



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK W POZNANIU

ul. Zielona 8, 61-851 Poznań
Tel. (0-61) 852-15-17, 852-77-50, Fax (0-61) 851-86-44
E-mail: poznan@uokik.gov.pl

Poznań, dnia 18 listopada 2011 r.

RPZ-61/11/11/ŁD

DECYZJA nr RPZ 31/2011

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50 poz. 331 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 26 ust. 1 ww. ustawy uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, bezprawne działanie UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi, polegające na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności UNIQA T.U. S.A. wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu, poprzez:

1. nie uznawanie samej utraty możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu za szkodę majątkową i uzależnianie wypłaty odszkodowania za najem samochodu zastępczego od wykazania przez poszkodowanego szczególnych okoliczności związanych z niezbędnością wynajęcia pojazdu zastępczego oraz
2. nieuzasadnione pomijanie przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy,

co stanowi naruszenie art. 361 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 ustawy z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz.U. nr 124, poz. 1152 ze zm.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

II. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.), w związku z naruszeniem zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie określonym w punkcie I sentencji decyzji, nakłada się na UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi karę pieniężną w wysokości **1.069.902 zł (słownie: jeden milion sześćdziesiąt dziewięć tysięcy dziewięćset dwa złote)** płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

W związku z informacjami przekazanymi przez Rzecznika Ubezpieczonych pismami z dnia 13 kwietnia oraz 7 lipca 2010 roku oraz zawiadomieniem konsumenta z dnia 8 marca 2010 roku, Delegatura UOKiK w Poznaniu wszczęła w dniu 16 sierpnia 2010 roku postępowanie wyjaśniające mające na celu zbadanie stosowanych przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi (dalej UNIQA) wzorców umów w zakresie ubezpieczenia Auto Casco oraz zasad refundacji kosztów najmu samochodu zastępczego w przypadku ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej (OC). Postępowanie wyjaśniające miało na celu ustalenie, czy nastąpiło naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z faktem, iż w ocenie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej Prezes Urzędu), materiał zebrany w toku postępowania wyjaśniającego uzasadniał podejrzenie naruszenia przez UNIQA przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: „u.o.k.k.”), postanowieniem z dnia 02 czerwca 2011 roku, Prezes Urzędu wszczął postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w związku z podejrzeniem stosowania przez UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegających na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności UNIQA T.U. S.A. wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu, poprzez nie uznawanie samej utraty możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu za szkodę majątkową i uzależnianie wypłaty odszkodowania za najem samochodu zastępczego od wykazania przez poszkodowanego szczególnych okoliczności związanych z niezbędnością wynajęcia pojazdu zastępczego oraz nieuzasadnione pomijanie przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego cywilnej okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy,

Postanowieniem z dnia 30 września 2011 roku Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu całość materiałów postępowania wyjaśniającego poprzedzającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

UNIQA nie ustosunkowała się do postawionych zarzutów, a przedstawiła jedynie informacje, których przekazania żądał Prezes Urzędu.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 000001201 i prowadzi działalność gospodarczą m.in. w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów samochodowych.

Liczba zawartych umów ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego z osobami fizycznymi w okresie od dnia 01 stycznia r. do dnia 31 maja 2011 roku to (...).

Dowód:

Pismo UNIQA z dnia 27 czerwca 2011 roku.

(Karta akt postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów: k.6)

Pismem Dyrektora Departamentu Odszkodowań i Świadczeń nr DDOiŚ – 2/2010 z dnia 08 stycznia 2010 roku (dalej: pismo regulacyjne) zostały wprowadzone w UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi (dalej Uniqa) zasady zwrotu kosztów najmu samochodu zastępczego w przypadku odpowiedzialności cywilnej (OC).

Informacja na temat ww. zasad nie jest przekazywana konsumentom.

Punkt 1 pisma regulacyjnego posiada następujący nagłówek:

„Zrekompensowanie uszczerbku majątkowego w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu.”

Pod ww. nagłówkiem umieszczona jest następująca informacja:

„Z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych roszczenie poszkodowanego o wypłatę odszkodowania jest uzasadnione, gdy poszkodowany w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu poniósł szkodę majątkową. Powstanie takiej szkody może nastąpić w następujących przypadkach:”

Pod „dwukropkiem” znajdują się punkty, w których opisane są reguły dotyczące zwrotu kosztów najmu z podziałem na kategorie ubezpieczonych. W punkcie 1.1 oraz 1.2 jest mowa o ubezpieczonych, którzy prowadzą działalność gospodarczą (1.1) oraz o ubezpieczonych, którzy prowadzą działalność zawodowa (m.in. lekarzy). Natomiast, w punkcie 1.3, jest mowa o zasadach dotyczących osób fizycznych, które nie prowadzą działalności gospodarczej.

Punkt 1.3.1 posiada następujące brzmienie:

„Jeżeli poszkodowany jest osobą fizyczną i nie wykorzystywał uszkodzonego pojazdu do prowadzenia działalności gospodarczej, zwrot kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego przysługuje, chyba że nie poniósł szkody majątkowej w związku z niemożnością używania uszkodzonego pojazdu.”

Punkt 1.3.2 posiada następujące brzmienie:

„Zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego dla osób, które nie prowadzą działalności gospodarczej, przysługuje gdy w sprawie występują udokumentowane przez poszkodowanego okoliczności wskazujące, że pojazd był potrzebny do wykonywania dojazdów do pracy, albo związanych z funkcjonowaniem rodziny i zaspokajaniem osobistych potrzeb, jeżeli dojazdy środkami komunikacji publicznej byłyby niemożliwe albo zajmowałyby dużo więcej czasu. Mogą one mieć charakter osobisty lub rodzinny (np. konieczność dowozu niepełnosprawnego członka rodziny do lekarza lub na rehabilitację), czy wynikać z okoliczności zewnętrznych (np. ze względu na miejsce zamieszkania poszkodowanego brak jest połączenia środkami komunikacji publicznej pomiędzy miejscem pracy a zamieszkania lub występują w tym zakresie lub występują w tym zakresie istotne utrudnienia, dolegliwości).”

