



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
TOMASZ CHRÓSTNY**

Wrocław, 13 października 2023 r.

RWR.611.1.2023.AK

Wersja jawna

**DECYZJA nr RWR 8/2023**

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone wszczętego przeciwko Justynie Stankiewicz, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą: **POLANDCARS.COM.JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu**,

- I. na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje stosowane przez Justynę Stankiewicz, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą: **POLANDCARS.COM.JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu** postanowienia wzorca umowy o treści:
  1. „Wynagrodzeniem Zleceniobiorcy za usługi wykonane na podstawie niniejszej umowy jest prowizja w wysokości ... %) słownie:.....) od wartości każdego świadczenia uzyskanego dla Zleceniodawcy od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody oraz w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową - dodatkowo koszty zastępstwa procesowego oraz koszty zastępstwa w egzekucji. Wynagrodzenie należne Zleceniobiorcy powiększone zostanie o stosowny podatek od towarów i usług VAT w wysokości obowiązującej w dacie uzyskania świadczenia oraz płatne będzie po uzyskaniu (wyegzekwowaniu) należnego świadczenia od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody.” (§ 3 ust. c wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
  2. „W przypadku poniesienia przez Zleceniobiorcę kosztów wizyt lekarskich i/lub rehabilitacji odbytych przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca wyraża zgodę, aby rozliczenie tych kosztów (ich zwrot Zleceniobiorcy) następowało zgodnie z wystawionymi z tego tytułu fakturami VAT w pierwszej kolejności z należnej mu części odszkodowania lub innego świadczenia otrzymanego od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody (tj. części odszkodowania lub świadczenia pozostałej po odliczeniu należnej Zleceniobiorcy prowizji). Zleceniodawca wyraża zgodę na potrącanie tych kwot przez Zleceniobiorcę.” (§ 4 ust. g wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
  3. „Zleceniodawca zobowiązuje się, iż nie wypowie niniejszej umowy ani też nie wypowie udzielonego Zleceniobiorcy lub osobie przez niego wskazanej pełnomocnictwa, przed całkowitym wykonaniem niniejszej umowy i jej rozliczeniem. W przypadku niedotrzymania niniejszego zobowiązania przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorcy przysługuje prawo do zwrotu kosztów poniesionych przy realizacji niniejszej umowy zgodnie z przedstawionym Zleceniodawcy zestawieniem godzinowym czasu pracy i poniesionych kosztów sporządzonym przez Zleceniobiorcę oraz prawo do otrzymania należnego zgodnie z niniejszą umową wynagrodzenia od świadczeń ustalonych lub zasądzonych od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody. Zleceniobiorca oświadcza przy tym, że stawka godzinowa czasu pracy przy likwidacji szkód wynosi 200 złotych oraz powiększona zostanie każdorazowo o stosowny podatek od towarów i usług VAT, co

Zleceniodawca akceptuje.” (§ 4 ust. 2 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);

4. „Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy w stosunku do osób trzecich wszystkich warunków nn. umowy.” (§ 5 ust. 2 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
5. „Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonywaniem nn. Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku porozumienia właściwym będzie odpowiedni sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniobiorcy.” (§ 5 ust.4 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
6. „Umowę odczytano, jej treść jest dla obu Stron zrozumiała i nie wnoszą do niej żadnych zastrzeżeń.” (§ 5 ust. 6 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania),

za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2023 r. poz. 1610), 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. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Justynę Stankiewicz, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą POLANDCARS.COM. JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu** w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy kary pieniężne:

1. w wysokości **43 461 zł (słownie: czterdzieści trzy tysiące czterysta sześćdziesiąt jeden)**, z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 1 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa;
2. w wysokości **43 461 zł (słownie: czterdzieści trzy tysiące czterysta sześćdziesiąt jeden)**, z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 2 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa;
3. w wysokości **43 461 zł (słownie: czterdzieści trzy tysiące czterysta sześćdziesiąt jeden)**, z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 3 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa;
4. w wysokości **26 076 zł (słownie: dwadzieścia sześć tysięcy siedemdziesiąt sześć)** z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 4 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa;
5. w wysokości **26 076 zł (słownie: dwadzieścia sześć tysięcy siedemdziesiąt sześć)** z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 5 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa;
6. w wysokości **26 076 zł (słownie: dwadzieścia sześć tysięcy siedemdziesiąt sześć)** z tytułu stosowania postanowienia wzorca umowy określonego w pkt. I ust. 6 sentencji decyzji, płatną do budżetu państwa.

III. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. poz. 1689), oraz art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 775), w związku z art. 83 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża **Justynę Stankiewicz, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą: POLANDCARS.COM.JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu** kosztami postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w kwocie **27 zł (słownie: dwadzieścia siedem złotych)** i zobowiązuje do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

#### UZASADNIENIE

[1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu, Prezes UOKiK) - na skutek otrzymanych sygnałów konsumenckich, wszczął postępowanie

wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z działalnością: Justyny Stankiewicz, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą: POLANDCARS.COM. JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu (dalej jako: POLANDCARS; Przedsiębiorca), [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] oraz [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] mogło dojść do naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2023 r. 1689, dalej: uokik), w sposób uzasadniający wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów lub/i w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w rozumieniu art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

[2] Na podstawie poczynionych w trakcie postępowania wyjaśniającego ustaleń, Prezes Urzędu w dniu 6 kwietnia 2023 r. - Postanowieniem RWR Nr 23/2023 (dalej: Postanowienie) - wszczął postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy, opisanych w pkt. I ust. 1 - 6 sentencji decyzji, za niedozwolone.

Dowód: Postanowienie RWR nr 23/2023 z dnia 6 kwietnia 2023 r., k. 3 - 10.

[3] Jednocześnie, postanowieniem Nr RWR 24/2023 z tej samej daty, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, część materiału dowodowego zebranego w trakcie ww. postępowania wyjaśniającego, prowadzonego pod sygn. RWR.405.1.2021.AK.

Dowód: Postanowienie RWR nr 24/2022 z dnia 6 kwietnia 2023 r., k. 11.

[4] W odwiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania, w piśmie z dnia 13 kwietnia 2023 r., przedsiębiorca przekazał stanowisko w sprawie wskazując, co następuje:

- W latach [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Od [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]
- POLANDCARS.COM. JUSTYNA STANKIEWICZ współpracuje z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Współpraca pomiędzy przedsiębiorcą a [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] polegała na pomocy w prowadzeniu spraw, zgromadzeniu dokumentów niezbędnych do prowadzenia sprawy przed sądem.

Dowód: pismo POLANDCARS z dnia 26 kwietnia 2023 r., k. 90 - 91.

[5] Prezes Urzędu zawiadomił przedsiębiorcę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i o możliwości zapoznania się z aktami sprawy. Przedsiębiorca nie skorzystał z tego uprawnienia i nie odniósł się również do zgromadzonego materiału dowodowego.

Dowód: pismo Prezesa Urzędu z dnia 4 sierpnia 2023 r., k. 106.

### **Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny**

[6] Justyna Stankiewicz prowadzi działalność gospodarczą pod firmą POLANDCARS.COM. JUSTYNA STANKIEWICZ we Wrocławiu i jest zarejestrowana w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej pod numerem identyfikacji podatkowej (NIP): 8941193076 i numerem REGON: 932114104. Świadczy usługi polegające m.in. na wynajmie pojazdów, w tym również dla osób poszkodowanych w kolizjach drogowych z OC sprawcy. Ww. usługi świadczone są zarówno na rzecz osób fizycznych, jak i osób prawnych. W ramach prowadzonej działalności proponuje konsumentom również przeprowadzenie procesu likwidacji szkody dla osób poszkodowanych w wypadkach drogowych. W celu realizacji ww. procesu, POLANDCARS zawiera z konsumentami umowy o dochodzenie odszkodowania. Przedmiotem zawieranych umów jest prowadzenie sprawy o dochodzenie roszczeń odszkodowawczych w zakresie szkody osobowej z tytułu zdarzenia losowego (wypadku) na drodze przedsądowej, sądowej i egzekucyjnej.

[7] W obrocie z konsumentami stosuje wzorzec umowy pn. „Umowa o dochodzenie odszkodowania” (dalej: Umowa). Zastrzeżenia Prezesa UOKiK wzbudziły następujące postanowienia Umowy:

1. „Wynagrodzeniem Zleceniobiorcy za usługi wykonane na podstawie niniejszej umowy jest prowizja w wysokości ... %) słownie:.....) od wartości każdego świadczenia uzyskanego dla Zleceniodawcy od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody oraz w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową - dodatkowo koszty zastępstwa procesowego oraz koszty zastępstwa w egzekucji. Wynagrodzenie należne Zleceniobiorcy powiększone zostanie o stosowny podatek od towarów i usług VAT w wysokości obowiązującej w dacie uzyskania świadczenia oraz płatne będzie po uzyskaniu (wyegzekwowaniu) należnego świadczenia od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody.” (§ 3 ust. c wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
2. „W przypadku poniesienia przez Zleceniobiorcę kosztów wizyt lekarskich i/lub rehabilitacji odbytych przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca wyraża zgodę, aby rozliczenie tych kosztów (ich zwrot Zleceniobiorcy) następowało zgodnie z wystawionymi z tego tytułu fakturami VAT w pierwszej kolejności z należnej mu części odszkodowania lub innego świadczenia otrzymanego od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody (tj. części odszkodowania lub świadczenia pozostałej po odliczeniu należnej Zleceniobiorcy prowizji). Zleceniodawca wyraża zgodę na potrącanie tych kwot przez Zleceniobiorcę.” (§ 4 ust. g wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
3. „Zleceniodawca zobowiązuje się, iż nie wypowie niniejszej umowy ani też nie wypowie udzielonego Zleceniobiorcy lub osobie przez niego wskazanej pełnomocnictwa, przed całkowitym wykonaniem niniejszej umowy i jej rozliczeniem. W przypadku niedotrzymania niniejszego zobowiązania przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorcy przysługuje prawo do zwrotu kosztów poniesionych przy realizacji niniejszej umowy zgodnie z przedstawionym Zleceniodawcy zestawieniem godzinowym czasu pracy i poniesionych kosztów sporządzonym przez Zleceniobiorcę oraz prawo do otrzymania należnego zgodnie z niniejszą umową wynagrodzenia od świadczeń ustalonych lub zasądzonych od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody. Zleceniobiorca oświadcza przy tym, że stawka godzinowa czasu pracy przy likwidacji szkód wynosi 200 złotych oraz powiększona zostanie każdorazowo o stosowny podatek od towarów i usług VAT, co Zleceniodawca akceptuje.” (§ 4 ust. 2 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
4. „Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy w stosunku do osób trzecich wszystkich warunków nn. umowy.” (§ 5 ust. 2 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
5. „Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonywaniem nn. Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku porozumienia właściwym będzie odpowiedni sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniobiorcy.” (§ 5 ust.4 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania);
6. „Umowę odczytano, jej treść jest dla obu stron zrozumiała i nie wnoszą do niej żadnych zastrzeżeń.” (§ 5 ust. 6 wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania).

