



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ

DOZIK.4.610.1.2018.MJO.ARO

Warszawa, dnia 30 grudnia 2019 r.

Wersja jawna
informacje prawnie chronione oznaczono [***]

Decyzja nr DOZIK-10/2019

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U z 2019 r. poz. 369 z późn. zm.), po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przeciwko **TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie**, w toku którego zostało uprawdopodobnione, że **TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie** stosowało praktykę polegającą na naruszaniu obowiązku wysyłania konsumentom - ubezpieczającym - nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia zawierającej:

- określenie wysokości składki ubezpieczeniowej, w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następczej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (tekst. jedn. Dz.U. z 2019, poz. 2214),
- pouczenie, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wysłaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności,

co mogło naruszać art. 28 ust. 1b w zw. ust. 1c pkt 1 i 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli oraz tym samym godzić w zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, a także

w związku z faktem, iż **TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych w Warszawie zaniechało od dnia 29 czerwca 2018 stosowania** powyższej praktyki w stosunku do umów ubezpieczenia, w których okres ochrony kończył się począwszy od dnia 22 lipca 2018 r. i które ulegały zawarciu na następny okres,

po złożeniu przez **TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie** (dalej jako: „TUZ TUW” albo „Towarzystwo”) w toku postępowania zobowiązania do

podjęcia działań, zgodnie z treścią art. 28 ust. 1 zd. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów- zmierzających do usunięcia negatywnych skutków naruszenia poprzez:

1. zwrot pobranej składki Konsumentom (ubezpieczającym), w przypadku zajścia podwójnego ubezpieczenia z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych tj. skorzystania z oferty innego ubezpieczyciela niż TUZ TUW i opłaceniu składki przy jednoczesnym braku wypowiedzenia w terminie ubezpieczenia posiadanego w TUZ TUW przez ubezpieczającego, w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. i zapłaceniu składki z tego tytułu, o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW;
2. nie dochodzenie roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie z tytułu obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r., którzy nie zapłacili tej składki na rzecz TUZ TUW, natomiast zapłacili składkę z tytułu tego ubezpieczenia innemu ubezpieczycielowi na podstawie osobnej umowy o tym zakresie ubezpieczenia;
3. umieszczenie, od następnego dnia po uprawomocnieniu się decyzji Prezesa UOKiK wydanej w niniejszej sprawie oraz utrzymywanie przez 15 miesięcy od tego dnia, na głównej stronie internetowej TUZ TUW prowadzonej pod adresem <https://www.tuz.pl/>, w postaci zakładki zatytułowanej „TUZ TUW wykonuje decyzję Prezesa UOKiK nr [-]”, prowadzącej do pełnej treści komunikatu. Pełna treść komunikatu będzie następująca:

„Szanowni Klienci,

uprzejmie informujemy, że TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie (dalej TUZ TUW) w toku postępowania toczącego się przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązało się zmienić stosowaną praktykę w zakresie realizacji zawartych umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu ("umowa ubezpieczenia OC") w ten sposób, że w zawiadomieniach kierowanych do konsumentów - ubezpieczających w trybie art. 28 ust. 1b ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 473 z późn. zm.) ("ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych"), wysyłanych nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, zamieszczona jest informacja o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia zawierająca:

- *określenie wysokości składki ubezpieczeniowej, w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnego umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych;*

- pouczenie, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wystaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności.

TUZ T UW zobowiązało się również do zwrotu zapłaconej przez Konsumentów (ubezpieczających) w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. składki ubezpieczeniowej z tytułu zawarcia umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych z TUZ T UW w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sytuacji zawarcia przez nich umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej, zatem gdy doszło do posiadania przez nich tzw. podwójnego ubezpieczenia, o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ T UW.

TUZ T UW zobowiązało się dodatkowo do niedochodzenia roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r., a którzy nie zapłacili tej składki na rzecz TUZ T UW o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ T UW.

Konsumenci (ubezpieczający), którzy:

- 1) w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. otrzymali pismo od TUZ T UW w którym nie zamieszczono informacji o wysokości składki na kolejny okres ubezpieczenia, a jedynie wskazano, że w celu uzyskania informacji o aktualnej ofercie zawierającej wysokość składki ubezpieczenia, należy skontaktować się z agentem;
- 2) po otrzymaniu powyższego pisma zawarli umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów z innym ubezpieczycielem oraz opłacili należną składkę z tej umowy ubezpieczenia, czyli posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie,
- 3) a następnie zapłacili składkę na rzecz TUZ T UW

o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ T UW mogą w okresie **piętnastu** miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK zwrócić się do TUZ T UW o zwrot zapłaconej składki ubezpieczeniowej za okres posiadania tzw. podwójnego ubezpieczenia. Celem otrzymania zwrotu zapłaconej składki ubezpieczeniowej Konsumenti (ubezpieczający) powinni przedłożyć TUZ T UW dokument potwierdzający fakt zawarcia umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej oraz dokument potwierdzający, że konsument w danym okresie był objęty ochroną ubezpieczeniową taką samą, co TUZ T UW oraz dowód opłacenia składki z tego tytułu.

Względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie, a którzy nie zapłacili składki ubezpieczeniowej na rzecz TUZ TUW, TUZ TUW zobowiązuje się nie dochodzić roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej, o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW oraz o ile TUZ TUW zostanie poinformowany przez Konsumentów (ubezpieczających) o zaistnieniu podwójnego ubezpieczenia. W takim przypadku Konsument (ubezpieczający) powinien przedłożyć TUZ TUW dokument potwierdzający fakt zawarcia umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej oraz dokument potwierdzający, że konsument w danym okresie był objęty ochroną ubezpieczeniową taką samą, co TUZ TUW oraz dowód opłacenia składki z tego tytułu.

Zobowiązanie TUZ TUW zostało zaakceptowane przez Prezesa UOKiK w decyzji nr [-] z dnia [-] 2019 r. (Czytaj pełną treść decyzji Prezesa UOKiK - załączony plik PDF)."

4. Publikację w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK komunikatu w dwóch drukowanych wydaniach dwóch dzienników ogólnopolskich ze średnim nakładem jednorazowym w wysokości co najmniej 40 000¹ egzemplarzy, na 3 lub 5 stronie wydania w module poziomym obejmującym 30% strony, o treści:

"TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie (dalej TUZ TUW) uprzejmie informuje, że TUZ TUW w toku postępowania toczącego się przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązało się zmienić stosowaną praktykę w zakresie realizacji zawartych umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu ("umowa ubezpieczenia OC") w ten sposób, że w zawiadomieniach kierowanych do konsumentów - ubezpieczających w trybie art. 28 ust. 1b ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz. U. z 2018 r. poz. 473 z późn. zm.) ("ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych"), wysyłanych nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, zamieszczona jest informacja o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia zawierająca:

- określenie wysokości składki ubezpieczeniowej, w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następczej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych;
- pouczenie, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wystąpieniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności.

TUZ TUW zobowiązało się również do zwrotu zapłaconej przez Konsumentów (ubezpieczających) w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. składki ubezpieczeniowej z tytułu zawarcia umów ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów

¹ liczba ta zostanie ustalona na podstawie danych zamieszczanych przez Związek Kontroli Dystrybucji Prasy za ostatni miesiąc poprzedzający chwilę publikacji.

mechanicznych z TUZ TUW w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sytuacji zawarcia przez nich umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej, zatem gdy doszło do posiadania przez nich tzw. podwójnego ubezpieczenia o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW.

TUZ TUW zobowiązało się dodatkowo do niedochodzenia roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r., a którzy nie zapłacili tej składki na rzecz TUZ TUW ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW.

Konsumenci (ubezpieczający), którzy:

- 1) w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r. otrzymali pismo od TUZ TUW w którym nie zamieszczono informacji o wysokości składki na kolejny okres ubezpieczenia, a jedynie wskazano, że w celu uzyskania informacji o aktualnej ofercie zawierającej wysokość składki ubezpieczenia, należy skontaktować się z agentem;
- 2) po otrzymaniu powyższego pisma zawarli umowę ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem tych pojazdów z innym ubezpieczycielem oraz opłacili należną składkę z tej umowy ubezpieczenia, czyli posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie;
- 3) a następnie zapłacili składkę na rzecz TUZ TUW.

o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW mogą w okresie **piętnastu** miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK zwrócić się do TUZ TUW o zwrot zapłaconej składki ubezpieczeniowej za okres posiadania tzw. podwójnego ubezpieczenia. Celem otrzymania zwrotu zapłaconej składki ubezpieczeniowej Konsumenti (ubezpieczający) powinni przedłożyć dokument potwierdzający fakt zawarcia umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej oraz dokument potwierdzający, że konsument w danym okresie był objęty ochroną ubezpieczeniową taką samą co w TUZ TUW oraz dowód opłacenia składki z tego tytułu.

Względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie, a którzy nie zapłacili składki ubezpieczeniowej na rzecz TUZ TUW, TUZ TUW zobowiązuje się nie dochodzić roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej, o ile nie doszło do realizacji świadczeń z tytułu tej umowy, w szczególności wypłaty odszkodowań przez TUZ TUW oraz o ile TUZ TUW zostanie poinformowany przez Konsumentów (ubezpieczających) o zaistnieniu podwójnego ubezpieczenia. W takim przypadku Konsumenti (ubezpieczający) powinni przedłożyć TUZ TUW dokument potwierdzający fakt zawarcia umowy ubezpieczenia z innym ubezpieczycielem obejmującym ten sam przedmiot i okres ochrony ubezpieczeniowej oraz dokument potwierdzający, że

konsument w danym okresie był objęty ochroną ubezpieczeniową taką samą, co TUZ T UW oraz dowód opłacenia składki z tego tytułu.

Zobowiązanie TUZ T UW zostało zaakceptowane przez Prezesa UOKiK w decyzji nr [-] z dnia [-] 2019 r."

5. poinformowanie agentów ubezpieczeniowych współpracujących z TUZ T UW o decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK oraz zobowiązanie agentów, do tego aby informowali o wydanej decyzji, jak również prawach na jej podstawie przysługujących klientom, w szczególności TUZ T UW zobowiązuje się do tego, aby do każdego z agentów :

- przesać pocztą mailową Komunikat, o którym mowa w pkt 3 z prośbą o jego wydrukowanie oraz dystrybucję wśród klientów TUZ T UW, którzy odwiedzają biuro agenta ubezpieczeniowego;
- przesać pocztą mailową Komunikat, o którym mowa w pkt 4 z prośbą o jego wydrukowanie oraz dystrybucję, wśród wszystkich klientów, którzy odwiedzają biuro agenta ubezpieczeniowego.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tego zobowiązania.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2019 r. poz. 369) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia sprawozdania z wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I sentencji niniejszej decyzji oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie poprzez:

