



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,85-034 Bydgoszcz
Tel. 52 345-56-44, Fax 52 345-56-17
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 23 września 2015 r.

Znak: RBG-61-03/15/KL

DECYZJA NR RBG -11/2015

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy – po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

po uprawdopodobnieniu stosowania przez **Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym produktu o nazwie Kapitalna Przyszłość postanowienia określającego wartość wykupu, zgodnie z którym konsumenci rozwiązujący umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym w pierwszym roku jej obowiązywania pozbawieni zostają całości środków finansowych zgromadzonych na rachunku podstawowym, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.), które to działanie może w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów;
2. stosowaniu we wzorcu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym produktu o nazwie Kapitalna Przyszłość postanowienia określającego opłatę likwidacyjną, zgodnie z którym w przypadku rozwiązania umowy po rocznym okresie jej obowiązywania, konsumenci pozbawieni zostają określonej procentowo wartości środków finansowych zgromadzonych na wszystkich rachunkach, co może stanowić czyn nieuczciwej konkurencji określony w art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253,

poz. 1503 ze zm.), które to działanie może w konsekwencji stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów,

i po zobowiązaniu się przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie do następujących działań:

- A.** wycofania przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ze swojej oferty produktu o nazwie „Kapitalna Przyszłość”, o którym mowa w pkt I.1. oraz I.2. sentencji, do którego zastosowanie ma wzorzec umowy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego „Kapitalna Przyszłość”, przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2014 r. (kod: KAP/J/6/2014);
- B.** usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt. I.1 oraz I.2 poprzez doręczenie każdemu ubezpieczającemu, z którym Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ma zawartą umowę ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym na podstawie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.A, pisma przewodniego wraz z ofertą zawarcia umowy zmieniającej treść umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – w postaci aneksu do tej umowy (dalej: „aneks”) zawierającego elementy, o których mowa w pkt I.C;
- C.** w ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, uwzględnienia w treści aneksu następujących elementów:
- i.** postanowienia, zgodnie z którym rozdział VII pkt 5 ppkt 2 OWU zostanie usunięty;
 - ii.** postanowienia, zgodnie z którym rozdział VII pkt 5 ppkt 3 OWU otrzyma następujące brzmienie: *„W przypadku rozwiązania głównej umowy ubezpieczenia, wartość wykupu jest równa wartości wszystkich rachunków pomniejszonej o opłatę likwidacyjną i zadłużenie z umów dodatkowych. Wysokość opłaty likwidacyjnej jest wskazana w Wykazie Opłat załączonym do niniejszych warunków ubezpieczenia”*;
 - iii.** postanowienia, zgodnie z którym, z zastrzeżeniem postanowienia, o którym mowa w pkt. I.C.iv sentencji, wysokość opłaty likwidacyjnej stanowi iloczyn wartości rachunku podstawowego oraz odpowiedniego wskaźnika procentowego wybranego w zależności od sumy zakończonych miesięcy ubezpieczenia, za które została zapłacona składka regularna, i kształtuje się następująco:
 - a) od 1 do 47 miesięcy – 15%
 - b) od 48 do 59 miesięcy – 12 %
 - c) od 60 do 71 miesięcy – 8%
 - d) od 72 do 83 miesięcy – 6%
 - e) od 84 do 95 miesięcy – 4%
 - f) od 96 do 107 miesięcy – 2%
 - g) od 108 do 119 miesięcy – 1%
 - h) od 120 miesięcy – 0%
 - iv.** postanowienia, zgodnie z którym kwota opłaty likwidacyjnej w żadnym z przypadków, o których mowa w pkt I.C.iii lit.) od a do g, nie może wynieść więcej niż 1500 (słownie: tysiąc pięćset) złotych;