Punkt 1.3.3 posiada następujące brzmienie:

„Katalog stanów faktycznych uzasadniających konieczność wynajęcia pojazdu zastępczego jest otwarty i w każdym przypadku podlega indywidualnej ocenie.”

Punkt 1.3.4 posiada następujące brzmienie:

„Na poszkodowanym ciąży zobowiązanie do minimalizowania rozmiarów szkody. W zależności od powodów uzasadniających konieczność zapewnienia pojazdu zastępczego należy rozważyć alternatywne, umożliwiające zaspokojenie uzasadnionych potrzeb poszkodowanego i jednocześnie względów ekonomii, rozwiązania np. taxi.”

Z powyższego wynika wprost, iż UNIQA stoi na stanowisku, że sam fakt utraty możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego przez konsumenta nie stanowi szkody majątkowej, np. fragment punktu 1.3.1: (...), *chyba że nie poniósł szkody majątkowej w związku z niemożnością używania uszkodzonego pojazdu.*”, czy nagłówku punktu 1: „(...), *gdy poszkodowany w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu poniósł szkodę majątkową. Powstanie takiej szkody może nastąpić w następujących przypadkach.*”

Przedstawiona wykładnia postanowień pisma regulacyjnego UNIQA, znajduje potwierdzenie w pismach kierowanych przez tego ubezpieczyciela do konsumentów. Przykładowo, w piśmie z dnia 11 sierpnia 2010 roku dotyczącym szkody U/061663/2010/IS zamieszczone były następujące twierdzenia:

„UNIQA (...) uprzejmie informuje, że nie widzi podstaw do uznania roszczenia pokrycia kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego.

W uzasadnieniu wyjaśniamy, że z obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych roszczenie Poszkodowanego o wypłatę odszkodowania za wynajęcie pojazdu mechanicznego jest zasadne w sytuacji gdy Poszkodowany, w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu, poniósł szkodę majątkową.(...)”.

Dowód:

1. Pismo UNIQA z dnia 11 sierpnia 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 136)

Analogiczne jak ww. twierdzenia znajdują się również w innych pismach kierowanych do konsumentów, które zostały zgromadzone w materiale dowodowym.

Dowody:

1. Pismo UNIQA z dnia 16 lutego 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 20)
2. Pismo UNIQA z dnia 09 września 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 200 - 201)
3. Pismo UNIQA z dnia 04 marca 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 170)
4. Pismo UNIQA z dnia 20 maja 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 139)

Podsumowując, UNIQA nie uznaje samej utraty możliwości korzystania z pojazdu przez konsumenta za szkodę majątkową. W świetle odpowiedzi przedstawianych osobom nie prowadzącym działalności gospodarczej, utrata możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego przez konsumenta nie jest szkodą majątkową lecz „niemajątkową, polegającą na utracie wygód i przyjemności”, czy też „niedogodność”.

Dowody:

1. Pismo UNIQA z dnia 16 lutego 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 20)
2. Pismo UNIQA z dnia 18 sierpnia 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 185)
3. Pismo UNIQA z dnia 04 marca 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 170)

W związku z przedstawioną powyżej praktyką UNIQA polegającą na nieuznawaniu już samego faktu niemożności korzystania z pojazdu mechanicznego za szkodę majątkową, ubezpieczyciel uzależnia ewentualny zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego od wykazania, że szkoda majątkowa jednak zaistniała. Stanowi o tym w szczególności cytowany powyżej punkt 1.3.2 pisma regulacyjnego. W konsekwencji, do konsumentów kierowane są pisma, w których UNIQA wymaga przedstawienia szczegółowej dokumentacji, która może jej zdaniem uzasadnić powstanie szkody majątkowej.

Dowody:

1. Pismo UNIQA z dnia 20 maja 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 139)
2. Pismo UNIQA z dnia 18 sierpnia 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 185)

Należy również zwrócić uwagę na fakt, iż zgodnie z punktem 1.3.3 pisma regulacyjnego, UNIQA wymaga analizy, czy konsument nie mógł zamiast wynajmować pojazd mechaniczny, korzystać z innych środków komunikacyjnych. Stąd w zebranych materiałach dowodowych widoczne są żądania ubezpieczyciela, w których UNIQA domaga się przedstawienia niezwykle szczegółowego opisu okoliczności, w jakich konsument korzystał z uszkodzonego pojazdu:

„Poszkodowany powinien udowodnić sposób, w jaki dotychczas korzystał z pojazdu, intensywność używania tego pojazdu, długość dokonywanych przejazdów, w jakim celu dokonywał przejazdów.”

Dowód:

1. Pismo UNIQA z dnia 18 października 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 189)

Podsumowując, UNIQA nie tylko nie uznaje utraty możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego za szkodę majątkową, ale ponadto ewentualny zwrot kosztu wynajmu pojazdu zastępczego uzależnia od spełnienia ww. wymagań, których uciążliwość obrazuje m.in. treść wezwania UNIQA, w którym po przedstawieniu przez konsumenta uzasadnienia swojego wniosku o zwrot kosztów wynajmu faktem dojeżdżania do pracy oddalonej od miejsca zamieszkania o 100 km, ubezpieczyciel wystąpił do tego konsumenta *„o uzupełnienie zgłoszonej dokumentacji o potwierdzenie zasadności dojazdu Poszkodowanego do pracy w odległości 100 km od miejsca zamieszkania.”*

Dowód:

1. Pismo UNIQA z dnia 05 lipca 2010 roku
(Karta akt postępowania wyjaśniającego: k. 153)

Z kolei punkt 2.1 pisma regulacyjnego określa zasady zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego. Przywołany punkt stanowi, iż zasadny okres zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego obejmuje łącznie zsumowane okresy cząstkowe:

1) okres od dnia powstania szkody do dnia jej zgłoszenia ubezpieczycielowi – o ile zgłoszenie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki. Za typowy, wystarczający okres uznaje się 3 dni – nie wymaga on uzasadniania. W przypadku późniejszego zgłoszenia szkody wskazane jest wyjaśnienie ze zgłaszającym powodów zwłoki. Obiektywne, nie leżące po stronie poszkodowanego przeszkody uzasadniają uznanie całego okresu pomiędzy zaistnieniem a zgłoszeniem szkody;