1. przekazanie do dnia 1 marca 2021 r informacji o liczbie konsumentów, wobec których TUZ T UW dokonał zwrotu pobranej składki konsumentom (ubezpieczającym), którzy zgłosili się po zwrot na zasadach określonych w pkt I.1. sentencji Decyzji wraz ze wskazaniem łącznej kwoty zwrotów.
2. przekazania do dnia 1 marca 2021 r. informacji o stopniu realizacji zobowiązania określonego w I. 2. oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie;
3. przedstawienie dowodów wykonania zobowiązań, o których mowa w pkt I.3. sentencji Decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia Decyzji na stronie internetowej TUZ T UW oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie (tj. printscreeny ww. stron internetowych oraz oświadczenia Zarządu TUZ T UW o okresie w jakim na stronie internetowej utrzymywane były przedmiotowe informacje);
4. przedstawienie dowodów wykonania zobowiązań, o których mowa w pkt I.4. sentencji Decyzji- poprzez poinformowanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, minimum na 7 dni przed wydaniem dziennika, w którym nastąpi publikacja komunikatu (o treści wskazanej w pkt 4 niniejszej decyzji) o dacie,

nazwie dziennika, numerze wydania oraz numerze strony na której komunikat zostanie zamieszczony; a także poinformowania Prezesa Urzędu o publikacji stosownych komunikatów w terminie 7 dni od daty ich zamieszczenia.

5. przedstawienie do dnia 1 marca 2021 r. dokumentów potwierdzających zrealizowanie obowiązków informacyjnych względem agentów ubezpieczeniowych współpracujących z TUZ TUV wynikających z pkt I.5 sentencji Decyzji- w postaci kopii wiadomości przestanej w wersji elektronicznej do agentów ubezpieczeniowych, a także raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę wysłanych Komunikatów za pośrednictwem poczty elektronicznej i liczbę jej odbiorców, do których została skierowana oraz przedstawienie stosownego sprawozdania z wykonywania przez agentów ubezpieczeniowych obowiązku informacyjnego względem klientów, o którym mowa w pkt I.5. sentencji Decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes UOKiK”, „Prezes Urzędu”) przeprowadził postępowanie wobec TUZ Towarzystwo Ubezpieczeń Wzajemnych w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszaniu obowiązku wysyłania konsumentom - ubezpieczającym nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia zawierającej:

- określenie wysokości składki ubezpieczeniowej, w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. z 2019, poz. 2214; dalej także jako: Ustawa),
- pouczenie, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wysłaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności,

co mogło naruszać art. 28 ust. 1b w zw. ust. 1c pkt 1 i 2 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli oraz godzić w zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2019 r., poz. 369; dalej także jako: uokik).

Podstawą do wszczęcia było zawiadomienie otrzymane przez Prezesa Urzędu od Rzecznika Finansowego, w którym poruszone zostały kwestie nieprawidłowości związanych z niewłaściwym wypełnianiem przez TUZ TUV obowiązku wynikającego z art. 28 ust. 1b w zw. ust. 1c pkt 1 i 2 Ustawy, polegającym na obowiązku, o którym mowa w sentencji decyzji. W związku z powyższym zawiadomieniem, Prezes Urzędu w dniu 26 lipca 2017 r., działając na podstawie art. 49a uokik, zwrócił się do TUZ TUV o ustosunkowanie się do

kwestii poruszonych w piśmie Rzecznika Finansowego. Ponadto Prezes Urzędu zwrócił się do TUZ TUW o dokonanie stosownych zmian w swoim działaniu- które miałyby polegać na przekazywaniu rzetelnej informacji o wysokości składki ubezpieczeniowej tj. w sposób, który realizowałby dyspozycję określoną w art. 28 ust. 1b w zw. ust. 1c pkt 1 i 2 Ustawy. Prezes Urzędu wystąpił także o przekazanie kopii 5 ostatnio wysłanych informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia przez TUZ TUW do ubezpieczających będących konsumentami.

W odpowiedzi na powyższe wezwanie TUZ TUW potwierdziło, że w treści przesyłanego klientom zawiadomienia brak jest informacji o wysokości składki w kolejnym okresie ubezpieczenia. Z udzielonych wyjaśnień wynikało, że taki stan rzeczy spowodowany jest ograniczeniami systemu informatycznego funkcjonującego w Towarzystwie. TUZ TUW wskazało również, iż w związku z tymi ograniczeniami, nie ma możliwości przekazywania ubezpieczającym określonej kwotowo wysokości składki na kolejny okres ubezpieczenia. Towarzystwo wyjaśniło, iż częściowo realizując dyspozycję art. 28 ust. 1, wysłało zawiadomienie, w którym prosiło konsumentów o kontakt z agentem Towarzystwa, w celu uzyskania informacji wysokości składki na kolejny okres ubezpieczenia. Informacje przekazane przez TUZ TUW potwierdziła kopia wzoru zawiadomienia, która została przesłana wraz z ww. pismem. Towarzystwo poinformowało również, iż [***].

Prezes Urzędu, mając na uwadze powyższe ustalenia oraz wyjaśnienia Towarzystwa, postanowieniem z dnia 10 kwietnia 2018 r. wszczął postępowanie w sprawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w sentencji niniejszej decyzji,. Pismem z dnia 10 kwietnia 2018 r. TUZ TUW został zawiadomiony o wszczęciu postępowania oraz poinformowany o prawie do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów.

