierającym informacje w tym samym zakresie, dopełnia ww. obowiązek usunięcia skutków naruszenia, poprzez przedstawienie konsumentom informacji na temat działań podjętych przez przedsiębiorcę w celu doprowadzenia do stanu zgodnego z prawem.

W toku postępowania spółka zobowiązała się również do niezawierania umów zawierających klauzule wymienione w Postanowieniu nr 1 z dnia 8 lipca 2019 r. Z racji zaś uznania wszystkich z klauzul wskazanych ww. Postanowieniu za niedozwolone postanowienia umowne i zakazania ich wykorzystywania, ww. zobowiązanie spółki należy uznać za zbędne. Orzeczony przez Prezesa UOKiK zakaz wykorzystywania niedozwolonego postanowienia wzorca umowy odnosi bowiem również swój skutek na przyszłość.

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał za celowe nałożenie na spółkę obowiązku wykonania przedłożonego przez nią zobowiązania. Tym samym spełnione zostały warunki niezbędne do wydania decyzji na podstawie art. 23c ust. 1 uokik.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie II. sentencji decyzji.



Ad III. Obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań (pkt III. rozstrzygnięcia decyzji)

Stosownie do art. 23c ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązania. W związku z powyższym Prezes Urzędu zobowiązał przedsiębiorcę do poinformowania o stopniu realizacji zobowiązań, o których mowa w punkcie II. sentencji niniejszej decyzji, zgodnie z treścią punktu III. rozstrzygnięcia decyzji.

Przekazane przez spółkę informacje oraz dokumenty pozwolą zweryfikować i ocenić sposób oraz stopień wykonania zobowiązania.

Mając na uwadze powyższe Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie III. sentencji decyzji.

Ad IV. Nałożenie przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę obowiązku zwrotu kosztów postępowania

Zgodnie z art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść **koszty postępowania**. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Zgodnie z art. 263 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2020 r. poz. 256 ze zm.) do kosztów postępowania zalicza się koszty podróży i inne należności świadków i biegłych oraz stron w przypadkach przewidzianych w art. 56 tej ustawy, a także koszty spowodowane oględzinami na miejscu, jak również koszty doręczenia stronom pism urzędowych. Zgodnie zaś z art. 264 § 1 ww. ustawy 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.

W punkcie I. sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 23a uokik. Spełniona została zatem przestępka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie **71 zł** związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją ze stroną niniejszego postępowania.

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.

Pouczenia:

Stosownie do art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV. niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji



i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego i na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 Katowicach (40-048 Katowice, ul. Kościuszki 43) w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2020 r. poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 tej ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł.

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

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

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Z up. Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Katowicach
Maciej Fragsztajn