2) od dnia zgłoszenia szkody do dnia dokonania oględzin przez przedstawiciela ubezpieczyciela oraz otrzymania przez zgłaszającego (lub upoważniony przez poszkodowanego podmiot, warsztat) dokumentu szczegółowo opisującego uzasadniony okres naprawy. Może być nim protokół oględzin lub kalkulacja kosztów naprawy. Dokument winien być potwierdzeniem, że naprawa jest ekonomicznie uzasadniona (tj. szkoda nie została zakwalifikowana przez ubezpieczyciela jako całkowita);

3) czas technologiczny naprawy ustalony w oparciu o technologię producenta pojazdu (przeliczony z jednostek czasowych kosztorysu naprawy);

4) okres oczekiwania na ewentualne oględziny dodatkowe w toku naprawy (od chwili zgłoszenia takiego wniosku ubezpieczycielowi do czasu wykonania oględzin dodatkowych);

5) okres organizacyjny na znalezienie warsztatu naprawczego, zlecenie naprawy, przyjęcie / odbiór pojazdu z naprawy – standardowo przyjmuje się łącznie 2 dni;

6) dodatkowo w sytuacjach, gdy nie ma przedstawiciela danej marki pojazdu w Polsce lub gdy auto jest nietypowe, niestandardowe i części zamienne nie są dostępne w Polsce – okres oczekiwania na dostarczenie zamówionych, niezbędnych do naprawy części zamiennych. Warunkiem uznania tego okresu jest udokumentowanie przez serwis czasu oczekiwania na części (potwierdzeniem złożonego zamówienia i potwierdzeniem dostarczenia części).

Natomiast w punkcie 2.2 pisma regulacyjnego wskazane zostało, iż w niektórych okolicznościach faktyczne wskazane okresy mogą się nakładać, co należy uwzględnić w ustalaniu okresu zasadnego wynajmu pojazdu zastępczego.

Dowód:

1. Pismo UNIQA z dnia 17 września 2010 roku.
(*Karta akt postępowania wyjaśniającego: k.29-36*)

UNIQA nie posiada odrębnej rejestracji spraw związanych ze sporami z konsumentami dotyczącymi wynajmowania pojazdów zastępczych oraz wysokości odszkodowań w przypadku oczekiwania przez warsztaty samochodowe na części zastępcze. W systemie informatycznym UNIQA ujęte są za rok 2010 – (...) szkody, w których opisie figurują takie adnotacje jak: „OC posiadacza pojazdu mechanicznego”, opis „wynajem pojazdu zastępczego”.

UNIQA wskazała, iż jest w stanie dokonać analizy (...) spraw, ponieważ pozostałe są przedmiotem sporów sądowych i ich akta znajdują się w sądzie. Ponadto, zgodnie z informacjami przedkładanymi przez UNIQA, spośród (...) szkód, w których załączona została faktura za wynajem pojazdu zastępczego, w (...) przypadkach dokonano weryfikacji ze względu na wydłużenie czasu technologicznego. Zdaniem UNIQA dotyczyło to pojazdów typowych, gdzie części zamienne dostępne są na rynku polskim. W (...) przypadkach, gdzie dostarczono umowy na wynajem, w (...) przypadkach dokonano analogicznej weryfikacji. Natomiast, spośród (...) roszczeń o wynajem pojazdu zastępczego w (...) przypadkach wydano decyzje odmowne, z uwagi na brak udokumentowania roszczenia. Pozostałe roszczenia UNIQA uznała za zasadne.

Dowód:

- Pismo UNIQA z dnia 15 lipca 2011 roku.
(*Karta akt postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów: k. 10-11*)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

Ocena działań UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi w aspekcie zarzutu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy uokik jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że powyższe miało miejsce pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 uokik, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogą być klientami UNIQA. Interes publicznoprawny przejawia się m.in. w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 uokik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Artykuł 24 ust. 2 uokik stanowi, iż przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Konsumentem w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową (art. 22¹ k.c. 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 oraz zasadami współżycia społecznego i 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, iż spełnione zostały kumulatywnie trzy następujące przesłanki:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) jest bezprawne;
- C) narusza zbiorowe interesy konsumentów.

A) Działanie przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1905 ze zm.). Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A. z siedzibą w Łodzi jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą m. in. w zakresie organizowania i prowadzenia działalności ubezpieczonej. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 uokik. Tym samym przy wykonywaniu działalności gospodarczej UNIQA podlega rygorom określonym w uokik i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

B) Bezprawność działania

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów (wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07). O bezprawności działania decyduje w świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego *całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego* (wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001). Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Przedmiotem rozstrzygnięcia Prezesa Urzędu będzie wykazanie, że w omawianym stanie faktycznym UNIQA stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegające na ograniczaniu

zakresu odpowiedzialności UNIQA T.U. S.A. wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu, poprzez nie uznawanie samej utraty możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu za szkodę majątkową i uzależnianie wypłaty odszkodowania za najem samochodu zastępczego od wykazania przez poszkodowanego szczególnych okoliczności związanych z niezbędnością wynajęcia pojazdu zastępczego oraz nieuzasadnione pomijanie przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego cywilnej okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy.

B. 1 Najem pojazdu.

B. 1.1 Zasady UNIQA.

Jak to przedstawiono wcześniej, w przedmiocie zasad zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego UNIQA działa na podstawie reguł wprowadzonych pismem Dyrektora Departamentu Odszkodowań i Świadczeń nr DDOiŚ – 2/2010 z 08.01.2010 (pismo regulacyjne), z którego wynika, iż sam fakt utraty możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego przez konsumenta nie jest traktowany jako szkoda majątkowa, lecz jako szkoda niemajątkowa, polegająca na utracie wygód i przyjemności, czy też niedogodność. W związku z tym, ubezpieczyciel uzależnia ewentualny zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego od wykazania, że szkoda majątkowa jednak zaistniała.