Ponadto, Prezes Urzędu w dniu 10 kwietnia postanowieniem zaliczył w poczet dowodów w ramach toczącego się postępowania poniższe dokumenty:

1. pismo Rzecznika Finansowego z dnia 17 maja 2017 r. opatrzone sygnaturą RF/128/TML/17 wraz z załącznikami,
2. pismo Prezesa Urzędu z dnia 26 lipca 2017 r. skierowane do TUZ TUW na podstawie art. 49a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. uokik, sygn. DOIK-641-83/17/AU
3. pismo TUZ TUW z siedzibą w Warszawie z dnia 10 sierpnia 2017 r.

Towarzystwo, realizując swoje prawo do ustosunkowania się do przedstawionych zarzutów, w dniu 10 maja 2018 r., odniosło się do postawionego przez Prezesa Urzędu zarzutu wskazując, m.in. że bezsporne w niniejszym postępowaniu jest to, iż TUZ TUW wysyła do ubezpieczonych informacje o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia na podstawie art. 28 ust. 1b ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych; TUZ TUW wskazało także, że nie kwestionuje okoliczności, iż w powyższych zawiadomieniach brak jest określenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych. Ponadto TUZ TUW nadmieniło, że w ocenie Towarzystwa wypełnianie obowiązku informacyjnego z art. 28 ust. 1b w zw. ust 1 c ustawy o ubezpieczeniach w złożony sposób, tj. poprzez przekazywanie części wymaganych ustawą informacji w formie kontaktu bezpośredniego, a nie w formie pisemnej uprawdopodobnia możliwość naruszenia ustawy o ubezpieczeniach

obowiązkowych, a w konsekwencji przepisów w zakresie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W piśmie z dnia 9 maja 2018 r. Towarzystwo złożyło wniosek do Prezesa Urzędu o rozważenie wydania decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ust. 1 uokik, bowiem zdaniem TUZ TUV materiał zgromadzony w postępowaniu uprawdopodobniał naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Zobowiązanie, które zostało zaproponowane przez TUZ TUV polegało na zmianie praktyki zakwestionowanej przez Prezesa Urzędu poprzez zamieszczanie informacji w zawiadomieniach kierowanych do konsumentów-ubezpieczających w pełni realizując dyspozycję art. 28 ust. 1 Ustawy tzn. zawierającej: określenie wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnego umowy ubezpieczenia w trybie ust. 1; pouczenie, że wysokość składki, o której mowa w pkt 1, może ulec zmianie, jeżeli po wystaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności; pouczenie o prawie wypowiedzenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych oraz o możliwym sposobie oraz terminie złożenia tego wypowiedzenia; pouczenie o skutkach tego wypowiedzenia oraz o skutkach braku tego wypowiedzenia. Przy czym, wdrożenie zobowiązania miałyby według Towarzystwa nastąpić od dnia uprawomocnienia się decyzji wydanej w trybie art. 28 ust 1 uokik.

Prezes Urzędu uznał jednakże, iż propozycja zobowiązań TUZ TUV nie jest proporcjonalna do skutków rynkowych jakie wywołała kwestionowana praktyka Towarzystwa. W piśmie wystosowanym do TUZ TUV z dnia 21 września 2018 r., Prezes Urzędu wskazał, iż rozwiązanie proponowane w zobowiązaniu o powyższej treści jest niedostateczne oraz zaproponował, aby TUZ TUV je doprecyzowało oraz rozszerzyło.

W dniu 7 listopada 2018 r., z inicjatywy Towarzystwa zorganizowane zostało spotkanie z udziałem przedstawicieli TUZ TUV oraz pracowników Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Miało ono na celu wstępne przedstawienie przez TUZ TUV kolejnego wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej rozszerzonego o zaprezentowane przez Prezesa Urzędu sugestie. Zgodnie z deklaracjami przedstawionymi na spotkaniu przedstawiciele TUZ TUV zadeklarowali, iż pełna treść wniosku o wydanie decyzji zobowiązującej zostanie przedstawiona Prezesowi Urzędu do dnia 15 listopada 2018 r. Zgodnie z deklaracjami, w dniu 15 listopada 2018 r., TUZ TUV przedłożyło doprecyzowany wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej, w oparciu o ustalenia ze spotkania pracowników Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przedstawicieli TUZ TUV. Jednakże zdaniem Prezesa Urzędu nie usuwały one w pełni negatywnych skutków rynkowych praktyki kwestionowanej w sentencji niniejszej decyzji. Wobec czego, po poinformowaniu Towarzystwa o opinii Prezesa Urzędu wobec treści wystosowanego w dniu 15 listopada zobowiązania, TUZ TUV w dniu 28 czerwca 2019 r. wystosowała do Prezesa Urzędu kolejne pismo mające na celu uzupełnienie propozycji zobowiązań.

Zobowiązania przedstawione przez Towarzystwo w dniu 28 czerwca 2019 r. zdaniem Prezesa Urzędu w pełni kompensowały negatywne skutki rynkowe praktyki, której dopuściło się Towarzystwo- wobec czego Prezes Urzędu postanowił w drodze decyzji w trybie art. 28 ust. 1 uokik zobowiązać Towarzystwo do wykonania tych zobowiązań.



Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny

Kwestionowana praktyka

TUZ TUW, w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r., w momencie gdy ubezpieczonym konsumentom kończył się okres obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu, wysyłało, nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy na który umowa ubezpieczenia obowiązkowego OC została zawarta, zawiadomienia do konsumentów niezawierające informacji o wysokości składki w kolejnym okresie ubezpieczenia. W zamian powyższej informacji Towarzystwo w zawiadomieniach umieszczało informacje o następującej treści:

„W celu uzyskania informacji o aktualnej ofercie zawierającej wysokość składki na kolejny okres ubezpieczenia, prosimy o kontakt z agentem, który zawarł wyżej wskazaną umowę ubezpieczenia”.

TUZ TUW, począwszy od dnia 29 czerwca 2018, zaniechało stosowania powyższej praktyki w stosunku do umów ubezpieczenia, w których okres ochrony kończył się od dnia 22 lipca 2018 r. i które ulegały zawarciu na następny okres w trybie art. 28 ust. ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych tzn. w zawiadomieniach wysyłanych do konsumentów Towarzystwo, w sposób zgodny w powyższym przepisie, informowało o wysokości składki ubezpieczeniowej oraz o tym, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wystaniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, a także wskazywało takie okoliczności.

Prezes UOKiK zważył, co następuje

Naruszenie interesu publicznego

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszających jej przepisy - stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy praktyk stosowanych przez TUZ TUW wobec nieograniczonego kręgu ubezpieczonych, którzy zawarli umowę obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu z TUZ TUW, a którzy posiadają jednocześnie status konsumentów.

W opinii Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zdecydowali się na skorzystanie z oferty ubezpieczeniowej Towarzystwa. Przedmiotowa oferta nie była ograniczona do określonej grupy odbiorców, wyodrębnionych ze względu na konkretną

cechę. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem w niniejszej sprawie uzasadnione było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

W tym stanie rzeczy przyjąć należy, że do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy ww. ustawy oraz, że dotyczące jej postępowanie jest prowadzone w interesie publicznym.

Uprawdopodobnienie stosowania przez TUZ TUV praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 28 ust. 1 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione- na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 uokik, lub będących podstawą wszczęcia postępowania- że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24 uokik, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. W przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał naruszania zakazu, o którym mowa w art. 24 uokik, i zobowiąże się do usunięcia skutków tego naruszenia, zdanie pierwsze stosuje się odpowiednio.

Z przytoczonego przepisu wynika, że warunkami wydania decyzji zobowiązującej są: **uprawdopodobnienie** naruszenia zakazu określonego w art. 24 uokik oraz **zobowiązanie się przedsiębiorcy**, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do jego zakończenia lub usunięcia jego skutków.

Jednocześnie zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Natomiast art. 24 ust. 2 uokik stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ Kodeksu cywilnego w zw. z art. 4 pkt 12 uokik). Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych lub dobrymi obyczajami. W związku z powyższym, dla uznania działania przedsiębiorcy za niezgodne z zawartym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów należy wykazać, że spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- 1) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
- 2) jest sprzeczne z prawem lub z dobrymi obyczajami,
- 3) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 uokik w zw. z art. 196 ust. 1 ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Przepisy wprowadzające ustawę - Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz. U. poz. 650), ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2017 r. poz. 2168 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot będący stroną niniejszego postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu przywołanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik, gdyż jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy dla m. st. Warszawy w Warszawie XIII Wydział Gospodarczy pod numerem: 0000171062 Przedmiotem działalności TUZ T UW są ubezpieczenia osobowe oraz ubezpieczenia majątkowe. Wobec powyższego, Towarzystwo jest zatem przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym zachowanie Towarzystwa podlega kontroli dokonywanej na podstawie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jego działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Sprzeczność zachowania TUZ T UW z obowiązującym prawem oraz dobrymi obyczajami

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 3 uokik przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy. Dla uznania zachowania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów zachowanie to musi być więc sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami i jednocześnie naruszać zbiorowy interes konsumentów.

Sprzeczność z prawem działania lub zaniechania przedsiębiorcy może być ujmowana jako zachowanie niezgodne z obowiązującymi przepisami prawa stanowionego. Dobre obyczaje natomiast pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Naruszenie przez przedsiębiorcę przepisów prawa stanowionego lub dobrych obyczajów jest jednocześnie wyrazem naruszenia obowiązującego porządku prawnego, który obejmuje zarówno nakazy i zakazy wynikające z norm prawa powszechnie obowiązującego, jak i nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i

dobrych obyczajów². Z kolei pojęcie dobrych obyczajów, które, nie zostało zdefiniowane w prawie, niemniej jednak, podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich z reguły, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, na których treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego. Dobre obyczaje pojmowane są jako reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Istotą tego pojęcia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego człowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrażać się właściwym informowaniem o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerów umów. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u konsumenta, a także wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności³. Rozważenia, przy ocenie możliwości przypisania przedsiębiorcy stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wymaga zatem kwestia, czy jego zachowanie było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego oraz dobrymi obyczajami; jednocześnie dla stwierdzenia powyższego bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu.