Dowód: wzorzec Umowy o dochodzenie odszkodowania, k. 33.

**[8]** Analiza wzorca umowy w kontekście otrzymanych sygnałów konsumenckich, pozwoliła na ustalenie ogólnego modelu prowadzenia działalności przez Przedsiębiorcę - w zakresie świadczenia usług likwidacji szkody. POLANDCARS, świadcząc na rzecz konsumentów poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych usługi dochodzenia odszkodowań, współpracuje z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] w obszarze obsługi prawnej tych usług, zaś z [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] w zakresie usług medycznych. Z okoliczności wskazanych w treści sygnałów konsumenckich wynika, że zastrzeżenia konsumentów dotyczyły





wzorca umowy w zakresie zasad potrącania określonych kosztów z odszkodowania i sposobu obliczania wynagrodzenia należnego przedsiębiorcy:

[wyjaśnienia konsumenta M.S. z dnia 7 lutego 2022 r.):

*„Umowy zostały zawarte w tym samym czasie i miejscu a w ich sprawie rozmawiała a później kontaktowała się jedna osoba [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Zawarłam umowę o dochodzenie odszkodowania (...) Wszystkie usługi zarówno medyczne jak i obsługi prawnej, zachwalał [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], który namawiał mnie do podpisania umów przedstawiając same plusy i zapewniając, że nie poniosę żadnych kosztów z tym związanych, wszystko pokryje odszkodowanie z OC sprawcy wypadku, zabiegi medyczne były przedstawiane jako obowiązkowe.”*

Dowód: wyjaśnienia konsumenta, k. 62.

[skarga konsumenta P.S z dnia 21.09.2021):

*„Zawarłem umowę o dochodzenie odszkodowania na szkodę na moim zdrowiu, wypadek z OC sprawcy. (...) Jak się okazało, sprawa zakończyła się w grudniu 2020, o czym poinformowano mnie w sierpniu 2021 r. Z uzyskanych [xxxxxxxxxx] zł dla mnie pani Justyna żądała ode mnie jeszcze [xxxxxxxx] zł. (...) O pomstę do nieba woła sposób rozliczenia przez Panią Justynę swoich klientów, szczególnie tych, którzy jak ja wykonywali swoje leczenie w [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].*

Dowód: skarga konsumenta, k. 18.

[skarga konsumenta P.Ł. z dnia 08.02.2021 r.)

*„Pisze do państwa jako konsument, który uważa że został wprowadzony w błąd podczas podpisywania umowy z dwoma podmiotami, których właścicielem jest jedna osoba. A mianowicie bezpośrednio po wypadku i kolizji drogowej trafiłem do firmy [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] w której to umowa zostaje podpisana jako POLANDCARS.COM. W rozmowie przed podpisaniem umowy pracownik zapewniał mnie, że dzięki podpisaniu umowy mam szansę na odszkodowanie sięgające kwot od 20 - 30 tys zł. Dodatkowo po sąsiedzku jest firma [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] (...) (właściciel ten sam). (...) podpisałem zatem dwie umowy (...). Jestem zbulwersowany i zaniepokojony stosowaniem przez tą firmę zapisów w umowie, a mianowicie chodzi o zapis:*

*§ 3 podpkt c.: wynagrodzenie zleceniobiorcy za usługi wykonane na podstawie niniejszej umowy jest prowizja w wysokości 30 %) od wartości każdego świadczenia uzyskanego dla zleceniodawcy od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody oraz w przypadku skierowania na drogę sądową...”*

Dowód: skarga konsumenta, k.12.

**[9]** POLANDCARS zawarła z konsumentami [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. W stanowisku z dnia 30 lipca 2021 r., przedsiębiorca wskazał, że [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Dowód: stanowisko przedsiębiorcy z dnia 30 lipca 2021 r., k. 40 - 41.

[10] W ramach kontroli<sup>1</sup> przeprowadzonej w toku postępowania wyjaśniającego ustalono, że [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Podmioty te nadal jednak figurują w Centralnej Informacji Krajowego Rejestru Sądowego. POLANDCARS zawiera z konsumentami umowy o dochodzenie odszkodowania - na etapie postępowania likwidacyjnego oraz sądowego i egzekucyjnego. Przedsiębiorca w obrocie z konsumentami wykorzystuje wzorzec Umowy o dochodzenie odszkodowania.

Jednocześnie z wyjaśnień uzyskanych od pełnomocnika POLANDCARS - [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] wynika, że działalność, związana ze świadczeniem usług w procesie likwidacji szkody [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], gdzie znajduje się [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], z którą POLANDCARS współpracuje w procesie likwidacji szkody.

Dowód: protokół kontroli przeprowadzonej w siedzibie Przedsiębiorcy w dniu 4 sierpnia 2022 r., k. 70 - 89.

#### [11] Informacja o przychodach uzyskanych przez Przedsiębiorcę w 2022 r.

W 2022 r. Przedsiębiorca osiągnął przychody w wysokości [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Wskazana kwota stanowi sumę następujących pozycji:

A. Przychody netto ze sprzedaży i zrównane z nimi: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx];

D. Pozostałe przychody operacyjne: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx];

G. Przychody finansowe: [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Dowód: Rachunek zysków i strat (wariant porównawczy) - sprawozdanie za okres 01.01.2022 - 31.12.2022, k.97.

#### **Mając na uwadze ustalony stan faktyczny, Prezes Urzędu zważył:**

#### [12] 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, którzy mogli i mogą być narażeni na stosowanie przez przedsiębiorcę we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych. Zakwestionowane działanie przedsiębiorcy nie dotyczy 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 przedsiębiorcę wzorcem umowy.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385<sup>1</sup> i art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego dyrektywę Rady 93/13/EWG z 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.U.E.L.1993.95.29). 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

---

<sup>1</sup> Kontrola została przeprowadzona w siedzibie POLANDCARS w dniach 4 - 5 sierpnia 2022 r.



umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

### [13] Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów - zasady ogólne

Zgodnie z art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a uokik wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych<sup>2</sup>. Stosownie do art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nieuzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

[14] W świetle powołanego przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone, uzależniona jest od stwierdzenia, że postanowienie to:

1. jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów;
2. nie zostało indywidualnie uzgodnione;
3. nie określa głównych świadczeń stron, chyba że zostało sformułowane w sposób niejednoznaczny;
4. kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami;
5. narusza w sposób rażący interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone, konieczne jest przy tym łączne wystąpienie obydwu przesłanek merytorycznych, czyli sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażącego naruszenia interesów konsumenta. Z reguły, rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes<sup>3</sup>.

Należy podkreślić, że przepis art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego stanowi klauzulę generalną, którą uzupełnia zamieszczona w art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego lista tzw. klauzul szarych, obejmująca typowe, najczęściej spotykane w praktyce klauzule, które uznawane są za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami, prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Chodzi o takie klauzule, które z góry, w oderwaniu od konkretnych okoliczności, stawiają konsumenta w gorszym (trudniejszym) położeniu. Odwzorowanie w umowie (wzorcu) któregoś z postanowień objętych ww. wyliczeniem znacząco ułatwia wykazanie, że wypełnia ono przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego. Funkcja art. 385<sup>3</sup> sprowadza się do ustanowienia swoistego domniemania działającego „w razie wątpliwości”, że klauzula umowna o określonej treści jest zakazanym postanowieniem umownym<sup>4</sup>.

Ocena, czy dane postanowienie jest niedozwolone należy, zgodnie z przepisami ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, do Prezesa Urzędu. Art. 23b ust. 1 uokik stanowi, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy.

<sup>2</sup> por. K. Pacuła [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; art. 23a-23d i 99a-99f. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis.

<sup>3</sup> por. wyrok Sądu Najwyższego z 13 października 2010 r. sygn. akt I CSK 694/09.

<sup>4</sup> Tak: W. Popiołek i stanowiska tam powołane. Komentarz do art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego [w:] Kodeks cywilny. Komentarz do art. 1-449<sup>11</sup>, t. I pod red. prof. dr hab. K. Pietrzykowskiego, wyd. CH Beck, Warszawa 2005, s. 995-996.

#### **Ad 14. 1. Stosowanie postanowień przez przedsiębiorcę**

W niniejszej sprawie bezsporne jest, że POLANDCARS jest przedsiębiorcą i zawiera z konsumentami umowy o dochodzenie odszkodowania. Postępuje się przy tym wzorcem umowy nazwie: **Umowa o dochodzenie odszkodowania**.

