



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
MAREK NIECHCIAŁ**

Poznań, 28 sierpnia 2018r.

RPZ-610/7/17/JM

DECYZJA nr RPZ 6/2018

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz.U. z 2018 poz. 798 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **wobec uprawdopodobnienia** w toku postępowania stosowania przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 tej ustawy, polegającej na ograniczeniu prawa konsumentów do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 473 ze zm.), poprzez uznanie, że wskutek nawiązania przez konsumenta kontaktu z agentem, oddziałem lub infolinią ww. ubezpieczyciela po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia i potwierdzenia przez niego woli kontynuowania ubezpieczenia dochodzi do zawarcia umowy w trybie zgodnych oświadczeń woli stron oraz nieuwzględnienie, że brak wypowiedzenia przez konsumenta dotychczasowej umowy skutkuje jej automatycznym przedłużeniem na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2017r. poz. 2070)

po zobowiązaniu się przez Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: PZU S.A.) do:

1. uwzględniania oświadczeń konsumentów o wypowiedzeniu wznowionych umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych (dalej: ubezpieczenia OC ppm) złożonych w oparciu o art. 28a ust. 1 ww. ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (dalej: ustawa o ubezpieczeniach obowiązkowych) w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem się niniejszej decyzji, w przypadku, gdy do zawarcia tej umowy doszło w następstwie kontaktu konsumenta z agentem, oddziałem lub infolinią PZU S.A. po otrzymaniu przez konsumenta informacji o wznowieniu umowy na kolejny

okres ubezpieczenia, pod warunkiem posiadania przez konsumenta umowy ubezpieczenia OC ppm w innym zakładzie ubezpieczeń w odniesieniu do tego samego pojazdu w tym samym czasie- o ile konsumenci złożą wobec PZU S.A. oświadczenia o podtrzymaniu wypowiedzeń tych umów ubezpieczeń OC ppm.

W sytuacjach opisanych w poprzednim zdaniu PZU S.A. nie będzie kwestionował również złożonych od dnia uprawomocnienia się decyzji Prezesa UOKiK oświadczeń konsumentów o wypowiedzeniu umów ubezpieczeń w oparciu o art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Konsumenci, którzy podtrzymują wolę wypowiedzenia wznowionych umów ubezpieczeń OC ppm mogą złożyć potwierdzenia, o jakich mowa powyżej, poprzez przesłanie pisma na adres PZU S.A. lub listu elektronicznego zawierających numer rachunku bankowego w celu dokonania przez PZU S.A. proporcjonalnego zwrotu części składki z umowy ubezpieczenia OC ppm

2. umieszczenia, od następnego dnia po uprawomocnieniu się decyzji oraz utrzymywania przez 6 miesięcy od następnego dnia po uprawomocnieniu decyzji, na głównej stronie internetowej PZU S.A. prowadzonej pod adresem www.pzu.pl jako tzw. Header (przewijane wiadomości) odsyłacza zatytułowanego „PZU SA wykonuje decyzję Prezesa UOKiK nr RPZ_/2018”, prowadzącego do pełnej treści komunikatu. Pełna treść komunikatu będzie następująca:

*„Szanowni Klienci,
uprzejmie informujemy, że PZU SA w postępowaniu toczącym się przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązało się uwzględnić oświadczenia konsumentów o wypowiedzeniu wznowionych umów ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych [dalej OC ppm] złożone w oparciu o art. 28a ust. 1 ustawy z 22 maja 2003r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych, złożone w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm przez konsumenta w następstwie kontaktu z agentem, oddziałem lub infolinią PZU SA po otrzymaniu przez konsumenta informacji o wznowieniu umowy ubezpieczenia na kolejny okres ubezpieczenia i potwierdzenia przez konsumenta woli kontynuowania ubezpieczenia, pod warunkiem zawarcia przez konsumenta umowy ubezpieczenia OC ppm w innym zakładzie ubezpieczeń w odniesieniu do tego samego pojazdu w tym samym czasie. Powyższe zobowiązanie PZU SA dotyczy oświadczeń konsumentów o wypowiedzeniu wznowionych umów ubezpieczeń OC ppm złożonych od dnia uprawomocnienia decyzji Prezesa UOKiK oraz w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem decyzji Prezesa UOKiK.*

Konsumenci, którzy podtrzymują wolę wypowiedzenia wznowionych umów ubezpieczeń OC ppm, złożone w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem decyzji Prezesa UOKiK, mogą złożyć potwierdzenia wypowiedzeń umów ubezpieczeń OC ppm poprzez przesłanie pisma na adres Spółki lub listu elektronicznego zawierających numer rachunku bankowego w celu dokonania przez PZU SA proporcjonalnego zwrotu części składki z umowy ubezpieczenia OC ppm.

PZU SA informuje dodatkowo, że konsumenci, którzy zawarli z PZU SA umowy ubezpieczenia OC ppm, na podstawie których wypłacono odszkodowania z tytułu wypadku zaistniałego po wypowiedzeniu i przed złożeniem potwierdzenia wypowiedzenia o jakim mowa wyżej, zostaną pouczeni o skutkach ewentualnego zakwestionowania obowiązywania umowy ubezpieczenia OC ppm, na podstawie której wypłacono odszkodowanie.

Zobowiązanie PZU SA zostało zaakceptowane przez Prezesa UOKiK w decyzji nr RPZ_/2018 z dnia ____ 2018 r. (pełna treść decyzji jest dostępna na stronie internetowej UOKiK: <http://uokik.gov.pl/decyzje>)”.

3. zamieszczenia na własny koszt, w sobotnio-niedzielnym wydaniu dzienników „Rzeczpospolita” i „Gazeta Polska Codziennie”, co najmniej na 2 stronie tych dzienników, czcionką Tahoma nie mniejszą niż 11 punktów, w terminie 3 miesięcy od dnia następnego po uprawomocnieniu się decyzji w sumie po 3 ogłoszenia (jedno ogłoszenie miesięcznie) w każdym z wymienionych dzienników: „PZU SA wykonuje decyzję Prezesa UOKiK nr RPZ_/2018”, wraz z komunikatem o treści wskazanej powyżej w pkt I.2
4. przygotowania i wydrukowania na własny koszt ulotek co najmniej 4 (cztery) i nie więcej niż 6 (sześć) stronicowych w formacie 210 x 99 mm zawierających informację o zobowiązaniu nałożonym na PZU S.A. decyzją Prezesa UOKiK nr RPZ_/2018, wydrukowaną czcionką nie mniejszą niż 8,5 punktu, w okresie 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji, o treści wskazanej powyżej w pkt I.2
5. przekazania ulotek, o których mowa powyżej w pkt I.4, z przeznaczeniem dla zainteresowanych klientów, pracownikom w Oddziałach PZU S.A. oraz agentom współpracującym z PZU S.A. zajmującym się zawieraniem umów ubezpieczeń OC ppm wraz z informacją w formie listu elektronicznego o decyzji Prezesa UOKiK nr RPZ_/2018, w okresie 2 miesięcy od uprawomocnienia się decyzji,

nakłada się na PZU S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek wykonania tych zobowiązań: w zakresie pkt I.1- z dniem uprawomocnienia się niniejszej decyzji, w zakresie pkt I.2- następnego dnia po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, w zakresie pkt I.3- w terminie 3 miesięcy od dnia następnego po uprawomocnieniu się niniejszej decyzji, a w zakresie pkt I.4 i I.5- w terminie 2 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji

II. na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na PZU S.A. z siedzibą w Warszawie obowiązek złożenia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań poprzez przedłożenie:

