



DOIK-610-4/17/PS

Warszawa, 22.06.2017

[WERSJA NIEZAWIERAJĄCA TAJEMNICY PRZEDSIĘBIORSTWA]

POSTANOWIENIE

Na podstawie art. 73a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 229 - dalej jako: „uokik”) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **postanawia podać do publicznej wiadomości** - na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów www.uokik.gov.pl - informację o następującej treści:

„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów informuje, iż zachodzi szczególnie uzasadnione podejrzenie, że **Goldberg & Sons Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie**, świadcząca usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego, stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, które mogą spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów. Ze zgromadzonych sygnałów wynika, że Spółka może współpracować z osobami wykonującymi czynności agencyjne, które w toku swojej działalności wprowadzają konsumentów w błąd co do warunków na jakich zawierane są oferowane przez nie umowy ubezpieczenia na życie z elementem kapitałowym.

Zgodnie z sygnałami pochodzącymi od konsumentów, osoby współpracujące ze Spółką umawiają się na spotkania z potencjalnymi klientami, w trakcie których sugerują zrezygnowanie z dotychczasowo posiadanych produktów ubezpieczeniowych, a następnie proponują zawarcie nowej umowy ubezpieczeniowej za pośrednictwem Spółki. Jednocześnie osoby te przekonują konsumentów, iż Spółka bądź też współpracujące z nią towarzystwa ubezpieczeniowe, pokryją koszty ewentualnych opłat związanych z rezygnacją przez konsumentów z dotychczasowo zawartych przez nich umów, które ulegną rozwiązaniu. Ponadto, osoby te nie informują konsumentów o tym, że rozwiązanie nowej umowy również może wiązać się z ewentualnymi kosztami.

W rzeczywistości, ewentualne opłaty związane z rezygnacją z dotychczasowo posiadanego ubezpieczenia, nie są pokrywane przez Spółkę bądź też podmioty z nią związane.

Ponadto, z niektórych otrzymanych przez Prezesa Urzędu skarg wynika, że osoby współpracujące ze Spółką mogą wprowadzać konsumentów w błąd co do wysokości składki ubezpieczeniowej związanej z zawieraniem umów ubezpieczenia. W trakcie spotkań odbywających się w miejscach uzgodnionych telefonicznie, osoby te mogą sugerować, iż po zawarciu umowy konsument będzie zobowiązany do zapłaty niższej składki niż jest to w rzeczywistości. Wprowadzające w błąd praktyki dotyczą także informowania o możliwości rezygnacji z ubezpieczenia, okresu jego obowiązywania oraz innych, istotnych elementów umowy.

W konsekwencji braku sprawowania przez Spółkę należytego nadzoru nad współpracującymi z nią osobami może dochodzić do stosowania wobec konsumentów praktyk opisanych powyżej. Skutkiem ich stosowania jest skłanianie konsumentów do zawierania nowych umów ubezpieczenia z elementem kapitałowym na niekorzystnych dla nich warunkach, a także pomimo faktu, iż produkty ubezpieczeniowe, których dotyczą przedmiotowe umowy nie są dostosowane do potrzeb konsumentów.”

UZASADNIENIE

Postanowieniem z dnia 24 kwietnia 2017 r. (sygn. DOIK-610-4/17/PS) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej także „Prezes Urzędu”, „Prezes UOKiK”) wszczął wobec przedsiębiorcy Goldberg & Sons Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie (dalej także „Spółka”, „Goldberg” lub „przedsiębiorca”) postępowanie w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na świadczeniu wobec konsumentów usługi pośrednictwa ubezpieczeniowego - zgodnie z definicją zawartą w art. 2 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o pośrednictwie ubezpieczeniowym (tekst jednolity: Dz.U. z 2016 r. poz. 2077) - bez sprawowania należytej kontroli nad współpracującymi ze Spółką osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne - w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym - prowadzonymi w zakresie pozyskiwania klientów i wykonywania czynności przygotowawczych zmierzających do zawierania umów ubezpieczenia w sposób wprowadzający konsumentów w błąd, co skutkuje dopuszczaniem do oferowania konsumentom produktów ubezpieczeniowych w ten sposób, co może być sprzeczne z dobrymi obyczajami, do których uwzględnienia Spółka zobowiązana jest na mocy art. 8 ust. 1 ustawy o pośrednictwie ubezpieczeniowym, oraz jednocześnie godzić w zbiorowe interesy konsumentów, a w konsekwencji stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Tym samym postanowieniem, Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w przedmiotowym postępowaniu materiał dowodowy zebrany w trakcie postępowania wyjaśniającego wszczętego postanowieniem z dnia 21 czerwca 2016 r. w sprawie wstępnego ustalenia, czy Goldberg and Sons Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie w związku z działaniem polegającym na oferowaniu konsumentom umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym, mogła dopuścić się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 uokik (DDK-403-514-16/PS).