B. 1.2 Ocena praktyki UNIQA

Kwestie ubezpieczeń obowiązkowych (OC) oraz odpowiedzialności odszkodowawczej regulują przede wszystkim dwa akty prawne: ustawa z dnia 22 maja 2003 r. o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych (Dz. U. nr 124, poz. 1152 ze zm.; dalej ustawa OC lub ustawa ubezpieczeniowa) oraz ustawa z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks Cywilny (Dz. U. nr 16, poz.93 ze zm.; dalej KC lub Kodeks Cywilny).

Zgodnie z art. 34 ust. 1 ustawy OC, z ubezpieczenia OC posiadaczy pojazdów mechanicznych przysługuje odszkodowanie, jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym są obowiązani do odszkodowania za wyrządzoną w związku z ruchem tego pojazdu szkodę, której następstwem jest śmierć, uszkodzenie ciała, rozstrój zdrowia bądź też utrata, zniszczenie lub uszkodzenie mienia. Natomiast, zgodnie z art. 361 § 1 i 2 KC, zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. W tych granicach, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy, naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Powyższe oznacza, iż ubezpieczyciel odpowiada za szkody wyrządzone przez ubezpieczonego w zakresie jego odpowiedzialności cywilnej (z ograniczeniem do sumy gwarancyjnej). Orzecznictwo Sądu Najwyższego w sposób jednolity potwierdza ww. zasadę wskazując, iż odpowiedzialność ubezpieczyciela sięga tak daleko jak odpowiedzialność cywilna ubezpieczonego.¹ Należy więc zwrócić uwagę na fakt, iż naturalną konsekwencją uszkodzenia pojazdu mechanicznego w ruchu drogowym jest konieczność jego naprawy, czyli *de facto* okresowe pozbawienie posiadacza możliwości przemieszczania się swoim pojazdem. Jak wskazano powyżej, UNIQA stoi na stanowisku, iż tylko w niektórych wypadkach takie pozbawienie możliwości korzystania z własnego pojazdu mechanicznego stanowi szkodę majątkową, np. gdyby dojazd środkami komunikacji publicznej do miejsca pracy był utrudniony.

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 czerwca 2003 r., sygn. akt V CKN 308/01 oraz z dnia 24 lutego 2006 r., sygn. akt III CZP 91/05.

W związku z powyższym zauważyć należy, iż przywołane powyżej reguły kodeksu cywilnego wprowadzają zasadę pełnego odszkodowania². Natomiast, podstawową funkcją odszkodowania jest kompensacja, czyli przywrócenie w majątku poszkodowanego stanu rzeczy naruszonego zdarzeniem wyrządzającym szkodę³. Skoro więc następstwem uszkodzenia pojazdu jest pozbawienie konsumenta możliwości korzystania z niego, to przywrócenie stanu sprzed uszkodzenia pojazdu oznacza konieczność umożliwienia konsumentowi poruszania się pojazdem mechanicznym. Oznacza to przede wszystkim konieczność:

- naprawy uszkodzonego pojazdu,
- udostępnienie pojazdu zastępczego konsumentowi za okres, w którym nie może on korzystać z własnego.

Gdyby więc konsument został pozbawiony możliwości bądź to naprawienia swojego pojazdu, bądź możliwości korzystania z pojazdu zastępczego, to naruszona zostałaby wskazana powyżej zasada pełnego odszkodowania. Nie ma więc podstaw, żeby uznać stanowisko UNIQA, zgodnie z którym konsument pozbawiony możliwości posługiwania się pojazdem mechanicznym tylko w niektórych wypadkach ponosi szkodę majątkową.

Przedstawiona wykładnia podważająca ww. stanowisko UNIQA jest w pełni zgodna z ugruntowaną linią orzecniczą. Otóż, Sąd Najwyższy już w wyroku z dnia 08 września 2004 roku⁴ stwierdził, iż „*Utrata możliwości korzystania z rzeczy wskutek jej zniszczenia stanowi szkodę majątkową*”. Tym samym ubezpieczyciel jest zobowiązany do zwrotu poszkodowanemu „*tzw. wydatków koniecznych, potrzebnych na czasowe używanie zastępczego środka komunikacji w związku z niemożliwością korzystania z niego wskutek zniszczenia*”⁵. Analogicznie w wyroku z dnia 26 listopada 2002r. (sygn. V CKN 1397/00), Sąd Najwyższy wskazał, że jeżeli samochód uszkodzony w wypadku komunikacyjnym mógł zostać naprawiony, to zakład ubezpieczeń jest obowiązany do zwrotu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego poniesionych w okresie naprawy samochodu. Inaczej mówiąc, jak podkreślił Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 2 lipca 2004r. (sygn. akt II CK 412/03), zakład ubezpieczeń jest odpowiedzialny za szkodę w postaci kosztów najmu pojazdu zastępczego⁶.

Należy zwrócić uwagę, iż wykładnia Sądu Najwyższego została przejęta w orzecnictwie sądów powszechnych, kształtując jednolitą linię orzecniczą, zgodnie z którą już sam fakt niemożności korzystania z pojazdów mechanicznych stanowi szkodę majątkową⁷.

² Por. Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2001 r., III CZP 68/01. OSP 2002, z/ 7-8, poz. 103.

³ Por. Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 08 września 2004 r., IV CK 672/03, LEX 146324.

⁴ IV CK 672/03, LEX nr 146324

⁵ Jak wyżej.