#### **Ad 14.2. Brak 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 przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana, ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że przedsiębiorca wprowadził oceniany wzorzec do obrotu, poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umów z jego wykorzystaniem.

#### **Ad 14.3. Główne świadczenia stron**

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron”, należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne umowy (*essentialia negotii*), 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 waloryzacyjne<sup>5</sup>.

Klauzula zacytowana w pkt I ust. 1 sentencji decyzji określa główne świadczenia stron. Dotyczy bowiem m.in. sposobu ustalania wynagrodzenia Przedsiębiorcy z tytułu świadczenia usług na rzecz konsumenta w procesie likwidacji szkody. Jak już jednak zostało wskazane wcześniej, art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., nie znajduje zastosowania do postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Zdaniem Prezesa UOKiK powyższe postanowienie nie zostało jednak określone w sposób jednoznaczny (o czym mowa szerzej poniżej), co umożliwia jego analizę w kontekście przesłanek opisanych w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Pozostałe klauzule tj. zacytowane w pkt I ust. 2 - 6 sentencji decyzji, dotyczą: sposobu wzajemnych rozliczeń i dokumentowania kosztów oraz prawa do potrącenia określonego rodzaju wierzytelności (ust. 2), wypowiedzenia umowy przez zleceniodawcę (ust. 3), zachowania tajemnicy nt. umowy (ust. 4), właściwości sądu w razie zaistnienia sporu pomiędzy stronami (ust. 5) oraz znajomości treści umowy i niewnoszenia zastrzeżeń do jej treści (ust. 6). Nie odnoszą się zatem bezpośrednio do głównych świadczeń stron wynikających z umowy.

#### **Ad 14.4. Sprzeczność z dobrymi obyczajami**

Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Chodzi więc o postępowanie, które potocznie

<sup>5</sup> Wyrok SOKiK z dnia 1 marca 2007 r., sygn. akt XVII AmC 12/06.

jest rozumiane jako nieuczciwe, nierzetelne, sprzeczne z akceptowanymi standardami działania<sup>6</sup>. Dobre obyczaje są pozaprawnymi normami postępowania, którymi winni kierować się przedsiębiorcy względem konsumentów. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z nimi praktykami życia gospodarczego.

#### Ad 14.5. Rażąco naruszenie interesów konsumenta

Druga z przesłanek wymienionych w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego odnosi się do rażącego, tj. doniosłego, znaczącego naruszenia interesów konsumenta. Kwestii rażącego naruszenia interesów konsumenta nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, rachunkowej, a więc porównania 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 prowadzi 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.

Pojęcie „interesy” konsumenta należy przy tym rozumieć szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić również takie aspekty jak: niewygodność organizacyjną, strata czasu, nierzetelne traktowanie, naruszenie prywatności konsumenta, czy inne uciążliwości, jakie mogłyby powstać na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy z kolei stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy groźących strat), lecz także względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą bądź z konsumentami. Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres groźących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności<sup>7</sup>.

### [15] ANALIZA POSZCZEGÓLNYCH POSTANOWIEŃ OPISANYCH W SENTENCJI DECYZJI

#### Ad 15.1. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt. I ust. 1 sentencji decyzji:

*„Wynagrodzeniem Zleceniobiorcy za usługi wykonane na podstawie niniejszej umowy jest przewidziana w wysokości ... % (słownie:.....) od wartości każdego świadczenia uzyskanego dla Zleceniodawcy od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody oraz w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową - dodatkowo koszty zastępstwa procesowego oraz koszty zastępstwa w egzekucji. Wynagrodzenie należne Zleceniobiorcy powiększone zostanie o stosowany podatek od towarów i usług VAT w wysokości obowiązującej w dacie uzyskania świadczenia oraz płatne będzie po uzyskaniu (wyegzekwowaniu) należnego świadczenia od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody.”*

#### Naruszenie dobrych obyczajów

Zdaniem Prezesa Urzędu kwestionowana klauzula wypełnia przesłanki, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Postanowienie to dotyczy wynagrodzenia Przedsiębiorcy za świadczone na rzecz konsumenta usługi dochodzenia roszczeń odszkodowawczych. Zgodnie omawianym przepisem o **abuzywności postanowienia** przesądza to, iż po pierwsze, kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób **sprzeczny z dobrymi obyczajami**, po wtóre zaś, skutek takiego właśnie układu praw i obowiązków dochodzi do **rażącego**

<sup>6</sup> por. wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z: 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII AmA 118/04, 14 grudnia 2006 r. sygn. akt XVII AmC 152/05; wyrok Sądu Najwyższego z 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03.

<sup>7</sup> por. wyrok Sądu Najwyższego z 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03; wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z 26 maja 2015 r. sygn. akt XVII AmC 2615/14.

**naruszenia jego interesów.** Natomiast wykluczyć trzeba powyższą kwalifikację w odniesieniu do głównych świadczeń stron (w tym ceny lub wynagrodzenia), jeżeli zostały one sformułowane jednoznacznie, i to niezależnie od tego, czy znalazły się one w samej umowie czy też we wzorcu, albo też częściowo w umowie i częściowo we wzorcu<sup>8</sup> W kontekście powyższego nie ulega wątpliwości, że zakwestionowana klauzula dotyczy świadczenia głównego, odnoszącego się do wynagrodzenia zleceniobiorcy za usługi wykonane w związku z zawartą umową o dochodzenie odszkodowania. Zgodnie treścią omawianej klauzuli, wynagrodzeniem zleceniobiorcy jest: określona procentowo prowizja od każdego świadczenia uzyskanego od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody oraz; w przypadku skierowania sprawy na drogę sądową - dodatkowo koszty zastępstwa procesowego oraz koszty zastępstwa w egzekucji. Wynagrodzenie przedsiębiorcy, zgodnie z treścią przedmiotowej klauzuli, ma dodatkowo zostać powiększone o podatek od towarów i usług w wysokości, obowiązującej w dacie uzyskania świadczenia.

Wskazać należy, że wynagrodzenie POLANDCARS w umowach zawieranych z konsumentami o dochodzenie odszkodowania ustalane jest jako tzw. *success fee*, co oznacza, że honorarium podstawowe ustalane jest jako określony procent wartości przyszłego świadczenia, uzyskanego na skutek działań podjętych w procesie likwidacji szkody. Wynagrodzenie wymagalne jest po uzyskaniu świadczenia i pod warunkiem jego uzyskania. Nie jest zatem płacone w momencie zawierania umowy z POLANDCARS, co wyklucza możliwość dowiedzenia się konsumenta o całkowitej wysokości wynagrodzenia. Podkreślenia wymaga, że wynagrodzenie prowizyjne, określone jako wysokość procentowa od uzyskanego świadczenia jest wynagrodzeniem typowym dla umów określonego rodzaju - w tym także dla umów pośrednictwa w zakresie dochodzenia odszkodowania. Biorąc zatem pod uwagę niedookreśloność kwoty wynagrodzenia, polegającą na tym, że konsument zna jedynie wartość procentową, ale nie zna wysokości przyszłego świadczenia - wszelkie pozostałe kwestie, które mają wpływ na wysokość wynagrodzenia i zasady jego ustalania, powinny być wyrażone w taki sposób, aby konsument - podpisując umowę - mógł przewidzieć, jakie koszty poniesie w związku ze zleceniem.

W opinii Prezesa Urzędu kwestie te nie zostały uregulowane jednoznacznie, co pozostawia wiele wątpliwości pod kątem tego, na jakich warunkach i wedle jakich kryteriów przedsiębiorca określa poszczególne komponenty, które mają wpływ na wartość wynagrodzenia należnego zleceniobiorcy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedmiotowa klauzula jest niejednoznaczna, ponieważ wskazuje jedynie na rodzaj pobieranych kosztów, nie określając ich w sposób dostateczny, co uniemożliwia konsumentowi ustalenie wysokości opłat. Podkreślenia wymaga, że jako elementy wynagrodzenia, przedsiębiorca wskazuje „koszty zastępstwa procesowego” oraz „koszty zastępstwa w egzekucji”. Warto zauważyć, że wysokość kosztów z tytułu zastępstwa procesowego może być ustalana na zróżnicowanym poziomie i w zależności od konkretnych okoliczności. Poza stawkami minimalnymi (ustalonymi w zależności od wartości przedmiotu sporu<sup>9</sup>), znaczenie mają także inne kryteria, na podstawie których sąd rozstrzygnie, w jakiej wysokości przyznane zostaną koszty zastępstwa procesowego (np. wynik postępowania: nieuwzględnienia powództwa, lub tylko częściowego jego uwzględnienie). Na podstawie tylko rodzajowo wskazanych kosztów, konsument nie jest w stanie ustalić, jaka kwota z tytułu zastępstwa procesowego lub zastępstwa w egzekucji, zostanie potrącona z wyegzekwowanej przez POLANDCARS kwoty odszkodowania. Konsument nie jest zatem w stanie przewidzieć, w jakiej wysokości wynagrodzenie tytułem

<sup>8</sup> Zob. M. Śmigiel, Wzorce, s. 370). Przy czym, przesądzające znaczenie dla abuzywności owych postanowień ma okoliczność, że nie zostały one indywidualnie uzgodnione.

<sup>9</sup> Stawki minimalne określa rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. w sprawie opłat za czynności radców prawnych (Dz.U. z 2018 r. poz. 265) lub rozporządzenie Ministra Sprawiedliwości z dnia 22 października 2015 r. sprawie opłat za czynności adwokackie (Dz.U. z 2015 r. poz. 1800).