1. kopii uchwały Zarządu PZU S.A. przewidującej zmianę praktyki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1
2. wydruku ze strony internetowej www.pzu.pl potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa powyżej w pkt I.2
3. egzemplarzy dzienników „Rzeczpospolita” oraz „Gazeta Polska Codziennie” zawierających ogłoszenia, o których mowa powyżej w pkt I.3
4. wzoru ulotki oraz listu elektronicznego, o których mowa powyżej w pkt I.4 i I.5
5. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki PZU S.A. w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów, którzy wypowiedzieli ww. umowy po dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji
6. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki PZU S.A. w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów, którzy podtrzymali wolę wypowiedzenia wznowionych umów- jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania
7. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających fakt pouczenia konsumentów o skutkach podtrzymania woli wypowiedzenia umowy OC ppm, na podstawie której wyplacono odszkodowanie,

zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów- jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania

8. wskazania liczby konsumentów, którzy wystąpili do PZU S.A. z żądaniem zwrotu składki, podtrzymując wolę wypowiedzenia wznowionej umowy ubezpieczenia OC ppm oraz liczby konsumentów, na rzecz których dokonano proporcjonalnego zwrotu składki

w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Poznaniu (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy działania PZU S.A. z siedzibą w Warszawie dotyczące nieuznawania za skuteczne wypowiedzeń umów ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, uzasadniają wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Postępowanie wszczęto w następstwie otrzymanego zawiadomienia Rzecznika Finansowego.

W toku postępowania Prezes Urzędu przeanalizował zasady stosowane przez PZU S.A. przy zawieraniu umów ubezpieczenia OC ppm z konsumentami, w tym zasady prolongaty tego rodzaju umów oraz warunki, od których PZU S.A. uzależnia skuteczność wypowiedzenia tych umów w przypadku, gdy konsument jest w tym samym czasie ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Prezes Urzędu zapoznał się także z przekazanymi przez Rzecznika Finansowego skargami konsumentów na działania PZU S.A. w zakresie wypowiedzania umów ubezpieczenia OC ppm oraz stanowiskiem PZU S.A. zaprezentowanym przy ich załatwieniu.

W wyniku przeprowadzonego postępowania, postanowieniem z dnia 4 września 2017r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko PZU S.A. postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na ograniczeniu prawa konsumentów do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, poprzez uznanie, że wskutek nawiązania przez konsumenta kontaktu z agentem, oddziałem lub infolinią ww. ubezpieczyciela po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia i potwierdzenia przez niego woli kontynuowania ubezpieczenia dochodzi do zawarcia umowy w trybie zgodnych oświadczeń woli stron oraz nieuwzględnienie, że brak wypowiedzenia przez konsumenta dotychczasowej umowy skutkuje jej automatycznym przedłużeniem na podstawie art. 28 ust. 1 ww. ustawy, co może stanowić nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz.U. z 2016r. poz. 3 ze zm.).

Po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu ww. postępowania, PZU S.A. przedstawiło swoje szczegółowe stanowisko w sprawie postawionego zarzutu, podnosząc m.in., że ustalenia Prezesa Urzędu nie pokrywają się z jego wiedzą o stanie faktycznym w omawianym zakresie. Przedstawiając graficzny opis procesu prowadzącego do automatycznego zawierania umów ubezpieczenia OC ppm oraz warunków ich rozwiązywania przez klientów, PZU S.A. poinformowało, że akceptuje oświadczenia klientów o wypowiedzeniu kolejnych (odnowionych) umów ubezpieczenia OC ppm, o ile tylko zostanie potwierdzona okoliczność zawarcia przez klienta umowy w innym zakładzie ubezpieczeń w odniesieniu do tego samego pojazdu w tym samym czasie. PZU S.A. powołało się przy tym na uzasadnienie projektu nowelizacji do ustawy o ubezpieczeniach

obowiązkowych wprowadzającej art. 28a. Podkreślony przez PZU S.A. fragment uzasadnienia wskazuje, że jeżeli posiadacz pojazdu chce zawrzeć umowę z innym zakładem ubezpieczeń, musi powiadomić o tym dotychczasowy zakład ubezpieczeń w dniu poprzedzającym upływ okresu ubezpieczenia poprzez złożenie wypowiedzenia, niedopełnienie tego i jednocześnie zawarcie umowy z innym zakładem doprowadza do sytuacji tzw. podwójnego ubezpieczenia i rodzi konieczność opłacania podwójnej składki. Zdaniem PZU S.A., z uzasadnienia nowelizacji do ustawy wynika przede wszystkim, że pod pojęciem automatycznego odnowienia umowy ubezpieczenia OC ppm ustawodawca rozumiał tylko sytuacje, w których do zawarcia umów dochodziło w następstwie bierności klienta (niezłożenia oświadczenia o wypowiedzeniu umowy). Z art. 28a nie wynika jednak, jak zaznaczono, uprawnienie klienta do rozwiązania umowy ubezpieczenia OC ppm, gdy klient wykazuje się aktywnością i zawiera umowy składając oświadczenia woli wobec różnych zakładów ubezpieczeń (a więc co najmniej dwa razy jest aktywny w stosunku do dotychczasowego i innego zakładu ubezpieczeń). PZU S.A. odniosło się jednocześnie do pouczenia zawartego w piśmie, które wysyła do klientów przed zakończeniem dotychczasowej umowy. PZU S.A. podkreśliło, że pouczenie jest zredagowane w przystępny sposób i wskazuje, że: „OC odnawia się automatycznie. Jeśli zrezygnujesz z ubezpieczenia, poinformuj nas o tym pisemnie najpóźniej na jeden dzień przed końcem obecnej umowy w taki sposób, jak w punktach 1-3. W przypadku wypowiedzenia, umowa ubezpieczenia OC rozwiązuje się z upływem okresu ubezpieczenia (...)”. PZU S.A. stwierdziło, że ww. pismo stanowi przypomnienie o prawnym obowiązku zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm oraz jednocześnie powinno być i zazwyczaj jest impulsem do działania klienta, tzn. poszukiwania ochrony na dogodnych warunkach. W opinii PZU S.A., tylko bierność klienta, która może być wywołana różnego rodzaju okolicznościami, np. przeszkodami dotyczącymi samego posiadacza pojazdu, może uniemożliwić podjęcie starań o zawarcie umowy na wybranych przez klienta warunkach. PZU S.A. uznało zarazem, że czas, jaki ustawodawca zastrzegł na podjęcie starań klienta o zawarcie umowy ubezpieczenia OC ppm wskazany w art. 28 ust. 1b ustawy jest odpowiedni i pozwala na wybór oferty w sposób świadomy oraz przemyślany. PZU S.A. zauważyło przy tym, że w takich przypadkach klient zazwyczaj nawiązuje kontakt z wybranymi przez siebie zakładami ubezpieczeń oferującymi ubezpieczenia OC ppm, którego warunki minimalne są określone w ustawie, zaś konkurencja między zakładami ubezpieczeń- w największym uproszczeniu- sprowadza się do propozycji wysokości składki. Wedle opinii PZU S.A., w tych sytuacjach do zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm dochodzi poprzez złożenie oświadczenia woli przez klienta.

Podsumowując swoje stanowisko PZU S.A. stwierdziło m.in., że nie stanowi postępowania sprzecznego z dobrymi obyczajami sytuacja, w której dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm z klientem, który składa oświadczenie woli o zamiarze nawiązania stosunku prawnego mając wiedzę o możliwości rozwiązania dotychczasowej umowy OC ppm nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa została zawarta.