- D. zastrzeżenia w piśmie, o którym mowa w pkt I.B, że oferta zawarcia aneksu będzie miała charakter bezterminowy, a każdy ubezpieczający będzie mógł ją przyjąć do momentu rozwiązania umowy ubezpieczenia;
- E. poinformowania każdego ubezpieczającego, który złoży oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym lub złoży oświadczenie o wykupie ubezpieczenia w najkrótszym możliwym terminie o przysługującym prawie do zawarcia aneksu;
- F. zastrzeżenia w treści aneksu, o którym mowa w pkt I.B, że przyjęcie oferty zawarcia aneksu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień ubezpieczającego do realizacji prawnie chronionych interesów, w tym w zakresie dochodzenia roszczeń na drodze cywilnoprawnej;
- G. w ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, przesłania wraz z aneksem następującego pisma przewodniego:

Szanowna Pani/Szanowny Panie

uprzejmie informujemy, że Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA proponuje Panu/Pani zmniejszenie wysokości opłaty likwidacyjnej w umowie ubezpieczenia inwestycyjnego Kapitalna Przyszłość (nr) w ramach realizacji zadeklarowanych przez Aviva zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr RBG-11/2015 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 23 września 2015 r., w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Szczegóły proponowanych zmian pozwalamy sobie przedstawić w formie załączonego aneksu, który został sporządzony w dwóch egzemplarzach.

Oferta zawarcia aneksu ma charakter bezterminowy i można z niej skorzystać do momentu rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Aby obniżyć opłaty likwidacyjne, należy potwierdzić swoją zgodę na przyjęcie aneksu:

- kontaktując się z naszą infolinią (od poniedziałku do piątku, w godzinach: 7.30 - 20.00): 801 888 444 oraz 22 557 44 44 dla osób korzystających z sieci komórkowych lub - wysyłając e-mail: bok@aviva.pl (wraz ze skanem podpisanego aneksu lub z numerem polisy) lub

- przesyłając podpisany jeden egzemplarz aneksu listownie na adres Towarzystwa (ul. Domaniewska 44, 02-672 Warszawa).

Przyjęcie propozycji zawarcia załączonego aneksu nie zamyka Panu/Pani drogi do dochodzenia roszczeń z tytułu niniejszej umowy ubezpieczenia na drodze cywilnoprawnej przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości serdecznie zachęcamy do kontaktu z nami

nakłada się obowiązek wykonania zobowiązania określonego w pkt I.A.-I.G. w terminie do 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

- II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) oraz stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 tejże ustawy

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –

nakłada się na Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie **obowiązek złożenia** - w terminie **6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji - sprawozdania** z realizacji wykonania przyjętego zobowiązania, poprzez przedłożenie następujących dokumentów:

- 1) uchwały zarządu wycofującej ze swojej oferty produkt o nazwie „Kapitalna Przyszłość” do którego zastosowanie ma wzorec umowy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego „Kapitalna Przyszłość”, przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2014 r. (kod: KAP/J/6/2014);
- 2) przykładowego pisma przewodniego adresowanego do ubezpieczających, o którym mowa w pkt I.G.;
- 3) wzoru aneksu, o którym mowa w pkt I.B;
- 4) informacji, aktualnej na dzień jej złożenia, dotyczącej:
 - a) liczby listów wysłanych do ubezpieczających, o których mowa w pkt I.B.;
 - b) liczby ubezpieczających, którzy przyjęli ofertę zawarcia aneksu od Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, o której mowa w pkt I.B oraz I.E;
 - c) liczby ubezpieczających, którzy nie przyjęli oferty zawarcia aneksu od Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, o której mowa w pkt I.B oraz I.E.

UZASADNIENIE

W dniu 9 czerwca 2014 r. – postanowieniem Nr RBG-139/2014 – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes UOKiK** lub **organ ochrony konsumentów**) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy wzorce umowne stosowane przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: **Aviva, Towarzystwo** lub **Spółka**) zawierają niedozwolone postanowienia umowne, a co za tym idzie, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, tj. art. 479³⁸§1 i art. 479³⁹ k.p.c. w związku z art. 385¹-385³ k.c. oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowań w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w szczególności w zakresie obciążania konsumentów opłatami likwidacyjnymi w umowach ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym.