„kosztów zastępstwa procesowego, czy „kosztów zastępstwa w egzekucji” zostanie potrącone. Podpisując umowę godzi się na zapłatę kwot, których wysokość może okazać się dla niego nie do przyjęcia, **zwłaszcza gdy są one potrącane z odszkodowania**, na którego wypłatę liczy. Podkreślić w tym miejscu należy, że rozwiązanie, w którym poza wynagrodzeniem prowizyjnym, zleceniobiorca zastrzega dla siebie także ewentualne zasądzone koszty z tytułu zastępstwa procesowego - jest rozwiązaniem powszechnym w umowach pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych. Wskazać jednak należy, że kosztami z tytułu zastępstwa procesowego obciążana jest strona przeciwna (osoba zobowiązana do naprawienia szkody) - w przypadku uwzględnienia powództwa na rzecz poszkodowanego. W realiach niniejszej sprawy, ze względu na niedookreślony charakter użytych pojęć i brak wskazania zasad naliczania dodatkowego wynagrodzenia procesowego - kwestionowane postanowienie wykorzystywane jest do potrącania zasądzonych kosztów z wyegzekwowanej na rzecz konsumenta kwoty odszkodowania. Biorąc pod uwagę to, że konsument w momencie podpisywania umowy nie wie, na jakim poziomie ukształtowane zostały koszty zastępstwa procesowego - godzi się na potrącenie z wyegzekwowanego odszkodowania kwoty, której nie jest w stanie ustalić. O wysokości kosztów dowiaduje się na etapie sądowym tj. w chwili, gdy zapadnie rozstrzygnięcie w sprawie o odszkodowanie.

Wskazać należy, że na podstawie kwestionowanej klauzuli - konsument nie jest w stanie ustalić, iż zleceniobiorca przewiduje także zastępstwo w substytucji, które również może generować dodatkowe koszty po stronie konsumenta. W konsekwencji, konsument może w ogóle nie zdawać sobie sprawy z występowania kosztów z tego tytułu. Biorąc to pod uwagę, a także całokształt powyższych okoliczności i treść kwestionowanej klauzuli - wskazać należy, że omawiane postanowienie daje zleceniobiorcy dużą swobodę w kształtowaniu wynagrodzenia, jednocześnie ograniczając konsumentowi możliwość ustalenia naliczanych kosztów, a także weryfikację ich zasadności.

Niezależnie od powyższego wskazać należy na treść kwestionowanej klauzuli w zakresie odnoszącym się do powiększenia należnego zleceniobiorcy wynagrodzenia o podatek od towarów i usług (VAT). Należy zaznaczyć, że zgodnie z art. 3 ust. 2 ustawy z dnia 9 maja 2014 r. o informowaniu o cenach towarów i usług<sup>10</sup> - **w cenie powinien być uwzględniony podatek od towarów i usług** oraz podatek akcyzowy, jeżeli na podstawie odrębnych przepisów sprzedaż towaru (usługi) podlega obciążeniu podatkiem od towarów i usług oraz podatkiem akcyzowym. Z powyższego wynika, że cena podawana lub uwidaczniana przez przedsiębiorcę (zleceniobiorcę), powinna być ceną brutto, tj. ceną zawierającą podatek od towarów i usług, który stanowi jeden z elementów składowych ceny. W niniejszej sprawie, za cenę należy rozumieć w szczególności określoną procentowo część przyszłej kwoty odszkodowania, która zgodnie z umową ma być uzyskana za pośrednictwem POLANDCARS. Nie ma przeszkód, aby już na etapie prezentowania oferty i zawierania umowy określono jednoznacznie tak rozumianą cenę usługi na poziomie ostatecznym, tj. z uwzględnieniem wysokości obciążeń fiskalnych. W obecnym kształcie postanowienia, w którym wskazane zostało, że wynagrodzenie zostanie powiększone o podatek VAT, konsument nie jest w stanie ustalić jego ostatecznej wysokości oraz nie ma pewności, jaka będzie wartość podatku w dacie wystawienia faktury. Podkreślić także należy, że ewentualne zmiany podatku VAT wchodzą w zakres ryzyka podejmowanej profesjonalnie działalności przedsiębiorcy i w związku z tym jego właśnie obciążają. W zakwestionowanej klauzuli ryzyko to oraz związane z nim ewentualne straty finansowe zostały przerzucone na konsumenta.

---

<sup>10</sup> Dz.U. z 2019 r., poz. 178.

Mając na uwadze podniesione wyżej okoliczności, wskazać należy, że przedsiębiorca postępując się kwestionowanym postanowieniem narusza **dobrze obyczaje w zakresie obowiązku przekazywania konsumentom rzetelnej i jednoznacznej informacji o kosztach usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych**. W kwestionowanej klauzuli w sposób ogólny wskazane zostały jedynie elementy, które stanowią o wynagrodzeniu przedsiębiorcy. Taki sposób uregulowania zasad ustalania wynagrodzenia nie pozwala konsumentowi na dostateczne sprecyzowanie wszystkich kosztów związanych ze zleceniem sprawy o odszkodowanie. Działanie przedsiębiorcy prowadzi zatem do **niedoinformowania konsumenta i umożliwia wykorzystanie jego niewiedzy**. Na podstawie kwestionowanego postanowienia konsument nie jest w stanie ustalić, ile zapłaci za świadczone przez POLANDCARS usługi. Ze względu na brak uregulowania podstawowych kwestii dotyczących zasad naliczania wynagrodzenia, konsument ma ograniczone możliwości weryfikacji przekazywanych przez przedsiębiorcę rozliczeń i zasadności potrąconych kosztów z odszkodowania.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

Dokonując oceny kwestionowanego postanowienia pod kątem **rażącego naruszenia interesów**, należy zwrócić także uwagę na charakter samej umowy i szczególną grupę konsumentów, do których kierowana jest oferta przedsiębiorcy. Zleceniodawcami przedsiębiorcy są osoby poszkodowane w wypadkach komunikacyjnych, które odniosły zarówno straty materialne (koszty uszkodzonego pojazdu, koszty leczenia), oraz straty niematerialne (rozstrój zdrowia, konieczność zmiany dotychczasowej aktywności). Wskazane osoby, w chwili otrzymania propozycji od podmiotu zajmującego się likwidacją szkody przeżywają silny stres, niejednokrotnie także znajdują się w szoku powypadkowym. Takie osoby będą w sposób szczególny liczyć na pomoc i wsparcie podmiotu, który oferuje usługi w procesie likwidacji szkody. Konsument ma zatem prawo kierować się określonym poziomem zaufania do przedsiębiorcy i uznawać, że przedsiębiorca świadczy usługi w sposób profesjonalny i rzetelny, a przede wszystkim z poszanowaniem drugiej strony umowy. W realiach niniejszej sprawy, uczciwe zasady kontraktowe zostały jednak zaburzone, poprzez ukształtowanie stosunku zobowiązaniowego w sposób nierównorzędny, który ma na celu zabezpieczenie interesów przedsiębiorcy. Odnosząc powyższe uwagi do kwestii podniesionych w zakresie kwestionowanej klauzuli wskazać należy, że przedsiębiorca uregulował zapisy dotyczące wynagrodzenia w sposób jednostronny, umożliwiając dowolne kształtowanie wynagrodzenia. Poza tym, że wynagrodzenie przedsiębiorcy określone jest jako wartość procentowa od uzyskanej kwoty odszkodowania, (co samo w sobie ze względu na specyfikę świadczenia przyszłego ma niedookreślony charakter), to konsumentowi wskazuje się dodatkowo na potrącenie kosztów zastępstwa procesowego i zastępstwa w egzekucji. Jak zostało jednak wskazane, treść postanowienia ogranicza się jedynie do wyszczególnienia tych kosztów bez wskazania zasad i sposobu ich obliczania. Stosowana przez POLANDCARS klauzula nie uwzględnia i nie zabezpiecza zatem interesu konsumenta, jako słabszej strony umowy, co prowadzi do ukształtowania stosunku zobowiązaniowego w sposób rażąco dla niego niekorzystny. W świetle powyższego, w ocenie Prezesa UOKiK przedmiotowe postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób, który **rażąco narusza jego interesy**. Biorąc pod uwagę całokształt ustalania składników wynagrodzenia przez przedsiębiorcę i brak szczegółowego ich określania (koszty zastępstwa procesowego, koszty zastępstwa w egzekucji),- należy wskazać, że taki sposób ustalania wynagrodzenia w sposób rażący narusza interes konsumentów. Rażące naruszenie interesów konsumentów przejawia się w tym, że konsument w chwili zawarcia umowy nie jest w stanie ustalić, jakie wynagrodzenie będzie musiał uiścić na rzecz przedsiębiorcy. Na kwotę wynagrodzenia wpływa nie tylko bowiem ustalona procentowo prowizja, ale także inne jego elementy jak: koszty zastępstwa procesowego, koszty zastępstwa w egzekucji, a także podatek VAT, który nie został

uwzględniony i którego wartości konsument nie jest w stanie ustalić na etapie zawarcia umowy o dochodzenie odszkodowania.

**Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu zakazał Spółce jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 1 decyzji.**

**Ad 15.2. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt. I ust. 2 sentencji decyzji:**

*„W przypadku poniesienia przez Zleceniobiorcę kosztów wizyt lekarskich i/lub rehabilitacji odbytych przez Zleceniodawcę, Zleceniodawca wyraża zgodę, aby rozliczenie tych kosztów (ich zwrot Zleceniobiorcy) następowało zgodnie z wystawionymi z tego tytułu fakturami VAT w pierwszej kolejności z należnej mu części odszkodowania lub innego świadczenia otrzymanego od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody (tj. części odszkodowania lub świadczenia pozostałej po odliczeniu należnej Zleceniobiorcy prowizji). Zleceniodawca wyraża zgodę na potrącanie tych kwot przez Zleceniobiorcę.”*

### **Naruszenie dobrych obyczajów**

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane postanowienie wypełnia dyspozycję przepisu art. 385<sup>1</sup>§ 1 k.c. Kwestionowana klauzula w sposób arbitralny zobowiązuje konsumenta do wyrażenia zgody na rozliczenie kosztów wizyt lekarskich i/lub rehabilitacji, które zostaną poniesione przez Zleceniobiorcę na podstawie wystawionych przez niego faktur. Na jej podstawie konsument jest zobowiązany nadto do wyrażenia zgody na potrącenie tych kwot z wyegzekwowanego odszkodowania. Ma to istotne znaczenie zwłaszcza przy uwzględnieniu zakresu współpracy pomiędzy POLANDCARS a [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Jak już zaznaczono wcześniej, [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx]. Niewątpliwie ma to znaczący wpływ na ogólny schemat działań i postępowania - m.in. w zakresie rozliczeń, w tym także ustalania kosztów za wykonane usługi lecznicze. Wypracowany sposób współpracy - przy jednoczesnym wprowadzeniu w umowie określonych zastrzeżeń na rzecz zleceniobiorcy - pozwala POLANDCARS na dowolne ustalanie składników wynagrodzenia (w tym wypadku kosztów usług medycznych, świadczonych przez [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] a następnie ich swobodne potrącenie z wyegzekwowanej kwoty odszkodowania. Analizowane postanowienie zakłada bowiem złożenie przez konsumenta oświadczenia o wyrażeniu zgody na narzucony przez POLANDCARS sposób ustalania i rozliczania wynagrodzenia, zanim jeszcze dojdzie do wykonania jakichkolwiek zabiegów. Konsument wyraża zatem zgodę na rozliczenie usług, których kosztów nie zna i nawet nie jest w stanie ich bliżej oszacować. W konsekwencji dysponuje ograniczoną możliwością weryfikacji, za jakie zabiegi zostały wystawione faktury i jak rozliczony został łączny koszt wszystkich usług medycznych. Ponadto, ze względu na niepewność dotyczącą wyniku postępowania likwidacyjnego i odszkodowawczego i tego, jaka kwota zostanie przyznana konsumentowi - konsument nie jest w stanie także ustalić, w jakim zakresie wyegzekwowane odszkodowanie pokryje koszty wykonanych przez [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zabiegów. Podsumowując, kwestionowana klauzula obliguje konsumenta do wyrażenia zgody na potrącenie roszczeń (z wyegzekwowanego odszkodowania), których wysokości nie jest on w stanie ustalić w chwili zawierania umowy.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przypadku niniejszego postanowienia, **rażące naruszenie interesów konsumentów polega na obarczaniu konsumenta opłatami za usługi, których wysokości i ostatecznej ceny nie jest w stanie ustalić w chwili zawierania umowy.** Przedmiotowa klauzula ogranicza konsumentowi prawo do weryfikacji zasadności ich pobrania oraz wysokości tych kosztów przed wykonaniem danej usługi. Wynagrodzenie za zabiegi medyczne w ramach

[xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] ustalane jest bowiem później - po zawarciu ww. Umowy i po ustaleniu indywidualnego planu leczenia przez podmiot medyczny. Konsument wyraża zgodę na potrącenie roszczenia, którego wysokości nie jest w stanie ustalić w chwili zawarcia umowy z POLANDCARS. Takie ukształtowanie stosunku zobowiązaniowego jest skrajnie niekorzystne dla konsumenta poprzez narażenie go na poniesienie obciążeń finansowych w niesprecyzowanej wysokości. Konsument, zanim wyrazi zgodę na potrącenie kosztów usług medycznych, powinien dysponować możliwością uprzedniej ich weryfikacji pod względem zasadności oraz wysokości opłat. Kwestionowana klauzula ogranicza konsumentowi to prawo, obligując go do automatycznego wyrażenia zgód we wskazanym zakresie. Takie ukształtowanie wzorca Umowy prowadzi do sytuacji, w której konsument będzie zobowiązany do zapłaty za świadczenia nienależne, czy też naliczone w sposób bezzasadny.

**Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazał przedsiębiorcy jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 2 decyzji.**

**Ad 15.3. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt I ust. 3 sentencji decyzji**

*„Zleceniodawca zobowiązuje się, iż nie wypowie niniejszej umowy ani też nie wypowie udzielonego Zleceniobiorcy lub osobie przez niego wskazanej pełnomocnictwa, przed całkowitym wykonaniem niniejszej umowy i jej rozliczeniem. W przypadku niedotrzymania niniejszego zobowiązania przez Zleceniodawcę, Zleceniobiorcy przysługuje prawo do zwrotu kosztów poniesionych przy realizacji niniejszej umowy zgodnie z przedstawionym Zleceniodawcy zestawieniem godzinowym czasu pracy i poniesionych kosztów sporządzonym przez Zleceniobiorcę oraz prawo do otrzymania należnego zgodnie z niniejszą umową wynagrodzenia od świadczeń ustalonych lub zasądzonych od podmiotu zobowiązanego do naprawienia szkody. Zleceniobiorca oświadcza przy tym, że stawka godzinowa czasu pracy przy likwidacji szkód wynosi 200 złotych oraz powiększona zostanie każdorazowo o stosowny podatek od towarów i usług VAT, co Zleceniodawca akceptuje.”*

#### **Naruszenie dobrych obyczajów**

Dokonując analizy przedmiotowego postanowienia - w pierwszej kolejności należy odnieść się do ogólnych zasad, uregulowanych w przepisach kodeksu cywilnego, odwołujących się do umowy zlecenia - w szczególności warunków, związanych z wypowiedzeniem tej umowy. Zgodnie z art. 746 § 1 k.c., dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie. Powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia; w razie odpłatnego zlecenia obowiązany jest uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę. Jednocześnie § 3 przywołanego przepisu, stanowi, że nie można zrzec się z góry uprawnienia do wypowiedzenia zlecenia z ważnych powodów.

W świetle przywołanych wyżej przepisów należy wskazać, że kwestionowane postanowienie jest niekorzystne dla konsumenta w ten sposób, że zobowiązuje go do niewypowiedzenia umowy oraz pełnomocnictwa przed całkowitym wykonaniem umowy. Jednocześnie niedotrzymanie zobowiązania przez konsumenta skutkować ma koniecznością zwrotu kosztów poniesionych w wykonaniu umowy przez zleceniobiorcę oraz uiszczenia na jego rzecz wynagrodzenia. Co istotne - rozliczenie ww. kosztów ma nastąpić na podstawie zestawienia godzinowego czasu pracy, wykonanego przez zleceniobiorcę. Z art. 746 k.c. wynika, iż konsument rozwiązujący umowę po rozpoczęciu świadczenia usług w postaci likwidacji szkody byłby zobowiązany: 1) zwrócić zleceniobiorcy wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania umowy; 2) uiścić przedsiębiorcy część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom; 3) ewentualnie naprawić szkodę (w



sytuacji wypowiedzenia umowy bez ważnej przyczyny). Z powyższego wynika, iż zakres obowiązków konsumenta wynikający z przedmiotowego postanowienia w sposób rażąco odbiega od zakresu obowiązków, wynikających z art. 746 k.c. W szczególności przewiduje obowiązek zarówno zwrotu poniesionych przez przedsiębiorcę wydatków, jak i zapłaty całego wynagrodzenia i to niezależnie od tego, czy wypowiedzenie umowy nastąpi z ważnych powodów, czy też z innych przyczyn.

Zauważyć ponadto należy, że omawiane postanowienie - w zakresie, w jakim reguluje ewentualny zwrot kosztów przez konsumenta - opiera się na wykonanym przez zleceniobiorcę „zestawieniu godzinowym czasu pracy”, co Zleceniodawca akceptuje w sposób odgórny. Daje to Zleceniobiorcy nieograniczone możliwości w zakresie ich kształtowania, a tym samym dowolność w kształtowaniu zastrzeganego na taki wypadek wynagrodzenia. Zauważyć też trzeba, że stawka godzinowa czasu pracy została ustalona przez Przedsiębiorcę na kwotę 200 zł plus VAT. Spełnia to przesłanki rażąco wygórowanej kary umownej, lub odstępnego. Jednocześnie przedsiębiorca przyznaje sobie prawo do wiążącej interpretacji umowy odnośnie do „czasu pracy przy likwidacji szkody”. Na podstawie tak sformułowanej klauzuli może zatem w sposób swobodny ustalać zakres wykonanych czynności i czas potrzebny na ich wykonanie. Konsument ma zaś ograniczone możliwości weryfikacji ewentualnego zestawienia godzinowego wykonanego przez przedsiębiorcę. Na marginesie podnieść należy, że wskazana stawka godzinowa nie uwzględnia podatku od towarów i usług, przez co konsument może mieć uzasadnione wątpliwości odnośnie do faktycznej ceny stawki godzinowej ustalonej przez przedsiębiorcę. W konsekwencji poprzez takie ukształtowanie stosunku prawnego przedsiębiorca także i w tym przypadku może dowolnie kształtować swoje wynagrodzenie w sytuacji wypowiedzenia przez konsumenta umowy.

Takie ukształtowanie praw i obowiązków strony umowy w sposób oczywisty może zniechęcać konsumentów do wypowiedzenia umowy nawet na wypadek jej nienależytego wykonywania przez Przedsiębiorcę. Zauważyć trzeba, że przedsiębiorca posiada szereg innych możliwości ochrony swoich interesów na wypadek rezygnacji konsumenta z umowy o świadczenie usług w postaci likwidacji szkody. Może w tym zakresie stosować postanowienia wzorca umownego określające zasady odpowiedzialności finansowej konsumenta w przypadku wcześniejszego wypowiedzenia umowy, ale zasady tej odpowiedzialności muszą pozostawać w związku z kosztami i rzeczywistym ryzykiem, jakie poniesie przedsiębiorca w związku z wypowiedzeniem umowy przez zleceniodawcę, co nie ma miejsca w niniejszej sprawie.