W toku postępowania PZU S.A. złożyło wniosek o wydanie decyzji zobowiązującej. W piśmie z dnia 14 maja 2018r. PZU S.A. przedstawiło wstępne propozycje zobowiązań, a w kolejnym piśmie z dnia 19 lipca 2018r.- zmodyfikowaną i uszczegółowioną treść zobowiązań, podtrzymując wniosek o ich przyjęcie przez Prezesa Urzędu.

Uzasadniając zobowiązanie w części dotyczącej usunięcia skutków zarzuconej praktyki, PZU S.A. wyjaśniło, że ograniczenie zobowiązania do nieuwzględnionych wypowiedzeń od wznowionych umów ubezpieczenia OC ppm za okres ostatnich 3 lat przed uprawomocnieniem się decyzji zobowiązującej nawiązuje do terminu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia. W odniesieniu do zobowiązań o charakterze informacyjnym, PZU S.A. wyjaśniło, że poza komunikatami zamieszczonymi na stronie internetowej oraz w dziennikach ogólnopolskich, przekaże ulotki przeznaczone dla zainteresowanych klientów osobom zajmującym się zawieraniem umów ubezpieczeń OC ppm, tzn. pracownikom i pośrednikom PZU S.A. (w tym agencjom wyłącznym PZU S.A.

i multiagencjom) wraz z informacją o decyzji Prezesa Urzędu w formie listu elektronicznego. PZU S.A. podkreśliło, że w szczególności informacja zamieszczona na stronie internetowej pozwala na zwiększenie prawdopodobieństwa zawiadomienia grupy klientów, których wypowiedzenia uznano za nieskuteczne, ponieważ ta forma komunikacji jest wykorzystywana do uzyskania wiadomości o produktach PZU S.A. i istotnych zdarzeniach dotyczących PZU S.A.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000009831, prowadzącą działalność ubezpieczeniową m.in. w zakresie pozostałych ubezpieczeń majątkowych (dowód: odpis z rejestru KRS- k. 656-667 akt).

W ramach prowadzonej działalności PZU S.A. oferuje konsumentom m.in. ubezpieczenie OC ppm za szkody powstałe w związku z ruchem pojazdów mechanicznych, które jest ubezpieczeniem obowiązkowym. Zasady zawierania i wykonywania umów ubezpieczenia OC ppm zostały uregulowane w ustawie o ubezpieczeniach obowiązkowych.

Art. 28 ust. 1 tej ustawy stanowi, że jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC ppm została zawarta, nie powiadomi na piśmie zakładu ubezpieczeń o jej wypowiedzeniu, uważa się, że została zawarta następna umowa na kolejne 12 miesięcy, z zastrzeżeniem ust. 2 (ust. 2 art. 28 wskazuje sytuacje, w których nie dochodzi do zawarcia następnej umowy, pomimo braku powiadomienia o wypowiedzeniu).

Zgodnie z art. 28a ust. 1 ww. ustawy, że jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego w tym samym czasie jest ubezpieczony w dwóch lub więcej zakładach ubezpieczeń, przy czym co najmniej jedna z umów ubezpieczenia OC ppm została zawarta w trybie art. 28 ust. 1, umowa zawarta w tym trybie może zostać przez niego wypowiedziana na piśmie.

Art. 28 ust. 1b powołanej ustawy nakłada jednocześnie na zakład ubezpieczeń obowiązek wysłania ubezpieczającemu, nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC ppm została zawarta, informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Elementy, które powinny być zamieszczone w ww. informacji zostały wyszczególnione w art. 28 ust. 1c ustawy.

Wykonując obowiązek, o którym mowa w art. 28 ust. 1b ustawy, PZU S.A. przesyła do konsumentów, przed upływem dotychczas obowiązującej umowy ubezpieczenia OC ppm, pismo przygotowane według określonego wzoru. Treść pisma zmienia się w konkretnym przypadku w zakresie danych dotyczących pojazdu, daty ubezpieczenia czy proponowanej konsumentowi oferty ubezpieczenia obejmującej m.in. przewidziane dla niego zniżki i pakiety ubezpieczeń. W przekazanym przez PZU S.A. wzorze pisma z fikcyjnymi danymi wskazano m.in.:

„Szanowny Panie,

już 7 marca 2017r. kończy się ubezpieczenie Pana samochodu (...) o numerze rejestracyjnym (...). Na kolejny rok proponujemy ubezpieczenie w 3 wariantach. Prosimy spojrzeć na drugą stronę pisma. Znajdzie tam Pan szczegółowe informacje na ten temat. Doceniamy, że jest Pan z nami, dlatego w propozycji dla Pana uwzględniliśmy:

Zniżkę na OC za bezszkodową jazdę -60%

Zniżkę, jeśli przedłuży Pan ubezpieczenie -5%

Usługi assistance PZU Pomoc w Drodze Komfort bez dodatkowych opłat

Usługę bezpośredniej likwidacji szkód bez dodatkowych opłat.

Aby przedłużyć ubezpieczenie, wystarczy opłacić blankiet dołączony do listu. Może Pan to zrobić również u swojego agenta, w oddziale PZU lub na infolinii 801 102 102.

Z poważaniem (...).”

Na odwrocie pisma pod oznaczeniem: „Wybierz swój pakiet” wymienione zostały świadczenia, jakie PZU S.A. gwarantuje w ramach proponowanych konsumentowi pakietów (Pakiet Aktualny/Pakiet Standardowy) oraz ceny pakietów. Wskazano również: „Stwórz Pakiet Optymalny z wybranych przez siebie ubezpieczeń. Zapytaj swojego agenta lub przyjdź do najbliższego oddziału PZU. Przygotujemy ofertę na miarę Twoich potrzeb” (dowód: wzór informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres załączony do pisma PZU S.A. z dnia 10 marca 2017r.- k. 293 akt).

Do pisma załączane są, ujęte na jednej stronie, blankiety przeznaczone do wpłaty składki: górny- do zapłaty składki w Pakiecie Standardowym; dolny- za samo ubezpieczenie OC lub Pakiet Aktualny. Pomiędzy blankietami zaznaczono m.in., że jeżeli ubezpieczający chce połączyć ubezpieczenia z różnych pakietów i stworzyć Pakiet Optymalny, powinien skontaktować się ze swoim agentem lub odwiedzić najbliższy oddział PZU S.A. Wskazano także: „Wybierz sposób, w jaki opłacisz ubezpieczenie: u swojego agenta, w dowolnym oddziale PZU, na poczcie lub przelewem bankowym- wykorzystaj jeden z blankietów”. Na odwrocie blankietów pod hasłem: „Warto wiedzieć o ubezpieczeniu komunikacyjnym” w poszczególnych częściach zamieszczono informacje o ubezpieczeniu OC ppm, w tym pouczenie o wypowiedzeniu umowy o treści: „OC odnawia się automatycznie. Jeśli zrezygnujesz z ubezpieczenia, poinformuj nas o tym pisemnie najpóźniej na jeden dzień przed końcem obecnej umowy w taki sposób, jak w punktach 1-3. W przypadku wypowiedzenia, umowa ubezpieczenia OC rozwiązuje się z upływem okresu ubezpieczenia” (dowód: wzór blankietów załączony do pisma PZU S.A. z dnia 10 marca 2017r.- k. 294 akt).

Do przesłanego konsumentowi pisma załączane są poza tym: Pakiet Aktualny i Pakiet Standardowy, obejmujące szczegółowe informacje o złożonej ubezpieczającemu ofercie ubezpieczenia (dowód: szczegółowe informacje o ubezpieczeniu załączone do pisma PZU S.A. z dnia 10 marca 2017r.- k. 295-296 akt).