⁶ Por. Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 6 stycznia 1999 roku, sygn. akt II CKN 109/98, (niepublikowany), „*Stosownie do art. 361 § 2 k.c. odszkodowanie przysługuje za szkody mieszczące się w granicach normalnego związku przyczynowego, to - po przyjęciu istnienia takiego związku między uszkodzeniem samochodu "Renault" a wynajęciem samochodu "Mercedes" - odmowa przyznania odszkodowania z tego tytułu jest bezzasadna. Nie może bowiem budzić wątpliwości, że poniesienie przez powoda kosztów najmu stanowi stratę, o jakiej mowa w wymienionym przepisie.*”

⁷ Wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z dnia 9 listopada 2009 roku, sygn. akt XII Ga 374/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Gdyni z dnia 21 września 2009 roku, sygn. akt VI GC 1755/07, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Gdyni z dnia 26 listopada 2008 roku, sygn. akt VI GC 82/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Gdańsku z dnia 22 stycznia 2010 roku, sygn. akt VI 849/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie z dnia 17 sierpnia 2007 roku, sygn. akt I C 1049/07, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Żoliborza w Warszawie z dnia 10 lipca 2007 roku, sygn. akt I C 191/06, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 17 września 2010 roku, sygn. akt XXIII Ga 408/10, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy z dnia 21 stycznia 2010 roku, sygn. akt GC 1389/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 30 września 2010 roku, sygn. akt XXIII Ga 466/10, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy w Warszawie z dnia 26 marca 2010 roku, sygn. akt XVI GC 1523/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Żoliborza w Warszawie z dnia 10 lipca 2007 roku, sygn. akt I C 191/06, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Olsztynie z dnia 9 kwietnia 2010 roku, sygn. akt X C 546/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie z dnia 21 października 2009 roku, sygn. akt I C-upr 144/09/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Gorzowie Wielkopolskim z dnia 4 lutego 2009 roku, sygn. akt I C 439/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Olsztynie z dnia 8 kwietnia 2009 roku, sygn. akt I C 449/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 24 czerwca 2009 roku, sygn. akt V

Skoro więc sam fakt pozbawienia możliwości korzystania z pojazdu jest szkodą majątkową, to brak jest podstaw dla ubezpieczycieli takich jak UNIQA, żeby mogli oni żądać wykazywania przez poszkodowanych, że w ich konkretnym wypadku wystąpiła taka szkoda. W związku z tym, należy również podkreślić, iż *„Nie ma przy tym znaczenia okoliczność, do jakich celów służył poszkodowanemu uszkodzony pojazd (tj. gospodarczych, czy prywatnych) lub też czy dysponował on w tym czasie innymi pojazdami. Nie jest też konieczne udowodnienie, że samochód jest potrzebny w życiu codziennym, bowiem posiadanie auta nie jest obecnie luksusem, a rzeczą typową. Szkoda powoda wyraża się więc w pozbawieniu go możliwości korzystania z samochodu - w trakcie naprawy.”*⁸. Stąd sugestie UNIQA w pismach kierowanych do konsumentów, że utrata możliwości posługiwania się samochodem to jedynie „niedogodność”, a nie szkoda majątkowa jest sprzeczne z przepisami prawa i ich wykładnią.

Podsumowując należy podkreślić, iż konsumentowi, który w wyniku uszkodzenia pojazdu nie mógł z niego korzystać, przysługuje roszczenie do ubezpieczyciela o zwrot kosztu wynajmu pojazdu zastępczego. Ponadto, konsument nie musi wykazywać, iż poniósł szkodę majątkową w związku z utratą możliwości korzystania z pojazdu mechanicznego.

B. 2 Pomijanie okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy

B.2.2 Zasady UNIQA

W świetle poczynionych w sprawie ustaleń wynika, iż UNIQA z zasady (tj. poza wyjątkowymi sytuacjami) nie uwzględnia okresu oczekiwania przez warsztat samochodowy na części zamienne do samochodu. Chodzi o to, iż w przywołanym wcześniej punkcie drugim, podpunkcie trzecim pisma regulacyjnego wskazano, iż za okres naprawy UNIQA uwzględnia jedynie czas technologiczny naprawy ustalony w oparciu o technologię producenta pojazdu. Natomiast UNIQA nie uwzględnia okresu, w którym warsztat oczekuje na części zamienne. W konsekwencji, jeżeli w danym wypadku warsztat musiał sprowadzać części zamienne, to o ten okres oczekiwania UNIQA zmniejsza wielkość zwrotu za wynajem pojazdu zastępczego.

Należy bowiem zauważyć, iż UNIQA wyraźnie w ww. podpunkcie 6 wskazuje, iż jedynie w przypadku, gdy nie ma przedstawiciela danej marki w Polsce lub gdy auto jest nietypowe, niestandardowe i części zamienne nie są dostępne w Polsce, to okres oczekiwania na części zamienne może być zaliczony do okresu wynajmu pojazdu zastępczego. W pozostałym zakresie, konsument pomimo, iż jest pozbawiony pojazdu mechanicznego, zwrot kosztów wynajmu pojazdu mechanicznego zostanie pomniejszony o okres oczekiwania na części zamienne przez warsztat. Inaczej mówiąc, konsument nie uzyska pełnej rekompensaty.

B.2.3 Ocena praktyki UNIQA

Jak wskazano wyżej, w art. 361 § 1 i 2 KC w zw. z art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 ustawy ubezpieczeniowej został wyrażony obowiązek pełnej naprawy poniesionej szkody. Oznacza to, iż cały okres w jakim poszkodowany nie posiada pojazdu stanowi wyraz szkody materialnej w postaci niemożności korzystania z pojazdu. Odszkodowanie za wynajęcie pojazdu zastępczego winno dotyczyć całego okresu, w którym dana osoba nie może korzystać z pojazdu, a nie czasu

Ca125/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia w Warszawie z dnia 12 lutego 2009 roku, sygn. akt I UPR 210/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Olsztynie z dnia 10 marca 2010 roku, sygn. akt X C 597/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Szczecinie z dnia 8 lipca 2009 roku, sygn. akt II Ca 445/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego z dnia 5 listopada 2009 roku, sygn. akt XXIII Ga550/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 24 lutego 2010 roku, sygn. akt 851/09, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy-Śródmieścia w Warszawie z dnia 17 sierpnia 2007 roku, sygn. akt I C 1049/07, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Toruniu z dnia 13 października 2009 roku, sygn. akt I C 1368/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Gliwicach z dnia 28 marca 2008 r., Sygn. akt X Ga 43/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Gliwicach z dnia 18 kwietnia 2008 r., Sygn. akt X Ga 61/08, (niepublikowany); Wyrok Sądu Okręgowego w Częstochowie z dnia 9 sierpnia 2007 r., sygn. akt VI Ca 419/07, (niepublikowany); Wyrok Sądu Rejonowego w Tarnowie z dnia 18 kwietnia 2008r., sygn. akt IC 421/07(niepublikowany).