Prezes UOKiK ustalił i zważył, co następuje

Stosownie do treści art. 73a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2017 r., poz. 229; dalej także „uokik”), jeżeli z informacji zgromadzonych w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wynika, że istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że przedsiębiorca dopuszcza się praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, która może spowodować znaczne straty lub niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów, Prezes Urzędu podaje do publicznej wiadomości, w tym na stronie internetowej Urzędu, zgromadzone w toku postępowania informacje o tym zachowaniu i jego prawdopodobnych skutkach. Rozstrzygnięcie w przedmiocie podania do publicznej

wiadomości informacji następuje w drodze postanowienia. Na postanowienie to stronie służy zażalenie.

Wykładnia powołanego przepisu prowadzi do wniosku, że kumulatywne spełnienie dwóch ustanowionych w nim przesłanek (tj. szczególnie uzasadnione podejrzenie Prezesa UOKiK co do naruszenia określonych przepisów z zakresu ochrony konsumentów oraz możliwość spowodowania znacznych strat lub niekorzystnych skutków dla szerokiego kręgu konsumentów) aktualizuje obowiązek podania przez Prezesa UOKiK do publicznej wiadomości zgromadzonych w toku postępowania informacji o zachowaniu przedsiębiorcy oraz jego prawdopodobnych skutkach.

Nie budzi wątpliwości, że przewidziana przez ustawodawcę konstrukcja ostrzeżenia publicznego ma charakter prewencyjny z perspektywy ochrony interesów konsumentów: posiadanie przez konsumentów informacji o możliwości naruszenia przez przedsiębiorcę przepisów prawa z zakresu ochrony konsumentów oraz możliwości spowodowania znacznej straty lub niekorzystnych dla nich skutków ma zapewnić ochronę przy podejmowaniu decyzji gospodarczych¹.

Szczególnie uzasadnione podejrzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

Informacje znajdujące się w posiadaniu Prezesa UOKiK w postaci materiału dowodowego zebranego w trakcie postępowania wyjaśniającego oraz postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, wskazują, że istnieje szczególnie uzasadnione podejrzenie, że Goldberg & Sons Sp. z o.o. z siedzibą w Chorzowie dopuszcza się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów wskazanej w postanowieniu z dnia 24 kwietnia 2017 r., która może powodować znaczne straty i niekorzystne skutki dla szerokiego kręgu konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które, stosownie do definicji zawartej w ust. 2 tego przepisu, rozumie się godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy.

Analiza materiału dowodowego zgromadzonego dotychczas w niniejszej sprawie jednoznacznie wskazuje, że działanie Spółki może być sprzeczne z dobrymi obyczajami i godzić w zbiorowy interes konsumentów.

Jak wskazano w uzasadnieniu postanowienia o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, Spółka nie sprawuje w sposób należyty kontroli nad osobami fizycznymi wykonującymi czynności agencyjne (polegające m.in. na pozyskiwaniu klientów oraz wykonywaniu czynności przygotowawczych zmierzających do zawarcia umowy) w sposób wprowadzający konsumentów w błąd.

Zgodnie z wyżej opisanym materiałem dowodowym, w szczególności skargami oraz zawiadomieniami pochodzącymi od konsumentów, niektóre z osób współpracujących ze Spółką na podstawie umów cywilnoprawnych (umowy zlecenia oraz umowy „o współpracę”) nakłaniają konsumentów do rezygnacji z posiadanych przez nich produktów ubezpieczeniowych (w tym ubezpieczeń z elementem inwestycyjnym) oraz proponują jednocześnie zawarcie nowych umów za pośrednictwem Spółki.

W toku prezentacji oferty, osoby te wprowadzają konsumentów w błąd, sugerując iż Spółka bądź też powiązane z nią podmioty pokryją koszt opłat likwidacyjnych, którymi mogą zostać obciążeni konsumenci rezygnujący z dotychczasowo posiadanych produktów

¹ M. Sieradzka, Komentarz do art. 73a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, 2014, dostępne: LEX.

ubezpieczeniowych. W rzeczywistości jednak opłaty te nie są pokrywane przez jakikolwiek podmiot, a konsumenci zobowiązani są do ich uiszczenia. Ponadto, osoby te w trakcie spotkań z konsumentami prezentują korzyści związane z oferowanymi przez nie umowami (jak np. niższa składka, korzystne oprocentowanie ulokowanych środków), które również nie znajdują pokrycia w rzeczywistości.

Pokrzywdzeni konsumenci będący autorami skarg często dopiero po zawarciu umów oraz otrzymaniu polis ubezpieczeniowych dowiadują się o rzeczywistych warunkach ubezpieczenia, którym zostali objęci, a które odbiegają od tych prezentowanych na etapie przedkontraktowym. Ponadto, należy zauważyć, iż nakłanianie konsumentów do zmiany dotychczasowego ubezpieczyciela przy jednoczesnym prezentowaniu niezgodnych z prawdą warunków nowego produktu, nosi nie tylko znamiona praktyki wprowadzającej konsumentów w błąd, lecz także praktyki opisanej w treści art. 24 ust. 2 pkt 4 uokik, zgodnie z którym przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się w szczególności proponowanie konsumentom nabycia usług finansowych, które nie odpowiadają potrzebom tych konsumentów ustalonym z uwzględnieniem dostępnych przedsiębiorcy informacji w zakresie cech tych konsumentów lub proponowanie nabycia tych usług w sposób nieadekwatny do ich charakteru.