Z dokonanych ustaleń wynika, że jeżeli po otrzymaniu ww. pisma konsument skontaktuje się z PZU S.A., tj. uda do jego placówki lub agenta bądź skorzysta z infolinii, PZU S.A. wystawia i wręcza (lub przesyła) konsumentowi polisę na kolejny okres ubezpieczenia. Określone w polisie warunki ubezpieczenia są takie same lub częściowo zmodyfikowane (np. w zakresie ubezpieczeń dobrowolnych) w stosunku do zaproponowanych w przestany wcześniej piśmie. W takim przypadku PZU S.A. uznaje, że konsument złożył mu ofertę zawarcia umowy na kolejny okres, której przyjęcie skutkuje zawarciem umowy ubezpieczenia OC w trybie ofertowym, w drodze zgodnych oświadczeń woli stron. W przypadku nawiązania przez konsumenta kontaktu z placówką, agentem czy infolinią, PZU S.A. przyjmuje poza tym niejednokrotnie, że to konsumentowi została przedstawiona oferta, którą zaakceptował poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na polisie będącej dokumentem potwierdzającym zawarcie umowy ubezpieczenia. W obydwu przypadkach pomimo, że dotychczasowa umowa nie została przez konsumenta wypowiedziana, PZU S.A. kwestionuje fakt jej automatycznego wznowienia na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, tj. wskutek działania klauzuli prolongacyjnej, o której stanowi ww. przepis. W konsekwencji, jeżeli konsument złoży oświadczenie o wypowiedzeniu tej umowy, posiadając w tym samym czasie ubezpieczenie OC ppm w innym lub innych zakładach ubezpieczeń, PZU S.A. uznaje to oświadczenie za bezskuteczne i domaga się zapłaty składki za cały okres ubezpieczenia (dowód: pisma PZU S.A. skierowane do konsumentów w odpowiedzi na złożone reklamacje i zastrzeżenia dotyczące uznania za nieskuteczne wypowiedzenia umowy ubezpieczenia OC na podstawie art. 28a ust. 1 ww. ustawy oraz do Rzecznika Finansowego podejmującego interwencje w sprawach konsumentów- k. 11, 20, 43, 50, 55, 60, 65, 84, 91, 112, 142, 147, 159, 170, 185, 198, 213, 218, 249, 254, 261, 360-361, 368-370, 380-381, 405, 417, 445-446, 452-453, 489-491, 501-502, 505-506, 560, 593, 596 i 603 akt).

W trakcie postępowania PZU S.A. wniosło o wydanie decyzji zobowiązującej. PZU S.A. zobowiązało się do uwzględniania oświadczeń konsumentów o wypowiedzeniu wznowionych umów złożonych w oparciu o art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach

obowiązkowych w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem się decyzji Prezesa Urzędu oraz po dniu uprawomocnienia się decyzji. PZU S.A. zobowiązało się również do zamieszczenia komunikatów o wydanej decyzji na stronie internetowej, w dziennikach ogólnopolskich oraz w ulotkach rozpowszechnianych przez przedstawicieli zawierających w jego imieniu umowy ubezpieczenia OC ppm (dowód: pisma PZU S.A. z dnia: 14 maja 2018r. i 19 lipca 2018r.- k. 766-768 i 771-776 akt).

Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 interesu wszystkich konsumentów, którzy zawarli lub mogą zawrzeć ze PZU S.A. umowy ubezpieczenia OC ppm. Osoby te mogły lub mogą być dotknięte zakwestionowaną praktyką PZU S.A. w razie wypowiedzenia zawartej z tym ubezpieczycielem umowy. Działania PZU S.A. nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna. Zdaniem Prezesa Urzędu, ochrona interesu tych konsumentów wymaga wyeliminowania sytuacji, w której byłiby pozbawieni możliwości uniknięcia posiadania w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia OC ppm, wskutek ograniczenia ich prawa do wypowiedzenia zawartej z PZU S.A. umowy. Naruszenie interesu publicznoprawnego przejawia się tym samym w naruszeniu zbiorowego interesu konsumentów. Oznacza to, że istnieją podstawy do oceny, czy zakwestionowane działania PZU S.A. mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Ocenę tę poprzedzić należy stwierdzeniem, że PZU S.A. jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten w brzmieniu obowiązującym od dnia 30 kwietnia 2018r. stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018r.- Prawo przedsiębiorców (Dz.U. poz. 646). Przepis ten został zmieniony przez art. 123 ustawy z dnia 6 marca 2018r.- Przepisy wprowadzające ustawę- Prawo przedsiębiorców oraz inne ustawy dotyczące działalności gospodarczej (Dz.U. z 2018r. poz. 650). Art. 196 ww. ustawy stanowi jednak, że do postępowań w sprawach przedsiębiorców wszczętych na podstawie przepisów dotychczasowych i niezakończonych przed dniem wejścia w życie ustawy Prawo przedsiębiorców, stosuje się przepisy dotychczasowe. Zważywszy na powyższe oraz fakt, że postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczęto przeciwko PZU S.A. postanowieniem z dnia 4 września 2017r., w niniejszej sprawie zastosowanie ma art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w brzmieniu obowiązującym do dnia 29 kwietnia 2018r. Przepis ten odwołuje się do definicji przedsiębiorcy w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, zgodnie z którymi za przedsiębiorców uznaje się m.in. osobę prawną wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą. PZU S.A. jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą m.in. w zakresie ubezpieczeń majątkowych. Jest tym samym przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Działania PZU S.A. podlegają więc kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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, lub będących podstawą wszczęcia postępowania- że został naruszony zakaz, o którym mowa w art. 24, 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, 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 ustawy oraz **zobowiązanie się przedsiębiorcy**, któremu jest zarzucane takie naruszenie, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do jego zakończenia lub usunięcia jego skutków.

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

1. uprawdopodobnienie naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy

Art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie godzące w nie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami zachowanie przedsiębiorcy, w szczególności nieuczciwe praktyki rynkowe. 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.

Bezprawność zarzuconej PZU S.A. praktyki związana jest z naruszeniem przepisów ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Art. 3 ww. ustawy zakazuje stosowania nieuczciwych praktyk rynkowych. Przez praktykę rynkową rozumie się działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy, sposób postępowania, oświadczenie lub informację handlową, w szczególności reklamę i marketing, bezpośrednio związane z promocją lub nabyciem produktu przez konsumenta. Pojęcie produktu ma znaczenie szerokie i obejmuje także usługi (art. 2 pkt 3 i 4 ustawy).

Zdaniem Prezesa Urzędu, działania PZU S.A. podejmowane wobec konsumentów wypowiadających umowy ubezpieczenia OC ppm mieszczą się w przedstawionym powyżej pojęciu praktyki rynkowej.

W prowadzonym postępowaniu Prezes Urzędu zarzucił PZU S.A. stosowanie nieuczciwej praktyki rynkowej określonej w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym. Zgodnie z tym przepisem, praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.

Pojęcie dobrych obyczajów, którym posługuje się art. 4 ust. 1 ww. ustawy, 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 naiwności (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). Chodzi więc o działania potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające *in minus* od przyjętych standardów postępowania (por. Kodeks cywilny. Komentarz, red. K. Pietrzykowski, Warszawa 2002, str. 804; wyrok SOKiK z dnia 4 września 2012r. sygn. akt XVII AmC 5500/11).