Podsumowując stwierdzić trzeba, że omawiana klauzula kształtuje obowiązki konsumentów (związane z rezygnacją z usług zleceniobiorcy) w sposób rażąco niekorzystny. W ocenie Prezesa Urzędu konsument powinien móc wypowiedzieć umowę w każdym momencie jej trwania, z przyczyn które w jego ocenie powodują, że przestaje być zainteresowany ofertą przedsiębiorcy. Przykładowo konsument powinien mieć możliwość wypowiedzenia umowy, jeżeli stwierdzi, że usługi świadczone przez przedsiębiorcę w przedmiocie dochodzenia roszczeń odszkodowawczych są niezadowolające i nie doprowadzą do oczekiwanego rezultatu. W konsekwencji zastosowania omawianej klauzuli, konsument zostaje jednak zobowiązany do tego, iż nie wypowie umowy i pełnomocnictwa, przed całkowitym wykonaniem umowy. Podkreślić należy, że analogiczne ograniczenie nie zostało nałożone na przedsiębiorcę. Powoduje to zatem nierównorzędne ukształtowanie stosunku zobowiązaniowego. Należy podkreślić, że w sytuacji wypowiedzenia umowy przez zleceniobiorcę - na rzecz konsumenta nie została przewidziana określona rekompensata, czy kara umowna. Oceniane postanowienie wypełnia zatem przesłanki niedozwolonego postanowienia umowy, o jakim mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 14 k.c.

Jednocześnie kwestionowaną klauzulę należy uznać za niedozwoloną w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 17 k.c., który za abuzywne uznaje postanowienia, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Zastrzega ona prawo Zleceniobiorcy do zwrotu kosztów poniesionych przy realizacji umowy przy czym przedsiębiorca - na jego podstawie - może dowolnie kształtować jego wysokość. Niezależnie od powyższego konsument obowiązany jest również do zapłaty umówionego wcześniej wynagrodzenia. Postanowienie to **jest zatem sprzeczne z dobrymi obyczajami**. Jego zamieszczenie we wzorcu Umowy stanowi zaś przejaw nadużycia przez przedsiębiorcę posiadanej przewagi kontraktowej. Omawiana klauzula wyraźnie ogranicza swobodę konsumenta w podjęciu decyzji, co do kwestii związanych z realizacją umowy.

#### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

W przypadku omawianego postanowienia w opinii Prezesa Urzędu, **rażące naruszenie interesów konsumenta polega na zobowiązaniu konsumenta do kontynuacji zawartej umowy niezależnie od okoliczności**. Takie ukształtowanie warunków świadczenia usług może uniemożliwić konsumentowi należyte wykonywanie swoich praw. W przypadku niezadowolenia z poziomu usług świadczonych przez przedsiębiorcę, konsument powinien dysponować możliwością wyboru innego podmiotu, który poprowadzi jego sprawę w należyty sposób. W związku jednak z tak sformułowaną klauzulą, prawo to zostało wyraźnie ograniczone. Jednocześnie kwestionowane postanowienie narusza interesy konsumenta pod względem ekonomicznym. Niedotrzymanie przez konsumenta zobowiązania w zakresie kontynuowania umowy skutkować będzie koniecznością zwrotu kosztów na rzecz zleceniobiorcy. Przy tym ich wyliczenie ma wynikać z „zestawienia godzinowego czasu pracy”, wykonanego przez zleceniobiorcę. W kontekście tak ukształtowanego zastrzeżenia umownego konsument, który zdecyduje o wypowiedzeniu umowy może zostać obciążony kosztami, których nie był w stanie przewidzieć w momencie zawierania umowy. Zważyć bowiem należy, że umowa nie określa, jakie czynności i w jakim czasie zostaną wykonane przez zleceniobiorcę w celu realizacji umowy. To zaś może prowadzić do trudności w ustaleniu i ewidencji ww. zestawienia godzinowego czasu pracy - a w konsekwencji do znacznych finansowych strat konsumenta.

**Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazał przedsiębiorcy jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 3 niniejszej decyzji.**

#### **Ad 15.4. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt. I ust. 4 sentencji decyzji**

*„Strony zobowiązują się do zachowania w tajemnicy w stosunku do osób trzecich wszystkich warunków nn. umowy.”*

#### **Naruszenie dobrych obyczajów**

Zdaniem Prezesa Urzędu, zakwestionowane postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup>§ 1 k.c. Wskazana klauzula zobowiązuje konsumenta do zachowania w tajemnicy wszystkich warunków dotyczących zawartej umowy w stosunku do osób trzecich. Takie uregulowanie zobowiązania zleceniodawcy (korzystającego z usługi dochodzenia odszkodowania) może wprowadzać konsumenta w błąd, co do ewentualnych czynności, jakie może wykonać w związku z zawartą umową. W szczególności tak sformułowana klauzula może sugerować konsumentowi, że nie ma on prawa konsultować faktu zawartej umowy oraz treści jej postanowień z osobami trzecimi ze względu na obowiązującą tajemnicę. Powyższa klauzula może powodować u konsumenta przeświadczenie, iż nie może on skorzystać z profesjonalnej pomocy np. w celu weryfikacji warunków zawartej umowy.

## **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

Przedmiotowe postanowienie w sposób **rażący narusza interesy konsumentów poprzez utrudnianie prawa do weryfikacji warunków Umowy**. Ze względu na zawartą klauzulę, konsument może pozostawać w przeświadczeniu, iż nie ma prawa konsultować zawartej umowy ze względu na opisywane zastrzeżenie. Konsument z obawy przed konsekwencjami „niedochowania tajemnicy” może zrezygnować zatem z zasięgnięcia opinii prawnej, czy konsultacji w zakresie zawartej umowy. Jednocześnie brak weryfikacji, pomimo woli konsumenta może skutkować tym, że nie będzie on miał wystarczającej wiedzy na temat rzeczywistych warunków Umowy, związanych ze zleceniem sprawy o odszkodowanie. W konsekwencji konsument może pozostawać stroną umowy, co do której nie posiada dostatecznych informacji.

**Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazał przedsiębiorcy jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 4 niniejszej decyzji.**

### **Ad 15.5. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt. I ust. 5 sentencji decyzji**

*„Wszelkie spory wynikłe w związku z wykonywaniem nn. Umowy Strony będą się starały rozwiązywać polubownie, a w przypadku braku porozumienia właściwym będzie odpowiedni sąd właściwy miejscowo dla siedziby Zleceniobiorcy.”*

### **Naruszenie dobrych obyczajów**

Powyższe postanowienie jest odpowiednikiem postanowienia umownego, wskazanego w art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c., zgodnie z którym: w razie wątpliwości niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności (...) wyłączają jurysdykcję sądów polskich lub poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy.

Zauważyć należy, że kwestionowane postanowienie wskazuje wprost, że w przypadku zaistnienia sporu pomiędzy stronami umowy, sądem wyznaczonym do rozstrzygnięcia ewentualnego sporu pozostanie sąd miejscowo właściwy dla siedziby zleceniobiorcy. Poprzez tak ukształtowane postanowienie konsument jest zobowiązany do akceptacji arbitralnej decyzji przedsiębiorcy dotyczącej wyboru sądu, który rozstrzygnie ewentualny spór. Podkreślenia wymaga, że kwestionowana klauzula zabezpiecza jedynie interes przedsiębiorcy bez dostatecznego uwzględnienia interesów konsumenta. Pomocne dla rozpatrzenia ww. klauzuli w kontekście naruszenia dobrych obyczajów może być ogólne zwrócenie uwagi na to, jak kwestionowana klauzula kształtuje sytuację stron umowy. Zauważyć należy, że na podstawie niniejszego postanowienia, to przedsiębiorca pozostaje w bardziej korzystnej sytuacji, aniżeli konsument. Każdorazowo bowiem sądem właściwym dla przedsiębiorcy będzie sąd, znajdujący się w miejscu wykonywania, prowadzenia działalności przez przedsiębiorcę. W konsekwencji postanowienie o zacytowanej treści w sposób nierównomierny rozkłada obowiązki stron. Wskazać należy, że klauzule o analogicznej treści były wielokrotnie kwestionowane przez Prezesa UOKiK i uznawane za niedozwolone postanowienia umowne. Podobne klauzule były przedmiotem rozstrzygnięć Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych (<https://rejestr.uokik.gov.pl/>) zostały m.in. wpisane klauzule pod numerami: 77, 169, 210, 276, 309, 340, 660, 1034.

### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

Aspekt **rażącego naruszenia interesów konsumentów** w związku z kwestionowanym postanowieniem wiąże się natomiast z samym narzuceniem sądu ustalonego według

siedziby przedsiębiorcy. Z punktu widzenia ekonomiki procesowej takie ukształtowanie warunków umowy jest dla konsumentów niekorzystne, gdyż może narazić ich na dodatkowe, zwiększone koszty. W chwili wytoczenia powództwa, konsument będzie zobowiązany do uczestnictwa w sporze w sądzie właściwym dla siedziby przedsiębiorcy. Należy podkreślić, że przedsiębiorca - uwzględniając zakres prowadzonej działalności i jej przedmiot dociera do szerokiego grona poszkodowanych w wypadkach. Często mogą to być osoby, które mieszkają poza siedzibą wykonywanej przez przedsiębiorcę działalności - w miejscowościach znacznie oddalonych. Narzucanie konsumentom właściwości sądowej może być zatem znacznym utrudnieniem zarówno na poziomie ekonomicznym (wydatki poświęcone na dojazd do właściwego sądu) jak i niematerialnym (czas poświęcony na podróż, uciążliwość z tym związana - zwłaszcza w przypadku osób starszych, czy schorowanych).

**Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazał przedsiębiorcy jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 5 sentencji decyzji.**

**Ad 15. 6. Ocena postanowienia zamieszczonego w pkt. I ust. 6 sentencji decyzji**

*„Umowę odczytano, jej treść jest dla obu Stron zrozumiała i nie wnoszą do niej żadnych zastrzeżeń.”*

#### **Naruszenie dobrych obyczajów**

Wskazane postanowienie wprowadza domniemanie, iż Umowa została odczytana oraz, że wszelkie warunki umowy są dla stron - w tym w szczególności dla konsumenta (zleceniodawcy) zrozumiałe i nie wnosi on żadnych zastrzeżeń. Kwestionowana klauzula sugeruje, iż konsument miał wpływ na treść Umowy i rozumiał wszelkie jej zapisy. Przedsiębiorca, posługując się wskazanym postanowieniem, obliguje konsumenta do złożenia oświadczenia w zakresie braku jakichkolwiek zastrzeżeń, co do treści umowy i jej poszczególnych klauzul. Podkreślić jednak trzeba, że wskazane postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, ale stanowi klauzulę narzuconą konsumentowi, na którą nie miał on rzeczywistego wpływu. W konsekwencji nawet jeżeli konsument nie będzie rozumiał poszczególnych postanowień i będzie miał zastrzeżenia, co do treści umowy będzie zobligowany do złożenia oświadczenia przeciwnego do sytuacji faktycznej. Umieszczenie postanowienia o wskazanej treści narzuca wszystkim postanowieniom walor uzgodnionych, a tym samym przez konsumenta zaakceptowanych. Zdaniem Prezesa Urzędu, żądanie od konsumentów potwierdzenia akceptacji treści umowy i wprowadzenie domniemania, że jej treść jest zrozumiała przez obie strony, gdy w istocie jej warunki zostały ukształtowane jednostronnie, przeczy dobrem obyczajom, zgodnie z którymi profesjonalista nie powinien wykorzystywać swojej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej.

#### **Rażące naruszenie interesów konsumentów**

Zamieszczenie w umowie kwestionowanego postanowienia jest niełojalne względem konsumenta i godzi w jego interesy. Rażące naruszenie interesów konsumenta w okolicznościach niniejszej sprawy przejawia się, w uregulowaniu stosunku zobowiązaniowego z pokrzywdzeniem konsumenta, poprzez bezpodstawne wskazanie na równy udział obu stron w procesie negocjacji warunków umowy. Skutkiem zamieszczenia kwestionowanego postanowienia jest nieuzasadniona dysproporcja praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta. Biorąc pod uwagę powyższe, kwestionowane postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Uznając wskazane postanowienie za niedozwolone, na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu zakazał przedsiębiorcy jego wykorzystywania, orzekając jak w punkcie I ust. 6 niniejszej decyzji.

Wobec powyższego Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

#### [24] Rozstrzygnięcie o karze pieniężnej określonej w pkt. II sentencji decyzji

Art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ustawy. Art. 106 ust. 3 uokik, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 uokik wskazuje przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przy tym przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej.

Wysokość nakładanej kary pieniężnej ustalana jest z uwzględnieniem w szczególności **okoliczności naruszenia przepisów tej ustawy** oraz uprzedniego naruszenia, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes UOKiK ocenia, biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia. Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie (art. 111 ust. 2 uokik).

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik, **okolicznościami łagodzącymi** są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania. Wśród zamkniętego katalogu **okoliczności obciążających** art. 111 ust. 4 pkt 2 uokik wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter zakwestionowanych postanowień umownych oraz skalę naruszeń, Prezes Urzędu uznał, że uzasadnione jest

nałożenie na przedsiębiorcę kar pieniężnych za ich stosowanie. Jest to uzasadnione również z uwagi na cele prewencji indywidualnej i ogólnej, jak również cel represyjny. Nałożenie kary pieniężnej służyć będzie zatem jako środek odstrasżający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości (prewencja indywidualna) - co jest szczególnie istotne - biorąc pod uwagę fakt, że przedsiębiorca nie zaprzestał stosowania kwestionowanych praktyk. Rozstrzygnięcie o karze ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku prowadzących działalność pośredniczącą w świadczeniu usług likwidacji szkody, że opisane w decyzji praktyki nie mogą być podejmowane - pod rygorem sankcji finansowej (prewencja ogólna). Kara pieniężna spełni również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

### **Umyślność naruszenia**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik kara pieniężna może być nałożona, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło choćby nieumyślnie. W świetle obowiązujących przepisów prawa stwierdzenie nawet nieumyślnego naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów daje zatem podstawę do nałożenia kary pieniężnej.

Aby zatem zarzucić przedsiębiorcy umyślne stosowanie niedozwolonych postanowień wzorca umowy musi on mieć wiedzę na temat tego, że dana klauzula jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i narusza rażąco interesy konsumentów lub też takiej wiedzy można od tego przedsiębiorcy wymagać z uwagi np. na jego duże doświadczenie w zakresie prowadzenia działalności gospodarczej. Taką wiedzę może on zaś czerpać z dostępnego orzecznictwa zarówno Prezesa UOKiK, jak i orzecznictwa sądowego. Należy także zauważyć, że tworzenie wzorców umów, zwłaszcza dokonywane przez profesjonalny podmiot, nie jest przypadkowe. Nie jest też efektem spontanicznych działań. Przeciwnie, w przekonaniu Prezesa UOKiK, każde postanowienie wzorca umowy jest szczegółowo analizowane i dobierane pod kątem wywoływanych nim skutków.

W świetle powyższego, uwzględniając treść kwestionowanych postanowień zawartych we wzorcu umowy należy wskazać, że ich zamieszczenie miało charakter celowy i służyło wywołaniu określonych skutków. Nie bez znaczenia w kontekście umyślności postępowania Przedsiębiorcy ma w szczególności przyjęty model działalności w zakresie świadczenia na rzecz konsumentów usług w postaci dochodzenia należności odszkodowawczych. Jak zostało już wskazane wcześniej, przedsiębiorca współpracuje z innymi podmiotami, których działanie w zakresie świadczenia obsługi prawnej, czy też usług medycznych jest ściśle powiązane z POLANDCARS i ma zasadniczy wpływ na umowę, jaką konsument zawiera z Przedsiębiorcą. Podkreślenia wymaga, że kwestionowane postanowienia wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania wprost odnoszą się do świadczeń i usług, wykonywanych przez wspomniane wcześniej Spółki [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] - co ma bezpośrednie przełożenie - zarówno na wysokość kosztów związanych z zawarciem umowy (koszty dodatkowych usług). Ukształtowanie działalności w sposób, który opiera się na świadczeniu usług prawnych, bezgotówkowych usług medycznych, a wreszcie usług odszkodowawczych (przy uwzględnieniu [xx]) - było działaniem zamierzonym i zaplanowanym, mającym na celu jednostronne zabezpieczenie interesów Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca kształtując w ten sposób postanowienie o wynagrodzeniu miał świadomość, że będzie mógł w to wynagrodzenie wliczać różne koszty związane ze świadczeniem zastępstwa procesowego. Przy czym brak konkretnych i szczegółowych uregulowań w zakresie tych kosztów pozwalał na dużą dowolność i swobodę w ustalaniu ich wysokości. W świetle powyższego, trudno uznać

przypadkowość postępowania POLANDCARS pod kątem tworzenia, konstruowania i stosowania kwestionowanych postanowień umownych.

### **Zasady kalkulacji kary**

Stosownie do przepisu 106 ust. 3 pkt 1 uokik obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 uokik, oblicza się jako sumę przychodów wskazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości.

Podstawę obliczenia wysokości kary w niniejszym postępowaniu stanowi obrót potwierdzony rachunkiem zysków i strat Spółki osiągnięty w 2022 r., który wyniósł [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx].

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres stopień oraz skutki rynkowe naruszenia. Na tej podstawie ustalona zostaje kwota bazowa. W dalszej kolejności należy rozważyć, czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

### **Okoliczności naruszenia przepisów ustawy**

Okoliczności naruszenia zostały już szczegółowo opisane w poprzedniej części uzasadnienia decyzji. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki polegało na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych we wzorcu pn. „Umowa o dochodzenie odszkodowania” wskazanych w pkt I ust. 1 - 6 sentencji decyzji.

### **Okres stosowania**

Rozstrzygając o wysokości kary za stosowanie kwestionowanych postanowień, Prezes Urzędu uwzględnił okres trwania stwierdzonego naruszenia. Zakwestionowany wzorec, w którym zamieszczone zostały przedmiotowe postanowienia, przedsiębiorca wykorzystywał w obrocie konsumenckim co najmniej od 2017 r., co zostaje zakwalifikowane jako okres długotrwały.

### **Stopień i skutki rynkowe naruszenia (z uwzględnieniem okoliczności dotyczących natury naruszenia oraz działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia)**

W ocenie Prezesa Urzędu stopień naruszenia zarzucanego Przedsiębiorcy jest znaczny. Zgodnie z art. 111 uokik, stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia.

Przedsiębiorca prowadzi działalność w zakresie usługi pośrednictwa w dochodzeniu roszczeń odszkodowawczych. W gestii Przedsiębiorcy jest zatem oferowanie, proponowanie i zawieranie umów w przedmiocie likwidacji szkody w stosunku do osób poszkodowanych w wypadkach komunikacyjnych. POLANDCARS swoje usługi świadczy na terenie Wrocławia. Jak już wskazano powyżej kwestionowane postanowienia wzorca Umowy o dochodzenie odszkodowania wprost odnoszą się także do świadczeń i usług, wykonywanych przez inne podmioty m. in. [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], które również działają na terenie Wrocławia. Z uwagi na powyższe należy przyjąć, że działalność POLANDCARS ma charakter lokalny i obejmuje teren powiatu wrocławskiego. Dokonując oceny stopnia i skutków naruszenia w kontekście profilu działalności Przedsiębiorcy, nie

można pominąć specyfiki umów odszkodowawczych i szczególnej grupy konsumentów, do których kierowana jest oferta Przedsiębiorcy. Raz jeszcze należy podkreślić, że zlecającymi Przedsiębiorcy są osoby, które odniosły zarówno straty o charakterze majątkowym (koszty uszkodzonego pojazdu, koszty leczenia), jak i niemajątkowych (rozstrój zdrowia, pogorszenie komfortu życia). Wskazane osoby nierzadko przeżywają silny stres w związku z zaistniałym zdarzeniem. Od podmiotu, który oferuje swoje usługi i proponuje pomoc w zakresie likwidacji szkody - tacy konsumenci mają prawo oczekiwać profesjonalizmu, doświadczenia a przede wszystkim rzetelności. W szczególności osoby poszkodowane, mają prawo wymagać od zleceniobiorcy przestrzegania zasad uczciwości kontraktowej, która przejawia się w równorzędnym i sprawiedliwym uregulowaniu zobowiązania.