⁸ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z dnia 24 czerwca 2009 roku, sygn. akt V Ca125/09, (niepublikowany).

wyliczanego teoretycznie. W konsekwencji, pomniejszanie wielkości potencjalnego odszkodowania poprzez pomijanie przy ustalaniu okresu wynajmu pojazdu zastępczego czasu, jaki był niezbędny dla danego warsztatu samochodowego do sprowadzenia części zamiennych jest niezgodne z ww. przepisami i z postulatem pełnego odszkodowania.

Sąd Najwyższy podkreślił, iż poszkodowany może żądać od zakładu ubezpieczeń zwrotu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego poniesionych w okresie naprawy samochodu⁹. Poszkodowany jest bowiem pozbawiony możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu nie tylko przez technologiczny czas naprawy¹⁰, lecz przez rzeczywisty czas naprawy pojazdu, w tym okres oczekiwania przez warsztat na części zamienne. W związku z powyższym, wynajem pojazdu zastępczego przez cały czas faktycznego, a nie tylko teoretycznego czasu naprawy pojazdu pozostaje w adekwatnym związku przyczynowym z zaistniałym zdarzeniem i powinno podlegać wynagrodzeniu¹¹. Orzecznictwo sądowe w sposób jednolity stoi na stanowisku, zgodnie z którym przy wypłacie odszkodowania powinien być uwzględniany rzeczywisty, a nie technologiczny czas naprawy pojazdu.¹²

Ograniczenie okresu za który przysługuje poszkodowanemu zwrot kosztów za wynajem pojazdu zastępczego może nastąpić jedynie w przypadku wykazania, że poszkodowany umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa nie wykonał obowiązków nałożonych na niego na mocy przepisów ustawy OC, w tym obowiązku zapobieżenia powiększeniu się szkody lub obowiązku poinformowania ubezpieczyciela o zdarzeniu. Przedstawione powyżej zasady UNIQA skutkują wyzbyciem się ciężaru dowodu ww. okoliczności. W przywołanych punktach pisma regulacyjnego wskazano bowiem, iż okres oczekiwania przez warsztat na części zamienne nie jest uwzględniany. Tym samym UNIQA nie musi wykazywać, iż konsument umyślnie lub w wyniku rażącego niedbalstwa przyczynił się do powiększenia szkody. Poszkodowany jest automatycznie uznawany za winnego wydłużenia czasu naprawy pojazdu ponad technologiczny czas naprawy (w okresie oczekiwania przez warsztat na części zamienne), mimo iż w rzeczywistości, w danym przypadku możliwe on nie ponosić żadnej winy w tym zakresie. W ten sposób UNIQA ogranicza zakres swojej odpowiedzialności w sposób generalny wobec wszystkich konsumentów do ustalonego przez siebie, a nie rzeczywistego czasu naprawy pojazdu, co jest sprzeczne z postulatem pełnego odszkodowania.

Powyższego nie zmienia fakt, iż zgodnie z ww. punktami pisma regulacyjnego, uwzględniany jest okres oczekiwania na zamówione części zamienne, gdy auto jest nietypowe, niestandardowe i części zamienne nie są dostępne w Polsce. W dalszym ciągu praktyka stosowana przez UNIQA ma bowiem charakter generalny, oderwany od poszczególnych przypadków poszkodowanych. Wyjątkowe uznawanie przez UNIQA czasu oczekiwania na części zamienne nie zmienia faktu, iż szkoda poszkodowanego, którego auto nie jest nietypowe, a części zamienne są dostępne w Polsce nie zostanie w pełni wyrównana, mimo że poszkodowany nie ponosi żadnej winy związanej z brakiem części zamiennych. Poszkodowany może nie mieć wpływu na fakt, iż w określonym warsztacie np. wskutek zgłoszenia się do niego kilku konsumentów z podobnym uszkodzeniem pojazdu tego samego typu, zabrakło części zamiennych, które trzeba sprowadzić. W takim przypadku jednak, w świetle praktyki stosowanej przez UNIQA, nie ma podstaw do wypłaty odszkodowania w wysokości zwrotu kosztów najmu samochodu zastępczego za rzeczywisty czas naprawy pojazdu.

Praktyka stosowana przez UNIQA prowadzi do sytuacji, w której poszkodowany, mimo braku jakiegokolwiek winy po jego stronie, nie otrzyma pełnego zwrotu kosztów wynajmu samochodu zastępczego. Wyjątkowa możliwość zwrotu rzeczywistych kosztów wynajmu samochodu zastępczego przekraczających określony wg zasad pisma regulacyjnego czas naprawy

⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26.11.2002 sygn. akt V CKN 1397/00

¹⁰ Wyrok Sądu Rejonowego w Olsztynie z 8.04.2009 r. sygn. akt I C 449/08 - akta postępowania wyjaśniającego k. 87

¹¹ Wyrok Sądu Okręgowego w Szczecinie z 08.07.2009 r. sygn. akt II Ca 445/09 – akta postępowania wyjaśniającego k. 99-100

¹² Przykładowe orzeczenia Sądów Okręgowych i Rejonowych znajdują się na stronie rzecznika ubezpieczonych: http://www.rzu.gov.pl/orzecznictwo/art-361-szkoda-zwiazek-przyczynowy/Najem_pojazdu_zastepczego__546

pojazdu istnieje bowiem wyłącznie, gdy auto jest nietypowe, niestandardowe i części zamienne nie są dostępne w Polsce.

Reasumując, w ocenie Prezesa Urzędu, praktyka stosowana przez UNIQA jest sprzeczna z obowiązującymi przepisami, które wyrażają postulat pełnego odszkodowania, gdyż na skutek przerwania na poszkodowanego odpowiedzialności za brak części zamiennych prowadzi ona do sytuacji, w której szkoda po stronie poszkodowanego nie zostanie w pełnej wysokości wynagrodzona, mimo braku jakiegokolwiek winy po jego stronie. W ocenie Prezesa Urzędu, praktyka UNIQA polegająca na nieuzasadnionym pomijaniu przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy jest sprzeczna z zasadą pełnego odszkodowania przewidzianą w przepisie art. 361 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 ustawy OC.

C. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów:

Ostatnią przesłanką, której wystąpienie jest niezbędne do stwierdzenia praktyk określonych w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Przesłanka ta jest spełniona, gdy działanie lub zaniechanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, rozumianej jako nieokreślona i nieograniczona grupa podmiotów, których nie da się zidentyfikować. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, wskazuje jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. Sąd Najwyższy 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 liczby potencjalnych konsumentów”¹³.

Dla stwierdzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów istotne jest zatem ustalenie, że działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego, konkretnego adresata, ale jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. 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. Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów może polegać więc zarówno na ich naruszeniu, jak i na zagrożeniu ich naruszenia. Dla uznania, że mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów nie jest w związku z powyższym konieczne ustalenie, że którykolwiek z konsumentów został rzeczywiście poszkodowany wskutek stosowanej przez przedsiębiorcę praktyki

Należy podkreślić, że interes konsumentów należy rozumieć jako interes prawny (a nie faktyczny), a więc uznany przez ustawodawcę jako zasługujący na ochronę i zabezpieczenie. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów powiązane jest z naruszaniem interesów gospodarczych konsumentów. Pod tym pojęciem należy rozumieć m.in. naruszenie interesów *stricto* ekonomicznych (o wymiarze majątkowym), jak również prawo konsumentów do uczestniczenia w przejrzystych i niezakłóconych przez przedsiębiorcę warunkach rynkowych, zapewniających konsumentom dokonywanie transakcji przy całkowitym zrozumieniu, jaki jest rzeczywisty sens ekonomiczny i prawny warunków dokonywanych czynności, na etapie przedkontraktowym i w czasie wykonywania umowy

Praktyka UNIQA polega na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego. Ogólne zasady rozpatrywania ww. roszczeń konsumentów zostały określone w ww. piśmie regulacyjnym. Wskazać należy, iż nie są one udostępniane konsumentom.

¹³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r. sygn. akt I CKN 504/01

W związku z powyższym uznać należy, iż działanie przedsiębiorcy będące przedmiotem zarzutu ma charakter generalny i skierowane jest do wszystkich konsumentów potencjalnie i rzeczywiście poszkodowanych w wyniku wypadku skutkującego uszkodzeniem pojazdu mechanicznego i którzy zamierzają lub też realizują roszczenie o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego. Podkreślić należy, iż praktyka ta nie jest skierowana do konkretnych konsumentów, lecz do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Istnieje przy tym realna groźba nie tylko naruszenia lecz także zagrożenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. **Nie jest możliwe do oszacowania, w ilu przypadkach konsumenci po zapoznaniu się z zasadami zwrotu kosztów wynajmu pojazdu zastępczego zrezygnowali ze zgłoszenia takiego roszczenia, czy też wręcz zrezygnowali z samego wynajmu samochodu zastępczego, mając świadomość, iż nie uzyskają odszkodowania.**

W związku z powyższym, w niniejszej sprawie został, w ocenie Prezesa Urzędu, naruszony oraz zagrożony interes ekonomiczny każdego konsumenta – poszkodowanego realizującego, lub potencjalnie poszkodowanego, który może w przypadku uszkodzenia pojazdu rozważyć zwrócenie się do UNIQA o zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego.

Podsumowując należy stwierdzić, że działania UNIQA, określone w zarzucie miały charakter bezprawny, godziły bezpośrednio w interesy najsłabszych uczestników rynku – konsumentów i stanowiły praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności ubezpieczyciela wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, przez co naruszały przepisy ww. ustaw.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy antymonopolowej Prezes Urzędu, w przypadku stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu określonego w art. 24 ustawy antymonopolowej wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania. Ciężar udowodnienia okoliczności wskazujących, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

W niniejszej sprawie UNIQA nie przedstawiło żadnych dowodów, które mogłyby świadczyć o zaprzestaniu stosowania praktyki opisanej w zarzucie.

W związku z powyższym, na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy antymonopolowej, stwierdzono stosowanie praktyki ograniczającej zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazano zastosowanie jej stosowania.

Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 uokik., Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy uokik nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Kara nakładana na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów powinna przede wszystkim podkreślać naganność zachowania przedsiębiorcy, które narusza przepisy prawa oraz interesy konsumentów. Zauważyć przy tym

należy, że sankcja ta może zostać nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia umyślnie czy też nieumyślnie.

W niniejszej sprawie, z uwagi na charakter i skutki przypisanych Przedsiębiorcy zarzutów, Prezes Urzędu uznał za uzasadnione nałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej.

W opinii Prezesa Urzędu, ocena zgromadzonego materiału dowodowego, w szczególności wyjaśnień złożonych przez Przedsiębiorcę, wskazuje na co najmniej nieumyślne naruszenie przepisów ustawy. Brak natomiast wystarczających dowodów, które pozwoliłyby na przypisanie Przedsiębiorcy umyślności działania tj. zamiaru takiego naruszenia. Zdaniem Prezesa Urzędu, przedsiębiorca powinien przewidywać, że jego działania podejmowane w ramach prowadzonej działalności gospodarczej mogą naruszać zbiorowe interesy konsumentów. Powinien on także dochować należytej staranności przy konstruowaniu zasad wypłaty odszkodowania z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego w obrocie z konsumentami, zapewniając ich zgodność z obowiązującymi przepisami prawa.

Zgodnie z art. 83 Konstytucji, każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek znajomości i przestrzegania norm prawa ciąży tym bardziej na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego. Podmioty profesjonalnie działające na rynku powinny przewidywać, że podejmowane przez nie działania mogą być uznane przez Prezesa Urzędu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Jeżeli przedsiębiorcy mimo to naruszają reguły chroniące zbiorowe interesy konsumentów, uzasadnione jest zastosowanie wobec nich kar pieniężnych już wówczas, gdy mieli możliwość przewidzenia, że ich działania naruszają prawo lub gdy nie dołożyli należytej staranności, by norm prawa ochrony konsumentów nie naruszyć.