Warto przy tym zwrócić uwagę, że dobre obyczaje odczytuje się najczęściej w ujęciu ekonomiczno- funkcjonalnym, przywiązującym wagę nie do przestrzegania dobrych obyczajów „w ogóle”, lecz do zachowania przedsiębiorców w działalności gospodarczej, odchodząc od dokonywania oceny z punktu widzenia ogólnych zasad etyczno- moralnych, gdzie istotne kryterium stanowiło poczucie godności ogółu ludzi myślących sprawiedliwie i słusznie. Obecnie dobre obyczaje to normy moralne i zwyczajowe stosowane w działalności gospodarczej (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 września 2009r. sygn. akt I ACa 422/09, wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26 września 2002r. sygn. akt III CKN 213/01).

W wyroku z dnia 19 marca 2013r. sygn. akt XVII AmC 5929/11 SOKiK uznał na przykład, że dobre obyczaje to w szczególności normy postępowania polegające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej. Oceniając zgodność działania z dobrymi obyczajami należy mieć na względzie przede wszystkim cel, jaki przedsiębiorca zamierza osiągnąć swoim działaniem lub zaniechaniem (por. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 20 listopada 2009r. sygn. akt VI ACa 539/09).

Mając na względzie, że dobre obyczaje są pozaprawnymi normami postępowania o charakterze moralnym i zwyczajowym, nie da się określić ich zamkniętego katalogu ani wskazać wyczerpująco ich treści. Ustalenie, czy dane zachowanie przedsiębiorcy narusza dobre obyczaje może nastąpić dopiero w konkretnej sprawie, po przeanalizowaniu jej okoliczności faktycznych i dokonaniu oceny konkretnego zachowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorcy wobec konsumenta.

Zdaniem Prezesa Urzędu, naruszenie dobrych obyczajów przez PZU S.A. przejawia się w podważaniu prawa konsumentów do wypowiedzenia zawartej umowy ubezpieczenia OC ppm, w przypadku posiadania przez konsumenta w tym samym czasie ubezpieczenia OC ppm w innym zakładzie ubezpieczeń. Warunkiem wypowiedzenia umowy w sytuacji posiadania przez konsumenta w tym samym czasie ubezpieczenia OC ppm w dwóch (lub więcej) zakładach ubezpieczeń, wynikającym wprost z art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych jest to, aby co najmniej jedna z tych umów była zawarta w trybie art. 28 ust. 1 ustawy. Umowa zawarta w trybie art. 28 ust. 1 może być przez konsumenta wypowiedziana na piśmie.

Tryb zawarcia umowy przewidziany w art. 28 ust. 1 ww. ustawy dotyczy tzw. automatycznego przedłużenia (prolongaty, odnowienia). Jak już wskazano powyżej, art. 28 ust. 1 powołanej ustawy stanowi, że jeżeli posiadacz pojazdu mechanicznego nie później niż na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC ppm została zawarta, nie powiadomi na piśmie zakładu ubezpieczeń o jej wypowiedzeniu, uważa się, że została zawarta następna umowa na kolejne 12 miesięcy.

Powyżej wskazano także, że art. 28 ust. 1b tej ustawy zobowiązuje zakład ubezpieczeń, nie później niż 14 dni przed upływem okresu 12 miesięcy, na który umowa ubezpieczenia OC ppm została zawarta, do wystąpienia ubezpieczającemu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia. Art. 28 ust. 1c ustawy przewiduje, że informacja ta powinna zawierać w szczególności: 1) określenie wysokości składki ubezpieczeniowej w przypadku, gdy dojdzie do zawarcia następnej umowy ubezpieczenia w trybie ust. 1; 2) pouczenie, że wysokość składki, o której mowa w pkt 1, może ulec

zmianie, jeżeli po wystąpieniu informacji przez zakład ubezpieczeń wyjdą na jaw okoliczności mające wpływ na wysokość składki, oraz wskazanie tych okoliczności; 3) pouczenie o prawie wypowiedzenia dotychczasowej umowy ubezpieczenia OC posiadaczy ppm zgodnie z ust. 1 oraz o formie, możliwym sposobie oraz terminie złożenia tego wypowiedzenia; 4) pouczenie o skutkach tego wypowiedzenia oraz o skutkach braku tego wypowiedzenia.

Z ustaleń Prezesa Urzędu wynika, że w wykonaniu obowiązków określonych w ww. przepisach PZU S.A. przesyła do konsumentów, przed upływem dotychczas obowiązującej umowy ubezpieczenia OC ppm, pismo przygotowane według określonego wzoru, w którym zamieszczona jest m.in. informacja o treści: „*Aby przedłużyć ubezpieczenie, wystarczy opłacić blankiet dołączony do listu. Może Pan to zrobić również u swojego agenta, w oddziale PZU lub na infolinii 801 102 102*”. Do pisma załączane są blankiety do wpłaty składki, w których również wskazuje się wprost: „*Wybierz sposób, w jaki opłacisz ubezpieczenie: u swojego agenta, w dowolnym oddziale PZU, na poczcie lub przelewem bankowym- wykorzystaj jeden z blankietów*”.

Jeżeli konsument zastosuje się do ww. wskazówek i uda do agenta czy oddziału PZU S.A. bądź skorzysta z infolinii, PZU S.A. uznaje, że doszło do zawarcia umowy w trybie ofertowym (tj. w drodze zgodnych oświadczeń woli stron). PZU S.A. przyjmuje bowiem albo, że to konsument złożył PZU S.A. ofertę, która została przyjęta przez przedstawiciela PZU S.A. albo, że to PZU S.A. przedstawiło konsumentowi ofertę, którą konsument zaakceptował poprzez złożenie własnoręcznego podpisu na polisie. W przypadku, gdy konsument złoży następnie oświadczenie o wypowiedzeniu tej umowy, posiadając w tym samym czasie ubezpieczenie OC ppm w innym lub innych zakładach ubezpieczeń, a więc powołując się na przesłanki z art. 28a ust. 1 ww. ustawy, PZU S.A. uznaje to oświadczenie za bezskuteczne i domaga się zapłaty składki za cały okres ubezpieczenia. PZU S.A. kwestionuje w takich przypadkach fakt automatycznego wznowienia umowy na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, nie uwzględniając, że dotychczasowa umowa nie została przez konsumenta wypowiedziana.

W ocenie Prezesa Urzędu, odmawianie konsumentom prawa wypowiedzenia umowy w opisanej sytuacji może świadczyć o nierzetelnym traktowaniu przez PZU S.A. jego kontrahentów. Pozycja i przewaga kontraktowa jaką posiada PZU S.A. względem konsumenta może powodować, że konsument będzie zmuszony do kontynuowania zawartej z PZU S.A. umowy oraz zapłacenia składki za cały okres ubezpieczenia, pomimo, że w tym samym czasie jest ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Nierzetelne traktowanie konsumentów może zatem być rozpatrywane w aspekcie pozaekonomicznym, związanym przede wszystkim z treścią i zakresem informacji przekazywanych konsumentom wypowiadającym czy chcącym wypowiedzieć zawartą z PZU S.A. umowę, jak i ekonomicznym, związanym z obowiązkiem zapłaty składki przez konsumenta wskutek zanegowania skuteczności wypowiedzenia przez niego umowy.

Pierwszy aspekt nierzetelnego traktowania konsumentów dotyczy w istocie oceny przez PZU S.A. zachowania konsumenta po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny rok, tj. znaczenia, jakie nadaje nawiązaniu przez konsumenta kontaktu z oddziałem, agentem czy infolinią. Jak wskazano powyżej, PZU S.A. uznaje, że konsument składa PZU S.A. ofertę bądź przyjmuje złożoną mu przez PZU S.A. ofertę, wskutek czego dochodzi do zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm w trybie ofertowym, a nie na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, czyli wskutek działania klauzuli prolongacyjnej. Niezależnie od przedstawionej argumentacji, PZU S.A. nie bierze pod uwagę, że konsument nie wypowiedział dotychczasowej umowy na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy, a więc najpóźniej na jeden dzień przed jej upływem.