W toku tego postępowania, Prezes UOKiK przeprowadził analizę skarg konsumentów na działania Spółki, a także wezwał Towarzystwo do przedłożenia niezbędnych dokumentów istotnych z punktu widzenia niniejszego postępowania, w tym stosowanych wzorców umownych. Ponadto, organ ochrony konsumentów wezwał Spółkę do udzielenia odpowiedzi na szereg pytań odnoszących się do zakresu prowadzonej działalności w związku z zawieraniem

umów ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym (dalej także: **umowa ubezpieczenia ufk**).

Dla oceny działania przedsiębiorcy, warto wskazać na jego wyjaśnienia, w których zauważył, iż *„Występujący w tych umowach brak wartości wykupu w początkowych latach obowiązywania umowy jest elementem ukształtowanej konstrukcji produktu ubezpieczeniowego o charakterze ochronnym i ochronno-inwestycyjnym wynikającym z długotrwałego charakteru tych umów. Informacja o wysokości wartości wykupu jest jednocześnie wypełnieniem obowiązku Towarzystwa wynikającego z art. 13 ust. 4 pkt 2) ustawy o działalności ubezpieczeniowej. Ubezpieczyciel umożliwia klientowi skorzystanie z wartości wykupu odpowiednio od drugiego czy trzeciego roku umowy uwzględniając potrzebę wartości wykupu oraz m.in. konieczność pokrycia uzasadnionych kosztów: ochrony ubezpieczeniowej, zawarcia umowy, analizy ryzyka, a także stworzenia poduszki finansowej z bieżących składek opłacanych przez klienta służącej np. utrzymaniu ochrony ubezpieczeniowej pomimo okresowego braku opłacania składek (np. par. 18 Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Uniwersalnego Nowa Perspektywa)”*.

Towarzystwo zwróciło również uwagę na wysokie koszty zawarcia umowy, w które wchodzi:

- *koszty administracyjne bezpośrednie (druk polis, druk materiałów reklamowych, druk Ogólnych Warunków Ubezpieczenia, koszt wprowadzenia kontraktu do systemów administracyjnych, koszt wysyłki etc.);*
- *koszty administracyjne pośrednie (są to koszty ogólnofirmowe, takie jak koszty pracownicze, infrastruktury informatycznej, wynajmu budynku etc.);*
- *koszty systemowe o charakterze obowiązkowym (w szczególności jest to ustawowa obowiązkowa składka na KNF, PIU, Rzecznika Ubezpieczonych);*
- *koszty dystrybucyjne (w tym koszty prowizji dla pośrednika ubezpieczeniowego oraz utrzymania i zarządzania siecią sprzedaży, koszty reklamy);*
- *koszty związane z zabezpieczeniem systemowym, w tym ustanowienia wymaganego prawem ubezpieczeniowym Marginesu Wyplacalności, czyli kapitałów firmy, które zagwarantują jej stabilność finansową.*

Towarzystwo zauważyło ponadto, że *„konieczność poniesienia przez Towarzystwo wyżej wymienionych kosztów materializuje się już w chwili zawarcia umowy ubezpieczenia (wystawienia polisy) i muszą zostać one pokryte z kapitałów własnych zakładu ubezpieczeń. Koszty te z punktu widzenia Towarzystwa traktowane są jako inwestycja w przedsięwzięcie z którego oczekiwane są przyszłe zyski (związane ze składkami opłacanymi przez ubezpieczającego w trakcie całego okresu obowiązywania umowy). Istotą długoterminowych kontraktów ubezpieczeniowych jest to, iż koszty początkowe są relatywnie wysokie w stosunku do pobieranych od klienta opłat w początkowych latach ubezpieczenia. Poniesienie wysokich kosztów początkowych wystawienia kontraktu ubezpieczeniowego wraz z niepewnością co do czasu utrzymania się tego kontraktu, stanowi istotny czynnik ryzyka prowadzenia działalności w ramach długoterminowych ubezpieczeń na życie, który musi być odpowiednio zarządzany i kontrolowany”*.