W toku postępowania wyjaśniającego zbadano treść skarg otrzymywanych przez Spółkę, towarzystwo ubezpieczeń, którego produkty są przez Spółkę oferowane [REDAKTOWANE], jak również przez odpowiednie instytucje nadzoru (Rzecznik Finansowy, Komisja Nadzoru Finansowego). Ustalono, iż latach 2015-2016 konsumenci skierowali do ww. towarzystwa ubezpieczeń [REDAKTOWANE] skargi (stan na dzień 20 września 2016 r.). Z treści ww. skarg jak również z treści pisma Komisji Nadzoru Finansowego otrzymanego przez Urząd wynika, że praktyki o których mowa powyżej nie mają wyłącznie jednostkowego charakteru.

Pomimo [REDAKTOWANE] skarg, dotyczących bardzo poważnych nieprawidłowości w działalności osób współpracujących ze Spółką, Goldberg and Sons Sp. z o.o. nie podjęła czynności, które zmierzałyby do ochrony konsumentów przed nieuczciwymi praktykami stosowanymi przez te osoby. W toku postępowania Spółka wskazała, iż nie sprawuje bezpośredniego nadzoru nad osobami, które w jej imieniu wykonują czynności agencyjne. Ponadto ustalono również, że Spółka nie zobowiązuje swoich współpracowników do przestrzegania procedur sprzedażowych opracowanych przez [REDAKTOWANE].

Mając na uwadze powyższe, należy stwierdzić, iż Spółka poprzez swoje zaniechania toleruje stosowanie przez swoich współpracowników praktyk polegających na wprowadzaniu konsumentów w błąd oraz oferowaniu produktów, które nie są dostosowane do ich potrzeb. W obliczu docierających do Spółki sygnałów o licznych przypadkach stosowania tego typu praktyk, nie podjęła ona żadnych nadzwyczajnych środków zmierzających do ich wyeliminowania lub też zmiany modelu organizacji sieci sprzedażowej.

Opisane nieprawidłowości mogą rodzić szczególnie uzasadnione podejrzenie, że działalność Spółki prowadzi do dalszego wprowadzania konsumentów w błąd przez osoby, które w jej imieniu, na podstawie umów cywilnoprawnych, wykonują czynności agencyjne.

Szczególnie uzasadnione podejrzenie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów oraz interesu publicznego

W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie zachodzi szczególnie uzasadnione podejrzenie, iż opisane powyżej zachowanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Skutkami działań Spółki dotknięty mógł bowiem zostać nieoznaczony z góry krąg konsumentów - wszystkich, do których kierowała ona swoją ofertę. Ciężar i rodzaj naruszeń oraz szeroki krąg podmiotów, mogących zostać objętych zasięgiem bezprawnego

działania przedsiębiorcy, wskazują na szczególnie uzasadnione podejrzenie zagrożenia interesu publicznego.

Ryzyko spowodowania znacznych strat lub niekorzystnych skutków dla szerokiego kręgu konsumentów

Opisane powyżej zachowanie Goldberg & Sons Sp. z o.o. może spowodować **znaczne straty dla szerokiego kręgu konsumentów**. Konsekwencje działań przedsiębiorcy mają przede wszystkim wymiar majątkowy.

Skorzystanie przez konsumentów z oferty Spółki, po nakłonieniu ich do rezygnacji z dotychczasowo posiadanego ubezpieczenia, może wiązać się z negatywnymi konsekwencjami finansowymi w postaci konieczności poniesienia opłat likwidacyjnych. Ponadto, na podstawie nieprawdziwych informacji dotyczących poziomu możliwych zysków oraz wysokości składki, przekazywanych przez osoby, nad którymi Spółka nie sprawuje należytego nadzoru, konsumenci mogą podejmować decyzje rynkowe, których nie podjęliby gdyby byli należycie poinformowani o warunkach oferowanych umów ubezpieczenia z elementem inwestycyjnym.

Wobec tego, należy przyjąć, że w niniejszej sprawie spełniona została przesłanka wystąpienia ryzyka spowodowania znacznych strat lub niekorzystnych skutków dla szerokiego kręgu konsumentów.

Mając na uwadze powyższe, orzeczono jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 73a ust. 2 i art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 1 pkt 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (tekst jedn.: Dz. U. z 2016 r., poz. 1822) - od niniejszego postanowienia przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia jego doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

z up. PREZESA
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
ZASTĘPCA DYREKTORA
Departamentu Ochrony Interesów Konsumentów
Anna Dąbrowska-Haneš

Otrzymuje:

1. Goldberg & Sons Sp. z o.o.
ul. Bolesława Chrobrego 13, 41-500 Chorzów
2. a/a