Przychód przedsiębiorcy za rok 2010 wyniósł (...) zł. Maksymalna kara pieniężna, która mogłaby zostać nałożona na Przedsiębiorcę wynosi zatem (...) zł

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

Waga naruszenia – szkodliwość stwierdzonej praktyki zależna jest przede wszystkim od tego, czy praktyka ma miejsce na etapie przedkontraktowym, na etapie zawierania kontraktu, czy też na etapie wykonywania kontraktu. W ocenie Prezesa Urzędu, stosowana przez UNIQA praktyka powinna zostać zakwalifikowana do kategorii praktyk mających miejsce na etapie wykonania kontraktu. Poszkodowany konsument realizuje bowiem roszczenie o zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego, nie mając wpływu na treść zasad wypłaty odszkodowania z tego tytułu przyjętych przez zakład ubezpieczeń.

Dokonując oceny wagi naruszenia, Prezes Urzędu wziął także pod uwagę wpływ naruszenia uoklik na sytuację konsumentów. Praktyka stosowana przez UNIQA ma charakter długotrwały, albowiem została ona przyjęta w dniu 08 stycznia 2010 i od tego czasu jest nieprzerwanie stosowana. Zważyć jednak należy, iż w stosunku do ogólnej liczby umów ubezpieczenia OC zawartych z osobami fizycznymi nie prowadzącymi działalności gospodarczej (...) umów zawartych w od dnia 01 stycznia 2010 do dnia 31 maja 2011 r.) jedynie w stosunkowo niewielkim odsetku przypadków (ok. (...) przypadków) pojawiły się roszczenia w przedmiocie refundacji kosztów wynajmu samochodu zastępczego. UNIQA wskazała, iż jest w stanie dokonać analizy (...) spraw, ponieważ pozostałe są przedmiotem sporów sądowych i ich akta znajdują się w sądzie. Ponadto, zgodnie z informacjami przedkładanymi przez UNIQA, spośród (...) szkód, w których załączona została faktura za wynajem pojazdu zastępczego, w (...) przypadkach dokonano weryfikacji ze względu na wydłużenie czasu technologicznego. Zdaniem UNIQA dotyczyło to pojazdów typowych, gdzie części zamienne dostępne są na rynku polskim. W (...) przypadkach, gdzie dostarczono umowy na wynajem, w (...) przypadkach dokonano analogicznej weryfikacji.

Natomiast, spośród (...) roszczeń o wynajem pojazdu zastępczego w (...) przypadkach wydano decyzje odmowne, z uwagi na brak udokumentowania roszczenia. Pozostałe roszczenia UNIQA uznała za zasadne.

Mając na uwadze powyższe, Prezes Urzędu dokonując oceny wagi naruszenia, zakwalifikował praktykę stosowaną przez PZU jako praktykę mającą miejsce na etapie wykonywania kontraktu oraz określił kwotę bazową na minimalnym poziomie przewidzianym dla tej kategorii naruszeń tj. na poziomie (...)% **przychodu tj. w przybliżeniu w kwocie (...) zł.**

Ustalając wysokość kary pieniężnej, Prezes Urzędu wziął także pod uwagę specyfikę działalności przedsiębiorcy objętej niniejszą decyzją, w tym udział przychodów przedsiębiorcy z działalności, której dotyczy zarzut w ogólnym przychodzie. W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie nie występują okoliczności, które pozwalałyby uznać, iż UNIQA osiąga nieznaczące przychody z tytułu składek ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza samochodu mechanicznego (stanowią one prawie (...)% przychodu z tytułu wszystkich składek). W związku z powyższym, Prezes Urzędu biorąc pod uwagę specyfikę działalności przedsiębiorcy oraz udział przychodów z tytułu naruszenia u.o.k.k., postanowił nie zmieniać kwoty bazowej ustalonej na poprzednim etapie.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na UNIQA rozważono również występowanie w niniejszej sprawie zarówno okoliczności łagodzących, jak i zaostrzających wymiar kary. Prezes Urzędu uwzględniając poszczególne ww. okoliczności miał na uwadze całokształt zebranego w postępowaniu materiału dowodowego.

W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie nie zachodzą okoliczności łagodzące przemawiające za obniżeniem kary na tym etapie. W szczególności, UNIQA nie zaniechała stosowania zarzucanej praktyki, nie zrekompensowała dobrowolnie szkód wyrządzonych konsumentów oraz nie wykazała się aktywnym współdziałaniem z Prezes Urzędu, które wykraczałoby poza obowiązek udzielania odpowiedzi na wezwania.

Jako okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał ogólnopolski zasięg stwierdzonych naruszeń. UNIQA prowadzi działalność na terenie całego kraju, a praktyka dotycząca nieuwzględniania określonych roszczeń o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego stosowana jest jednolicie na terenie całego kraju w oparciu o treść Informacji OC oraz przyjętych w 2010 r. zasad określonych w ww. piśmie regulacyjnym.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił wymiar kary ustalony poprzednim etapie **zwiększyć o (...)% tj. w przybliżeniu do kwoty (...) zł.**

Zdaniem Prezesa Urzędu, tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną, jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów u.o.k.k., jak i funkcję prewencyjną, zapobiegając ponownemu ich naruszeniu. Istotny jest także walor wychowawczy kary, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców działających w tej samej co strona postępowania branży przed podobnym naruszaniem słuszych interesów konsumentów.

Kara pieniężna orzeczona w niniejszej decyzji stanowi w zaokrągleniu (...) % przychodu przedsiębiorcy za rok 2010 r. czyli (...)% **kary**, jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów u.o.k.k., jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości określonej w sentencji decyzji.

Wobec powyższego Prezes Urzędu orzekł jak w sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 u.o.k.k. karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP O/O Warszawa 511010100078782231000000.**

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 78 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za

pośrednictwem Prezesa Urzędu – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu
Jarosław Krüger

Otrzymują:

UNIQA Towarzystwo Ubezpieczeń S.A.
ul. Gdańska 132
90-520 Łódź