Przedsiębiorca w toku postępowania oświadczył również, iż *„termin "opłata likwidacyjna" został wprowadzony, aby w obrazowy sposób przedstawić klientowi doniosłość*

wczesnego wypowiedzenia umowy i niekorzystne skutki, które się z tym wiążą. Należy jednakże pamiętać, że w istocie nie są to żadne opłaty, lecz koszty odliczane od wartości wykupu, mające na celu zrekompensowanie ubezpieczycielowi utraty możliwości pokrywania poniesionych kosztów ze składek wpłacanych w kolejnych latach obowiązywania umowy”.

Ponadto Aviva zauważyła, że „gdyby zakład ubezpieczeń nie pomniejszył wartości wykupu o tzw. opłaty likwidacyjne przedstawione powyżej, skutkowałoby to przerzuceniem kosztów początkowych kontraktu rozwiązanego na wczesnym etapie jego obowiązywania na pozostałych klientów kontynuujących swoje polisy. Efektywnie, klienci wywiązujący się z zawartych umów musieliby ponosić większe opłaty niż obecnie obowiązujące. Zgrubne oszacowanie wskazuje, iż brak opłat likwidacyjnych, oznaczałoby zwiększenie innych opłat nawet o 20%-30% (dla klientów kontynuujących umowy). Takie podejście wydaje się nie być zgodne z dobrymi praktykami, jako że nie służyłoby optymalizacji oferty dla wszystkich konsumentów”.

W wyniku przeprowadzonego badania zaszło podejrzenie stosowania przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. W związku z powyższym, postanowieniem Nr RBG-18/2015 z dnia 4 lutego 2015 r. – organ ochrony konsumentów wszczął z urzędu postępowanie w sprawie stosowania przez Spółkę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie wskazanym w sentencji niniejszej decyzji.

W piśmie z dnia 9 marca 2015 r. Spółka wniosła o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2015 r., poz. 184) – dalej: **u.o.k.i.k.** - przedkładając jednocześnie propozycję zmiany kwestionowanych w niniejszym postępowaniu praktyk. W piśmie z dnia 30 czerwca 2015 r. Prezes UOKiK wezwał Avivę do doprecyzowania zobowiązania przedłożonego przez Spółkę. Przedsiębiorca pismem z dnia 16 lipca 2015 r. doprecyzował zobowiązanie przedłożone w toku niniejszego postępowania.

Prezes UOKiK zawiadomił Spółkę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z aktami sprawy (pismo z dnia 14 września 2015 r.). Przedsiębiorca nie skorzystał z powyższego uprawnienia. Pismem z dnia 18 września 2015 r. Aviva podtrzymała stanowisko dotyczące wydania decyzji zobowiązującej w niniejszej sprawie.

Prezes UOKiK ustalił następujący stan faktyczny:

Na podstawie zebranych w toku postępowania dokumentów organ ochrony konsumentów ustalił, iż Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0000002561, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy w Warszawie, Wydział XIII Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. ubezpieczenie na życie (66.01.Z).

W związku z prowadzoną działalnością, Spółka zawiera z konsumentami umowy ubezpieczenia ufk. Takim rodzajem umowy jest produkt o nazwie Kapitalna Przyszłość, do której zastosowanie ma wzorzec umowy Ogólne Warunki Ubezpieczenia Inwestycyjnego Kapitalna Przyszłość (dalej: OWU) oznaczony numerem KAP/J/6/2014, który został przyjęty

uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2014 r. (kod: KAP/J/6/2014).