#### **Postanowienia wskazane w pkt. I ust. 1 - 3 sentencji decyzji**

Ze względu na to, że postanowienia zakwestionowane w pkt I. ust. 1 - 3 sentencji decyzji odnoszą się do zasad kształtowania wynagrodzenia oraz kosztów, związanych z wykonywaniem umowy - zostaną one omówione łącznie. Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie przez Przedsiębiorcę zakwestionowanych postanowień stanowi istotne naruszenie przepisów uokik. Istotą zachowania przedsiębiorcy jest bowiem działanie polegające na wykorzystaniu silniejszej pozycji poprzez stosowanie we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych oraz w konsekwencji wprowadzenie daleko idącej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumentów. Prezes Urzędu uznał, że przedsiębiorca mógł dowolnie kształtować wysokość swojego wynagrodzenia, ponieważ kwestie dotyczące zasad jego naliczania (w szczególności w zakresie kosztów zastępstwa procesowego i zastępstwa w egzekucji) nie zostały uregulowane w sposób umożliwiający ustalenie ich wysokości. To zaś prowadziło do dużej swobody przedsiębiorcy w określaniu tych kosztów i uwzględnianiu ich w rozliczeniu przekazywanym konsumentowi. Jednocześnie konsument w kwestionowanym wzorcu umowy godzi się na potrącenie kosztów leczenia, których nie zna w chwili zawarcia umowy o odszkodowanie (pkt I ust. II sentencji decyzji). Jednocześnie przedsiębiorca pozbawia konsumenta możliwości wypowiedzenia zawartej umowy pod rygorem zwrotu kosztów na rzecz zleceniobiorcy. W tym wypadku także zakres kosztów, należnych przedsiębiorcy w sytuacji wypowiedzenia umowy nie został ustalony w sposób umożliwiający kalkulacje. Przedsiębiorca ograniczył się jedynie do wskazania, iż godzinowy czas pracy zleceniobiorcy wynosi 200 zł + VAT, co uwzględniając całokształt podniesionych wyżej okoliczności - może prowadzić do nadużyć i swobodnego ustalaniu czasu pracy, jaki został poświęcony w związku z otrzymanym zleceniem.

Mając powyższe na uwadze, w postanowieniach wskazanych w pkt. I ust. 1 - 3 sentencji decyzji zaburzone zostały zasady uczciwości kontraktowej, co nie pozostaje to bez wpływu na negatywne skutki rynkowe omawianego naruszenia. Kwestionowane postanowienia miały zastosowanie do wszystkich konsumentów, którzy zawarli z POLANDCARS umowę o dochodzenie odszkodowania. Tym samym każda osoba, która zdecydowała się na zlecenie Przedsiębiorcy w postaci dochodzenia roszczeń odszkodowawczych była zobowiązana do akceptacji zakwestionowanego wzorca umowy. Jednocześnie sposób, w jaki przedsiębiorca uregulował kwestie wynagrodzenia, dawał dużą swobodę w jego ustalaniu, co bezpośrednio narażało konsumenta na straty o charakterze ekonomicznym.

#### **Postanowienia wskazane w pkt. I ust. 4 - 6 sentencji decyzji**

W ocenie Prezesa Urzędu treść postanowień odnoszących się do wykonywania umowy mogła znacząco ograniczać i utrudniać konsumentowi ewentualne roszczenia przeciwko



Przedsiębiorcy. W konsekwencji mogło się to przełożyć na wyłączenie odpowiedzialności POLANDCARS z tytułu nienależytego wykonania zobowiązania wobec znacznej grupy konsumentów. Klauzula dotycząca właściwości sądu zobowiązuje konsumenta do akceptacji arbitralnej decyzji przedsiębiorcy dotyczącej wyboru sądu, który rozstrzygnie ewentualny spór. Kwestionowana klauzula zabezpiecza jedynie interes przedsiębiorcy bez dostatecznego uwzględnienia interesów konsumenta. Jednocześnie na skutek zastosowania pozostałych klauzul konsument ma ograniczone możliwości weryfikacyjne w zakresie zawartej umowy o odszkodowanie. Ponadto konsument jest zobowiązany do potwierdzenia, iż treść umowy jest dla niego zrozumiała i jasna. Zdaniem Prezesa Urzędu stosowanie tego typu klauzul w zakresie zasad wykonywania umowy przeczy dobrem obyczajom, zgodnie z którymi profesjonalista nie powinien wykorzystywać swojej uprzywilejowanej pozycji kontraktowej.

W rezultacie należało uznać, że stopień i skutki rynkowe naruszenia są znaczne i wywierają szeroki, negatywny wpływ na konsumentów, którzy zawarli umowy przedsiębiorcą.

### **Wyliczenie kwoty bazowej**

Mając na względzie przedstawione powyżej okoliczności, Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kary na poziomie:

1/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 1 sentencji decyzji;

2/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 2 sentencji decyzji;

3/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 3 sentencji decyzji;

4/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 4 sentencji decyzji;

5/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 5 sentencji decyzji;

6/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w 2022 r. - w przypadku postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 6 sentencji decyzji.

Przedsiębiorca osiągnął w 2022 r. obrót w wysokości [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx], a zatem kwota bazowa kar wynosi:

1/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 1 sentencji decyzji;

2/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 2 sentencji decyzji;

3/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 3 sentencji decyzji;

4/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 4 sentencji decyzji;

5/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. 1 ust. 5 sentencji decyzji;

6/ [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] zł w przypadku stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 6 sentencji decyzji.

### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

Ustalając ostateczny wymiar kary pieniężnej nałożonej na Przedsiębiorcę, Prezes Urzędu dokonał również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W procesie kalkulacji kary we wszystkich postanowieniach wskazanych w **pkt I. ust. 1 - 6** sentencji decyzji Prezes Urzędu wziął pod uwagę okoliczność obciążającą w postaci umyślności naruszenia. Z tego względu kwoty bazowe podwyższono o [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] - dla każdej z zakwestionowanych klauzul. Prezes Urzędu nie stwierdził okoliczności łagodzących.

### **Obliczenie kary**

Uwzględniając wszelkie okoliczności, jakie zaistniały w sprawie, nałożona na Spółkę kara:

1/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 1 sentencji decyzji wynosi **43 461 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik;

2/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 2 sentencji decyzji wynosi **43 461 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik;

3/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 3 sentencji decyzji wynosi **43 461 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik;

4/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 4 sentencji decyzji wynosi **26 076 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik

5/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 5 sentencji decyzji wynosi **26 076 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik.

6/ z tytułu stosowania postanowienia wskazanego w pkt. I ust. 6 sentencji decyzji wynosi **26 076 zł**, co stanowi [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % obrotu osiągniętego przez Spółkę w 2022 r. i [xxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxxx] % maksymalnej kary, która mogłaby zostać nałożona na Spółkę na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik

Suma kar z tytułu stosowania postanowień wskazanych w pkt 1 - 6 wynosi **208 611zł**.

### **Podsumowanie**

W ocenie Prezesa Urzędu, wysokość poszczególnych kar pieniężnych jest adekwatna do okresu, stopnia i okoliczności naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w tym skutków rynkowych jakie te naruszenia wywołują. W opinii Prezesa UOKiK nałożone kary pieniężne będą stanowiły środek odstraszający od stosowania podobnych praktyk w przyszłości, skierowany zarówno wobec POLANDCARS, jak również wobec innych przedsiębiorców podejmujących podobne działania. Kary pieniężne nałożone niniejszą decyzją spełnią również funkcję represyjną, to znaczy stanowić będzie dolegliwość dla strony niniejszego postępowania uzasadnioną stwierdzeniem naruszenia interesów konsumentów.

Dodać należy, że w ocenie Prezesa Urzędu - ustalone kary pieniężne są adekwatne do okoliczności sprawy i stopnia zawinienia przedsiębiorcy.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie **14 dni od dnia** uprawomocnienia się niniejszej decyzji konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

**Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt. II sentencji decyzji.**

**[25] Rozstrzygnięcie zamieszczone w pkt. III decyzji (koszty 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 2023 r. poz. 775, dalej: kpa) 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 kpa, 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 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 przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik pozwalająca na obciążenie przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w łącznej kwocie **27 zł** (słownie: dwudziestu siedmiu złotych) 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.**

**Mając powyższe na względzie, postanowiono jak w pkt. III sentencji decyzji.**

## [26] Pouczenia:

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2023 r. poz. 1550; dalej: kpc) - 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 we Wrocławiu (adres w stopce).

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach - zawartego w pkt. III niniejszej decyzji - na podstawie art. 264 § 2 kpa, w związku z art. 83 uokik oraz stosowanie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z art. 479<sup>32</sup> kpc, Przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury we Wrocławiu (adres w stopce).

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2023 r. poz. 1144; dalej: ukssc), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł, a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ust. 1 zd. 1 ukssc, 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. Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ukssc, 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 zd. 1 kpc, 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 wykaże, 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 upoważnienia*  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu  
Agnieszka Jacyszyn