W ocenie Prezesa Urzędu, w analizowanym przypadku sprzeczność z prawem działań podejmowanych przez Towarzystwo może polegać na naruszeniu obowiązku wysyłania konsumentom- ubezpieczającym nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych została zawarta, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia zawierającej określenie wysokości składki ubezpieczeniowej, w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 Ustawy oraz pouczenie, że wysokość składki może ulec zmianie, jeżeli po wystąpieniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności, co mogło naruszać art. 28 ust. 1b w zw. ust. 1c pkt 1 i 2 Ustawy, i tym samym stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów wymienioną w art. 24 ust. 2 pkt 2 uokik.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w wykonaniu obowiązków określonych w ww. przepisach TUZ TUW przesyłało do konsumentów, przed upływem dotychczas obowiązującej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, pismo przygotowane według określonego wzoru, w którym zamieszczona jest m.in. informacja o treści: „*W celu uzyskania informacji o aktualnej ofercie zawierającej wysokość składki na kolejny okres ubezpieczenia, prosimy o kontakt z agentem, który zawarł wyżej wskazaną umowę ubezpieczenia*”. Komunikat ten ewidentnie nie zawierał informacji do których zawarcia, na mocy art. 28 Ustawy, zakład ubezpieczeń został zobowiązany. W ocenie Prezesa Urzędu zaniechanie przekazywania danych o wysokości składki ubezpieczeniowej i okolicznościach, których ujawnienie może wpłynąć na zmianę jej wysokości może

² Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. akt XVII AmA 45/07.

³ por. wyroki Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- dalej: SOKiK z dnia: 23 lutego 2006r. sygn. akt XVII AmA 118/04 i 14 grudnia 2006r. sygn. akt XVII AmC 152/05

skutkować niepodjęciem przez ubezpieczającego decyzji o wypowiedzeniu umowy i w konsekwencji kontynuowaniem umowy bez jakiegokolwiek wiedzy o jej wysokości.

Art. 28 Ustawy w obecnym kształcie wszedł w życie z dniem 11 lutego 2012 r. na podstawie przepisów ustawy z dnia 19 sierpnia 2011 r. o zmianie ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych oraz niektórych innych ustaw (Dz. U nr 205, poz. 1210). Jak wskazano w uzasadnieniu do projektu tej ustawy- „Propozycja zmiany art. 28 (w zakresie dodania ust. 1a-1c) wprowadza regulacje, na podstawie których zakłady ubezpieczeń zostaną zobowiązane do przesyłania ubezpieczającym, w zakresie obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Przedmiotowy obowiązek informacyjny skierowany do zakładów ubezpieczeń jest jednym z elementów mających na celu likwidację zjawiska tzw. podwójnego ubezpieczenia, poprzez odpowiednie wczesne poinformowanie ubezpieczającego m.in. o skutkach braku złożenia w odpowiednim terminie wypowiedzenia dotychczasowej umowy.” W wyniku dokonanej nowelizacji zakład ubezpieczeń z jednej strony przypomina ubezpieczającemu o upływającym okresie ubezpieczenia oraz o przysługującym mu prawie do wypowiedzenia umowy, z drugiej strony informuje go, że w przypadku nieskorzystania z tego uprawnienia zostanie zawarta kolejna umowa ubezpieczenia przewidująca obowiązek zapłaty przez klienta składki, której wysokość zostaje wskazana w przesyłanej do niego informacji. Wprowadzając ten zapis do Ustawy ustawodawca położył szczególny nacisk na wyeliminowanie z rynku zjawiska podwójnego ubezpieczenia.

Z kolei w ocenie Prezesa Urzędu wbrew dobrym obyczajom było wykorzystywanie przez TUZ TUW pozycji i przewagi kontraktowej jaką posiada TUZ TUW względem konsumenta. Może ona powodować, że konsument będzie zmuszony do kontynuowania zawartej z TUZ TUW umowy oraz zapłacenia składki za cały okres ubezpieczenia, pomimo, że w tym samym czasie jest ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Ponadto nierzetelne traktowanie konsumentów może być rozpatrywane w aspekcie pozaekonomicznym, związanym przede wszystkim z treścią i zakresem informacji przekazywanych przez Towarzystwo konsumentom, którym kończył się okres ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie podaje definicji zbiorowego interesu konsumentów, wskazując jednak w przepisie art. 24 ust. 3 uokik, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów oznacza zatem narażenie na uszczerbek interesów znacznej grupy lub wszystkich konsumentów⁴, poprzez stosowaną przez przedsiębiorcę praktykę, obejmującą tak działania, jak i zaniechania. Ponadto, godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. O tym, czy

⁴ Za konsumenta zgodnie z art. 22¹ KC uważa się osobę fizyczną dokonującą z przedsiębiorcą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W jednym z orzeczeń Sąd Najwyższy⁵ stwierdził, że nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można wszcząć tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczbie potencjalnych konsumentów. Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych), ale za to dostatecznie licznych konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, niebędąca jedynie - z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę - zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy⁶. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie liczba faktycznych, potwierdzonych naruszeń, ale przede wszystkim ich charakter, a w związku z tym możliwość (choćby tylko potencjalna) wywołania negatywnych skutków wobec określonej zbiorowości, przesądza o naruszeniu zbiorowego interesu.

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania TUZ TUV mogły naruszać interesy klientów Towarzystwa, którzy zawarli umowę obowiązkowego ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych za szkody powstałe w związku z ruchem posiadanego przez niego pojazdu oraz będących jednocześnie konsumentami. Prezes Urzędu, podejmując rozstrzygnięcie zawarte w niniejszej decyzji, nie opierał się na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów, a wziął pod uwagę działania TUZ TUV odnoszące się do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, a więc pewnej, potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest w niniejszej sprawie z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów oraz ich prawa do pełnej prawdziwej i rzetelnej informacji.