Zdaniem Prezesa Urzędu, brak wypowiedzenia przez konsumenta dotychczasowej umowy powoduje, że zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych umowa ta przedłuża się (wznawia się) automatycznie. Oznacza to, że konsument ma prawo ją wypowiedzieć na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy, w przypadku posiadania w tym samym czasie ubezpieczenia OC ppm w innym zakładzie ubezpieczeń.

Podkreślenia wymaga, że nadając zachowaniu konsumenta ww. znaczenie, PZU S.A. nie dokonuje żadnych ustaleń, które mogłyby prowadzić do wniosku, że zamiarem konsumenta przy nawiązaniu kontaktu z przedstawicielem PZU S.A. było zawarcie całkowicie nowej umowy ubezpieczenia, a nie kontynuacja dotychczasowej umowy czy np. tylko uzyskanie informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres, na co powołują się konsumenci w pismach skierowanych do PZU S.A. (por. np. k. 124-126, 172-173, 228-229 i 556 akt).

Należy zauważyć, że przepisy art. 28 ust. 1b i 1c ustawy, dotyczące informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres ubezpieczenia są ściśle związane z umową, która ma ulec wznowieniu, czyli- inaczej mówiąc- zawarciu na kolejny okres w oparciu o klauzulę prolongacyjną wyrażoną w art. 28 ust. 1 ustawy. Obowiązek poinformowania konsumenta o warunkach przedłużanej, kolejnej umowy został przewidziany w ramach regulacji art. 28, który całościowo dotyczy automatycznego odnowienia (prolongaty) umowy. Przekazana konsumentowi informacja jest więc elementem procedury automatycznego przedłużenia umowy. Jeżeli konsument kieruje się, tak jak w niniejszej sprawie, wskazówkami zawartymi w tym dokumencie i np. nawiąże kontakt z agentem, oddziałem lub infolinią PZU S.A., jego zachowanie powinno być potraktowane jako element procedury automatycznego wznowienia umowy, a nie złożenie PZU S.A. oferty zawarcia umowy. Tym bardziej, że konsument nie wypowiedział dotychczasowej umowy, co zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy stanowi warunek prolongaty umowy.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w ustalonych okolicznościach kontakt z agentem, infolinią czy placówką PZU S.A. konsument może potraktować np. jako zastosowanie się do treści otrzymanej od PZU S.A. informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres. W informacji tej wprost wskazuje się, że: *„Aby przedłużyć ubezpieczenie, wystarczy opłacić blankiet dołączony do listu”*, przy czym ubezpieczający *„może to zrobić również u swojego agenta, w oddziale PZU lub na infolinii”*. Podobną wskazówkę zamieszczono na blankietach przeznaczonych do opłacenia składki (*„Wybierz sposób, w jaki opłacisz ubezpieczenie: u swojego agenta, w dowolnym oddziale PZU, na poczcie lub przelewem bankowym- wykorzystaj jeden z blankietów”*). Taka wskazówka może sugerować, że udanie się do agenta czy oddziału ma na celu tylko opłacenie składki „przedłużanego” ubezpieczenia, a nie doprowadzenie do zawarcia całkowicie nowej umowy, w trybie ofertowym.

O nierzetelnym charakterze działań PZU S.A. może też świadczyć dodatkowa zachęta do bezpośredniego kontaktu z jego agentem lub pracownikiem (*„Stwórz Pakiet Optymalny z wybranych przez siebie ubezpieczeń. Zapytaj swojego agenta lub przyjdź do najbliższego oddziału PZU. Przygotujemy ofertę na miarę Twoich potrzeb”*) i brak jakiegokolwiek informacji, że skorzystanie z tej opcji skutkować będzie uznaniem przez PZU S.A., że doszło do zawarcia umowy w drodze zgodnych oświadczeń woli stron, a nie prolongaty umowy dotychczasowej. Należy w tym miejscu zaznaczyć, że PZU S.A. kwestionuje możliwość uznania umowy za automatycznie przedłużoną, jeżeli konsument rozszerzył zakres ubezpieczenia w stosunku do poprzedniego np. o opcję ochrony niżek czy dodatkowe, nieobowiązkowe ubezpieczenia. Taką możliwość daje „stworzenie” Pakietu Optymalnego.

Z treści ww. pisma i jego załączników w żadnej mierze nie wynika, że nawiązanie przez konsumenta kontaktu z przedstawicielem PZU S.A. zostanie uznane za ofertę, która po akceptacji doprowadzi do zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm na kolejny rok w trybie zgodnych oświadczeń woli stron, co wykluczy możliwość jej wypowiedzenia na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy.

Warto jednocześnie zauważyć, że pouczenie zamieszczone na odwrocie blankietów bezpośrednio wskazuje, że umowa ubezpieczenia OC *„odnawia się automatycznie”*, jeżeli nie zostanie wypowiedziana przez ubezpieczającego.

W ocenie Prezesa Urzędu, kierując się treścią ww. dokumentów, konsument może dojść do wniosku, że jeżeli nie wypowie dotychczasowej umowy najpóźniej na jeden dzień przed jej upływem, to umowa ta faktycznie automatycznie się przedłuży. Co za tym idzie, będzie mógł taką umowę wypowiedzieć, jeżeli jest w tym samym czasie ubezpieczony w innym zakładzie ubezpieczeń. Na podstawie otrzymanych dokumentów konsument nie

jest jednak w stanie ustalić, że jeżeli uda się do agenta czy oddziału PZU S.A. bądź zadzwoni na infolinię, jego zachowanie może w konsekwencji doprowadzić do uznania, że doszło do zawarcia umowy w trybie zgodnych oświadczeń woli stron. Ze zgromadzonego w sprawie materiału dowodowego nie wynika ponadto, aby konsumenci byli informowani przez agenta czy pracownika PZU S.A. o zawarciu umowy w trybie przyjęcia oferty i braku możliwości jej wypowiedzenia w przypadku posiadania w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia OC. O tym, że PZU S.A. uznaje ww. umowę za zawartą w trybie ofertowym konsumenci dowiadują się dopiero wtedy, gdy składają PZU S.A. oświadczenia o jej wypowiedzeniu. Nierzetelny charakter działań PZU S.A. może tym samym, w opinii Prezesa Urzędu, przejawiać się w wykorzystaniu braku wiedzy konsumenta zamierzającego kontynuować ubezpieczenie w PZU S.A. co do charakteru i skutków, jakie PZU S.A. wiąże z jego zachowaniem.

Ekonomiczny wymiar nierzetelnego traktowania konsumentów polega na możliwości domagania się PZU S.A. od konsumenta zapłaty pełnej składki za cały okres trwania umowy, a nie tylko za okres, przez który ponosił odpowiedzialność (do czasu wypowiedzenia umowy), tj. zgodnie z zasadami rozliczenia składki w razie wypowiedzenia umowy określonymi w art. 28a ust. 2 ustawy. Powołując się na bezskuteczność oświadczenia konsumenta o wypowiedzeniu umowy, PZU S.A. może więc uzyskać od konsumentów nieuzasadnione korzyści w postaci składki za pełen okres ubezpieczenia. Nierzetelne traktowanie konsumentów może tym samym dotyczyć ekonomicznych interesów konsumentów.

Prezes Urzędu wyraża opinię, że dobre obyczaje w relacjach PZU S.A. z konsumentami nakazują, aby w ustalonych okolicznościach PZU S.A. nie kwestionowało prawa konsumentów do wypowiedzenia zawartej umowy, ale uwzględniło, że nawiązanie przez konsumenta kontaktu po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres nie wyklucza automatycznego wznowienia umowy. Jak podkreślono powyżej, warunkiem automatycznego wznowienia umowy jest to, aby dotychczasowa umowa nie została wypowiedziana przez konsumenta na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, tj. najpóźniej na jeden dzień przed upływem okresu 12 miesięcy, na który została zawarta.

Przepisy ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym posługują się pojęciem przeciętnego konsumenta, z perspektywy którego powinna być dokonana ocena każdej praktyki rynkowej. Art. 2 pkt 8 tej ustawy za przeciętnego uznaje konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Wymaga zarazem dokonania oceny tych cech z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub na produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy, ze względu na szczególne cechy, takie jak wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa.

Działania PZU S.A. podejmowane w związku z wypowiedzeniem umowy ubezpieczenia OC przez jego kontrahentów nie są kierowane do określonej, dającej się wyodrębnić na podstawie wspólnej cechy grupy konsumentów, ale nieograniczonego kręgu konsumentów. Wobec każdego konsumenta, który chciałby wypowiedzieć lub wypowiedział zawartą z PZU S.A. umowę ubezpieczenia OC ppm, PZU S.A. stosuje te same zasady. Każdy konsument, który po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres, uda się do agenta, czy oddziału PZU S.A. lub skorzysta z infolinii PZU S.A., tj. w opinii PZU S.A. złoży bądź przyjmie ofertę zawarcia umowy, a następnie złoży oświadczenie o wypowiedzeniu umowy na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy, spotka się z odmową PZU S.A. uznania tego oświadczenia za skuteczne. W związku z powyższym, w niniejszej sprawie nie ma podstaw do ustalenia modelu przeciętnego konsumenta poprzez odwołanie się do jego przynależności do szczególnej grupy konsumentów, która mogłaby zostać wyodrębniona ze względu na jakies szczególne cechy. Za przeciętnego konsumenta, z perspektywy którego dokonana powinna zostać ocena zarzuconej PZU S.A. praktyki, należy uznać więc osobę,

która jest dostatecznie dobrze poinformowana, uważna i ostrożna przy zawieraniu i wykonywaniu umów, przy uwzględnieniu czynników społecznych, kulturowych i językowych charakterystycznych dla polskiego konsumenta.

Należy przy tym podkreślić, że wskazanie na takie cechy jak dostateczne poinformowanie, uwaga i ostrożność określa pewien zespół cech mentalnych konsumenta (jego przeciętność) znajdujących wyraz w tym, że z jednej strony możemy wymagać od niego pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, a z drugiej- nie możemy uznać, że jego wiedza jest kompletna i profesjonalna i że konsument nie ma prawa pewnych rzeczy nie wiedzieć. Przeciętny konsument nie posiada wiedzy specjalistycznej w danej dziedzinie.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przeciętny polski konsument to osoba posiadająca określoną wiedzę w kwestii zawarcia umowy ubezpieczenia OC ppm i możliwości jej wypowiedzenia. Jest to jednocześnie osoba, która nie ma szczegółowej i profesjonalnej wiedzy w tym zakresie. Przeciętny konsument nie wie, jakie obowiązki spoczywają na zakładzie ubezpieczeń przed upływem okresu jego dotychczasowej, kończącej się umowy i jakie znaczenie dla wypowiedzenia przez niego umowy ma otrzymane przez niego pismo z informacją o ubezpieczeniu na następny okres.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyka PZU S.A. może zniekształcać zachowanie rynkowe przeciętnego konsumenta w trakcie zawierania umowy i po jej zawarciu. Mylne wyobrażenie przeciętnego konsumenta może powstać już w chwili zawierania umowy ubezpieczenia OC ppm- co do trybu jej zawarcia i skutków prawnych z tym związanych, jak i po jej zawarciu- co do możliwości wypowiedzenia tej umowy. Pod wpływem stanowiska PZU S.A. przeciętny konsument może nabrać mylnego przekonania, że do zawarcia umowy doszło faktycznie w trybie zgodnych oświadczeń woli stron, co powoduje, że nie może wypowiedzieć tak zawartej umowy. Przeciętny konsument może tym samym dojść do błędnego wniosku, że w jego przypadku nie doszło do automatycznego zawarcia umowy na następny okres ubezpieczenia, a więc odnowienia umowy wskutek działania klauzuli prolongacyjnej. Takie zniekształcenie świadomości przeciętnego konsumenta może np. spowodować, że uzna zawartą z PZU S.A. umowę za wiążącą i zapłaci na rzecz PZU S.A. składkę za cały okres umowy, pomimo złożenia oświadczenia o wypowiedzeniu tej umowy i posiadania w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń. Przeciętny konsument może też ostatecznie zrezygnować z prowadzenia dalszego sporu z PZU S.A. bądź podjęcia prób wyjaśnienia zaistniałej sytuacji. Z drugiej strony, pod wpływem praktyki PZU S.A. przeciętny konsument może w ogóle zrezygnować z wypowiedzenia umowy zakładając, że z uwagi np. na opłacenie przez niego składki u agenta, PZU S.A. zakwestionuje skuteczność jego oświadczenia. Błędne przeświadczenie przeciętnego konsumenta o niemożności rozwiązania zawartej z PZU S.A. umowy może w konsekwencji doprowadzić do jej kontynuowania. W ten sposób przeciętny konsument będzie zobowiązany do utrzymania podwójnego ubezpieczenia OC ppm i zapłaty składki na rzecz dwóch ubezpieczycieli.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu stwierdził, że na obecnym etapie postępowania zostało uprawdopodobnione, że PZU S.A. może stosować nieuczciwą praktykę rynkową, o której mowa w art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym.

Powyżej wskazano, że dla uprawdopodobnienia naruszenia przez PZU S.A. zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów niezbędne jest także uprawdopodobnienie naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy wyjaśnił, że gramatyczna wykładnia pojęcia zbiorowy interes konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór. Rezultaty tej wykładni modyfikuje zastrzeżenie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma interesów indywidualnych. Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, że przy konstruowaniu pojęcia „zbiorowy interes konsumentów” nie można opierać się tylko i wyłącznie na tym, czy oceniana praktyka skierowana jest do

nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Zdaniem Sądu, wystarczające powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów), wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Sąd Najwyższy uznał, że *praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest (...) takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.*

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata. Oznacza to, że nie ilość 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 konsumentów. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może przy tym polegać zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Nie jest tym samym konieczne, aby którykolwiek z konsumentów został dotknięty skutkami stosowanej przez Spółkę praktyki. Wystarczająca jest choćby potencjalna możliwość wystąpienia negatywnych skutków praktyki wobec nieograniczonej liczby konsumentów.

Praktyka PZU S.A. może godzić w interesy nieograniczonej liczby osób, których nie da się zidentyfikować- potencjalnie wszystkich jej dotychczasowych i przyszłych kontrahentów w umowach ubezpieczenia OC ppm. Praktyka ta ma charakter powtarzalny i skierowana jest do osób, które nie zostały zindywidualizowane.

Interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Pod tym pojęciem należy rozumieć *stricte* ekonomiczne interesy konsumentów (o wymiarze majątkowym) oraz prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom możliwość dokonywania transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest ich rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy.