Uzasadnienie rozstrzygnięcia w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

⁶ M. Szydło, Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, *Monitor Prawniczy*, 2004/17/791.

Z uwagi na wniosek Towarzystwa o wydanie decyzji zobowiązującej, niezbędne jest rozważenie, czy wskazane w ww. przepisie warunki zaistniały w odniesieniu do działań i zobowiązań TUZ TUW.

Zgodnie z art. 28 uokik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu - że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może w drodze decyzji zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie. Analiza przepisu art. 28 ust. 1 uokik pozwala jednoznacznie stwierdzić, że Prezes Urzędu może wydać powyższą decyzję w sytuacji łącznego spełnienia przesłanek:

- I. uprawdopodobnienia w wyniku postępowania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
- II. zobowiązania się przedsiębiorcy do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków;
- III. uznania przez Prezesa Urzędu za celowe nałożenia obowiązku wykonania przedłożonego przez przedsiębiorcę zobowiązania.

Ad I.

Zdaniem Prezesa Urzędu zgromadzony materiał dowodowy w toku niniejszego postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów uprawdopodobnia naruszenie przepisów art. 28 ust. 1b w zw. z ust. 1 c pkt 1 i 2 Ustawy, co może godzić w zbiorowe interesy konsumentów. TUZ TUW w piśmie z dnia 10 maja 2018 r. przyznał, iż bezsporne w niniejszym postępowaniu jest to, iż Towarzystwo w wysyłanych zawiadomieniach nie zamieszczało określenia wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku, gdy dochodziło do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie art. 28 ust. 1 Ustawy. Wobec powyższego Prezes Urzędu kwestionowaną praktykę uważa za uprawdopodobnioną, czego szczegółowe uzasadnienie znajduje się powyżej w sekcji- „Uprawdopodobnienie stosowania przez TUZ TUW praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”.

Ad II.

TUZ TUW w toku postępowania złożyło wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 uokik w zakresie praktyk wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, celem ich wyeliminowania i usunięcia skutków z nimi związanych. Przedmiotowe zobowiązanie było modyfikowane. Ostatecznie swoim zakresem objęło następujące działania:

1. zwrot pobranej składki Konsumentom (ubezpieczającym), w przypadku zajścia podwójnego ubezpieczenia tj. skorzystania z oferty innego ubezpieczyciela niż TUZ TUW przy jednoczesnym braku wypowiedzenia w terminie ubezpieczenia posiadanego w TUW TUZ przez ubezpieczającego, w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r.;



2. nie dochodzenie roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej względem Konsumentów (ubezpieczających), posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie, a którzy nie zapłacili tej składki na rzecz TUZ TUW.
3. umieszczenie, od następnego dnia po uprawomocnieniu się decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanej w niniejszej sprawie oraz utrzymywania przez 3 miesiące od tego dnia, na głównej stronie internetowej TUZ TUW prowadzonej pod adresem <https://www.tuz.pl/>. w postaci zakładki zatytułowanej „TUZ TUW wykonuje decyzję Prezesa UOKiK nr [-]”, prowadzącej do pełnej treści komunikatu.;
4. Publikacji w terminie miesiąca od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK komunikatu w dwóch drukowanych wydaniach dwóch dzienników ogólnopolskich ze średnim nakładem jednorazowym w wysokości co najmniej 40 000⁷ egzemplarzy, na 3 lub 5 stronie wydania w module poziomym obejmującym 30% strony,
5. poinformowania agentów ubezpieczeniowych współpracujących z TUZ TUW o decyzji wydanej przez Prezesa UOKiK oraz zobowiązanie agentów, do tego aby informowali o wydanej decyzji, jak również prawach na jej podstawie przysługujących klientom.

Ad III.

Istotą decyzji zobowiązującej jest zawarcie quasi-porozumienia pomiędzy Prezesem UOKiK a przedsiębiorcą⁸. W doktrynie podkreśla się, że decyzja zobowiązująca stanowi jeden z najbardziej skutecznych mechanizmów będących w dyspozycji Prezesa UOKiK, których celem jest doprowadzenie działań przedsiębiorców do stanu zgodności z prawem ochrony konkurencji i konsumentów⁹. Przyczyną wysokiej skuteczności procedury zobowiązującej jest przede wszystkim proporcjonalne rozłożenie obciążeń i korzyści po obu stronach tej relacji administracyjno-prawnej. Każda ze stron, tj. Prezes UOKiK i przedsiębiorca wnosi swoisty „wkład” w doprowadzenie do stanu zgodności z prawem, poświęcając z reguły pewne wartości, a w zamian zyskując inne, przy czym ostatecznie zyskuje konsument, którego interes podlega szczególnej ochronie¹⁰.

Biorąc pod uwagę, że sprzeczność z prawem działań TUZ TUW w zakresie praktyk opisanych w sentencji decyzji została uprawdopodobniona oraz, że Towarzystwo złożyło wnioski o przyjęcie złożonego w toku postępowania zobowiązania zmierzającego do usunięcia skutków praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów dopuszczalne stało się skorzystanie przez Prezesa UOKiK z przewidzianej w art. 28 ust. 1 uokik możliwości nałożenia na TUZ TUW obowiązku wykonania tego zobowiązania.

W ocenie Prezesa Urzędu w szczególności na aprobatę zasługują działania TUZ TUW zmierzające do usunięcia skutków praktyk w aspekcie finansowym, które przybiera formę

⁷ liczba ta zostanie ustalona na podstawie danych zamieszczanych przez Związek Kontroli Dystrybucji Prasy za ostatni miesiąc poprzedzający chwilę publikacji.