Zarzucona PZU S.A. praktyka może naruszać pozaekonomiczne interesy konsumentów, ograniczając prawo konsumentów do wypowiedzenia zawartej z nim umowy ubezpieczenia OC, w przypadku posiadania w tym samym czasie ubezpieczenia w innym zakładzie ubezpieczeń. Negatywny skutek praktyki związany jest z przyjęciem, że w opisanej powyżej sytuacji, kiedy konsument skontaktuje się z PZU S.A. czy jego agentem, dochodzi do zawarcia umowy w trybie przyjęcia nowej oferty przez konsumenta, a nie w trybie automatycznego wznowienia. Praktyka PZU S.A. może również wpływać na mylne przekonanie konsumentów co do skutków dokonanych przez nich czynności. Konsumentom mogą bowiem uznać, że nie mają prawa do wypowiedzenia zawartej z PZU S.A. umowy, pomimo posiadania w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia. Zakwestionowana praktyka może poza tym wywierać wpływ na ekonomiczne interesy konsumentów. Odmowa PZU S.A. uznania za skuteczne złożonego przez konsumenta wypowiedzenia umowy powoduje, że konsument będzie zobowiązany do kontynuowania podwójnego ubezpieczenia i zapłaty składki z tytułu ubezpieczenia OC posiadaczy ppm na rzecz dwóch ubezpieczycieli.

Z uwagi na powyższe, Prezesa Urzędu uznał, że na obecnym etapie postępowania **zostało uprawdopodobnione** naruszenie przez PZU S.A. zakazu, o którym mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

2. zobowiązanie przedsiębiorcy

Warunkiem niezbędnym do zastosowania art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest ponadto, jak już zaznaczono, **zobowiązanie się przedsiębiorcy**, któremu jest zarzucane naruszenie art. 24, do podjęcia lub zaniechania działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków.

W niniejszej sprawie, wnosząc o wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy PZU S.A. zobowiązało się do podjęcia określonych działań w celu zakończenia naruszenia oraz usunięcia jego skutków.

PZU S.A. zobowiązało się do uwzględniania oświadczeń konsumentów o wypowiedzeniu wznovionych umów ubezpieczeń OC ppm, złożonych w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem decyzji Prezesa Urzędu oraz składanych od dnia uprawomocnienia się decyzji- w przypadku, gdy do zawarcia tej umowy doszło w następstwie kontaktu konsumenta z agentem, oddziałem lub infolinią PZU S.A. po otrzymaniu informacji o wznovieniu umowy na kolejny okres, a konsument posiadał w tym samym czasie ubezpieczenie OC ppm w innym zakładzie ubezpieczeń w odniesieniu do tego samego pojazdu.

Prezes Urzędu stwierdził, że zobowiązanie PZU S.A. zmierza bezpośrednio do zaprzestania zarzuczonego mu naruszenia oraz usunięcia jego skutków. Zgodnie z przyjętym zobowiązaniem, PZU S.A. nie będzie podważać w opisaney sytuacji skuteczności wypowiedzenia umowy przez konsumenta na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiazkowych- zarówno tych składanych w przyszłości, tj. po uprawomocnieniu się decyzji, jak i tych, które były już złożone w okresie 3 lat przed uprawomocnieniem się decyzji, ale nie zostały przez PZU S.A. uznane za skuteczne (3-letni okres został odniesiony do okresu przedawnienia roszczeń z umowy ubezpieczenia). Oznacza to, że jeżeli konsument po otrzymaniu informacji o ubezpieczeniu na kolejny okres skontaktuje się z agentem, oddziałem lub infolinią PZU S.A. i nie wypowiadając dotychczasowej umowy potwierdzi wolę kontynuowania ubezpieczenia, PZU S.A. nie będzie kwestionować jego prawa do wypowiedzenia tak zawartej umowy w razie posiadania przez niego w tym samym czasie podwójnego ubezpieczenia. PZU S.A. zobowiązało się jednocześnie do dokonania proporcjonalnego zwrotu części składki tym konsumentom, którzy podtrzymują swoją wolę wypowiedzenia wznovionych umów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, istotny walor informacyjny dla konsumentów mają zobowiązania dodatkowe, objęte pkt I.2, I.3, I.4 i I.5 sentencji decyzji. Zobowiązania te polegają na zamieszczeniu komunikatów informujących o decyzji Prezesa Urzędu na stronie internetowej PZU S.A., w prasie codziennej oraz w ulotkach rozpowszechnianych przez osoby zawierające w imieniu PZU S.A. umowy ubezpieczenia OC ppm. Dzięki realizacji tych zobowiązań konsumentom, w szczególności ci, którzy mogli być w przeszłości dotknięci skutkami zakwestionowanej praktyki, mogą uzyskać adekwatne do ich sytuacji faktycznej informacje pozwalające im na podjęcie decyzji o ewentualnym wystąpieniu do PZU S.A. z żądaniem proporcjonalnego zwrotu składki i podtrzymaniu wcześniejszego oświadczenia o wypowiedzeniu umowy.

W świetle powyższego, **Prezes Urzędu przyjął zobowiązanie PZU S.A.** uznając, że zmierza do zakończenia naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz usunięcia jego negatywnych skutków. Tym samym spełniony został drugi warunek niezbędny do wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 tej ustawy.

Nakładając na PZU S.A. obowiązek wykonania przyjętych zobowiązań Prezes Urzędu określił, stosownie do art. 28 ust. 2 powołanej ustawy, termin ich wykonania. Poza deklaracjami PZU S.A., Prezes Urzędu wziął w tym przypadku pod uwagę także możliwości organizacyjne PZU S.A. wykonania tych zobowiązań w podanych terminach.

Uwzględniając powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji.

II.

W pkt II sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na PZU S.A. obowiązek przedstawienia informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań, poprzez przedstawienie:

1. kopii uchwały Zarządu PZU S.A. przewidującej zmianę praktyki w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC

- ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1
2. wydruku ze strony internetowej www.pzu.pl potwierdzającego zamieszczenie komunikatu, o którym mowa powyżej w pkt I.2
 3. egzemplarzy dzienników „Rzeczpospolita” oraz „Gazeta Polska Codziennie” zawierających ogłoszenia, o których mowa powyżej w pkt I.3
 4. wzoru ulotki oraz listu elektronicznego, o których mowa powyżej w pkt I.4 i I.5
 5. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki PZU S.A. w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów, którzy wypowiedzieli ww. umowy po dniu uprawomocnienia się niniejszej decyzji
 6. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających zmianę praktyki PZU S.A. w zakresie uznawania składanych przez konsumentów wypowiedzeń umów ubezpieczenia OC ppm na podstawie art. 28a ust. 1 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych w sposób określony powyżej w pkt I.1, zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów, którzy podtrzymali wolę wypowiedzenia wznowionych umów- jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania
 7. dokumentów, w szczególności korespondencji z konsumentami, potwierdzających fakt pouczenia konsumentów o skutkach podtrzymania woli wypowiedzenia umowy OC ppm, na podstawie której wypłacono odszkodowanie, zgromadzonych w sprawach 10 konsumentów- jeśli sprawy takie wystąpią do dnia złożenia sprawozdania
 8. wskazania liczby konsumentów, którzy wystąpili do PZU S.A. z żądaniem zwrotu składki, podtrzymując wolę wypowiedzenia wznowionej umowy ubezpieczenia OC ppm oraz liczby konsumentów, na rzecz których dokonano proporcjonalnego zwrotu składki

w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedstawienie wymienionych informacji i dokumentów pozwoli na ocenę, czy PZU S.A. faktycznie wykonała przyjęte w decyzji zobowiązania. Jednocześnie Prezes Urzędu uznał, uwzględniając termin wykonania poszczególnych zobowiązań, że PZU S.A. jest w stanie złożyć bez przeszkód ww. sprawozdanie, w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz.U. z 2018r. poz. 300), 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 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 3 i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli 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 w Poznaniu
Jarosław Krüger