⁸ D. Miąsik, [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz pod red. T. Skoczny, Warszawa 2009 r., s. 1048.

⁹ J. Sroczyński, Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów: decyzja zobowiązująca (uwagi praktyczne oraz de lege ferenda), IKAR 1/2012, s.99.

¹⁰ 10 J. Sroczyński, Naruszenie... op. cit., s. 99.

zwrotu pobranej składki konsumentom (ubezpieczającym), w przypadku zajścia podwójnego ubezpieczenia tj. skorzystania z oferty innego ubezpieczyciela niż TUZ TUW przy jednoczesnym braku wypowiedzenia w terminie ubezpieczenia posiadanego w TUZ TUW przez ubezpieczającego, w okresie od dnia 1 stycznia 2016 r. do dnia 29 czerwca 2018 r., a także zaniechanie dochodzenia roszczeń z tytułu niezapłaconej składki ubezpieczeniowej względem konsumentów (ubezpieczających) posiadających tzw. podwójne ubezpieczenie. Zdaniem Prezesa Urzędu pożądanym dopełnieniem zobowiązania jest opublikowanie informacji o decyzji oraz jej treści na oficjalnej stronie internetowej Towarzystwa oraz komunikatu w dwóch wydaniach dzienników ogólnopolskich. Działanie te mają na celu usunięcie skutków stosowania przez TUZ TUW praktyk, które negatywnie odbiły się na konsumentach na drodze usunięcia naruszenia w warstwie informacyjnej poprzez zapewnienie wiedzy co do tego, jak powinno wyglądać działanie Towarzystwa zgodne z prawem. Ponadto poinformowanie w środkach przekazu o skutkach niniejszej decyzji Prezesa Urzędu ma na celu wskazanie konsumentom, iż mogą oni podjąć działania zmierzające do zwrotu podwójnie naliczonej składki. Zobowiązanie TUZ TUW do publikacji informacji o decyzji Prezesa Urzędu spełnia także funkcję prewencyjną i edukacyjną wobec innych uczestników rynku oraz pozwoli ustrzec przedsiębiorców i konsumentów przed negatywnymi skutkami podobnych działań.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie TUZ TUW.

Obowiązek składania informacji o stopniu realizacji zobowiązania

Stosownie do art. 28 ust. 3 uokik, elementem obligatoryjnym decyzji zobowiązującej jest nałożenie przez Prezesa Urzędu obowiązku składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Nałożenie obowiązku sprawozdawczego zwalnia Prezesa Urzędu z konieczności monitorowania zachowań przedsiębiorcy, a pozwala skoncentrować się na efekcie końcowym realizacji zobowiązań, jakim jest sprawozdanie. Terminy wyznaczono w taki sposób, by TUZ TUW miał możliwość dokonania tych działań oraz zebrania informacji o stopniu ich wykonania.

Biorąc pod uwagę powyższe, na TUZ TUW nałożono obowiązek przekazania:

1. do dnia 1 marca 2021 r. informacji o liczbie konsumentów, wobec których TUZ TUW dokonał zwrotu pobranej składki konsumentom (ubezpieczającym), którzy zgłosili się po zwrot na zasadach określonych w pkt I.1 sentencji Decyzji wraz ze wskazaniem łącznej kwoty zwrotów.
2. do dnia 1 marca 2021 r. informacji o stopniu realizacji zobowiązania określonego w I. 2 oraz dowodów potwierdzających jego wykonanie;
3. dowodów wykonania zobowiązań, o których mowa w pkt I.3 sentencji Decyzji - w terminie 7 dni od daty zamieszczenia Decyzji na stronie internetowej TUZ TUW oraz w terminie 7 dni od daty zakończenia utrzymywania jej na tej stronie (tj. printscreeny ww. stron internetowych oraz oświadczenia Zarządu TUZ TUW o okresie w jakim na stronie internetowej utrzymywane były przedmiotowe informacje);
4. dowodów wykonania zobowiązań, o których mowa w pkt I.4 sentencji Decyzji- poprzez poinformowanie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

minimum na 7 dni przed wydaniem dziennika, w którym nastąpi publikacja komunikatu (o treści wskazanej w pkt 4 niniejszej decyzji) o dacie, nazwie dziennika, numeru wydania oraz numerze strony na której komunikat zostanie zamieszczony; a także poinformowania Prezesa Urzędu o publikacji stosownych komunikatów w terminie 7 dni od daty ich zamieszczenia.

5. przedstawienie do dnia 1 czerwca 2020 r. dokumentów potwierdzających zrealizowanie obowiązków informacyjnych względem agentów ubezpieczeniowych współpracujących z TUZ TUV wynikających z pkt I.5 sentencji Decyzji- w postaci raportu w wersji elektronicznej (w formie pdf), potwierdzającego liczbę wysłanych Komunikatów za pośrednictwem poczty mailowej oraz przedstawienie stosownego sprawozdania z wykonywania przez agentów ubezpieczeniowych obowiązku informacyjnego względem klientów, o którym mowa w pkt I.5. sentencji Decyzji.

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

POUCZENIE

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479²⁸ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn. Dz. U. z 2018 r. poz. 155) 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.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2019 r., poz. 785 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 i ust. 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. 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.

up. p.o. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony
Zbiorowych Interesów Konsumentów

Artur Zwaliński

Otrzymuje:

1. [***]
2. a/a