W zakresie praktyki określonej w pkt I.1. sentencji decyzji Prezes UOKiK ustalił, iż zgodnie z Rozdziałem VII pkt 5 ppkt 2 OWU: *Jeżeli główna umowa ubezpieczenia została rozwiązana przed pierwszą rocznicą ubezpieczenia albo nie zostały opłacone wszystkie składki regularne za pierwszy rok ubezpieczenia, wartość wykupu jest równa wartości rachunku lokacyjnego pomniejszonej o zadłużenie z umów dodatkowych.*

Wartość rachunku lokacyjnego jest to wartość jednostek zgromadzonych na rachunku lokacyjnym (*Rozdział I pkt 2*). Z kolei rachunek lokacyjny jest to rachunek otwierany w związku z umową główną w celu inwestowania składek lokacyjnych (*Rozdział I pkt 2*). Należy również zauważyć, iż składka lokacyjna jest składką dodatkową, której konsument nie musi wpłacać, aby objęty został umową ubezpieczenia ufk, gdyż z niej wynika jedynie obowiązek opłaty składek regularnych. Towarzystwo nie zwraca konsumentom żadnych wpłaconych wcześniej środków, jeżeli do rozwiązania umowy doszło przed pierwszą rocznicą ubezpieczenia, a konsument ten nie zdecydował się opłacać żadnych składek lokacyjnych.

Przy praktyce określonej w pkt I.2. organ ochrony konsumentów ustalił, iż w Rozdziale VII pkt 5 ppkt 3 ww. OWU znajdowało się postanowienie zgodnie, z którym: *Jeżeli główna umowa ubezpieczenia została rozwiązana począwszy od pierwszej rocznicy ubezpieczenia i wszystkie składki regularne za pierwszy rok ubezpieczenia zostały opłacone, wartość wykupu jest równa wartości wszystkich rachunków pomniejszonej o opłatę likwidacyjną i zadłużenie z umów dodatkowych. Wysokość opłaty likwidacyjnej jest wskazana w Wykazie opłat załączonym do niniejszych warunków ubezpieczenia.*

W załączniku do ww. OWU zamieszczony został Wykaz Opłat (WO/KAP/8/2013), który w następujący sposób określa definicję oraz wysokość opłaty likwidacyjnej:

Oplata likwidacyjna – potrącona w kwocie stanowiącej iloczyn ustalonej kwoty do wypłaty z rachunku podstawowego (w przypadku wypłaty wartości wykupu jest to wartość rachunku podstawowego) oraz odpowiedniego wskaźnika procentowego wybranego w zależności od sumy zakończonych miesięcy ubezpieczenia, za które została zapłacona składka regularna:

*od 12 do 23 miesięcy – 60%
od 24 do 35 miesięcy – 30%
od 36 do 47 miesięcy – 20%
od 48 do 59 miesięcy – 12%
od 60 do 71 miesięcy – 8%
od 72 do 83 miesięcy – 6%
od 84 do 94 miesięcy – 4%
od 96 do 107 miesięcy – 2%
od 108 do 119 miesięcy – 1%
od 120 miesięcy – 0%.*

Powyższe oznacza, że Aviva po pierwszym roku trwania umowy obciąża konsumentów dodatkową, zryczałtowaną opłatą likwidacyjną za rozwiązanie umowy w określonym terminie, obliczaną od wartości rachunku podstawowego zawierającego środki wpłacone przez konsumenta z tytułu uiszczania składek regularnych, pomniejszonego o miesięczne opłaty pobierane zgodnie z warunkami umowy. Wysokość opłaty likwidacyjnej uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Poniżej zamieszczona tabela (wyrażono kwoty w PLN) ukazuje koszty ponoszone przez konsumenta w różnych latach trwania umowy i wartość wykupu na koniec każdego roku ubezpieczenia, przy założeniu miesięcznej składki regularnej za umowę główną w wysokości 200 zł miesięcznie (minimalna składka miesięczna). Suma oznaczona jako „wartość wykupu” są to środki, które otrzymywali konsumenci „do ręki” w związku z rozwiązaniem umowy, po odliczeniu wszystkich opłat pobranych przez przedsiębiorcę.

Rok	Suma wpłacanych składek	Opłata za zarządzanie i administrację ufk	Opłata administracyjna	Opłata alokacyjna	Wartość wykupu	Opłata likwidacyjna	Suma Ubezpieczenia
1	2400	56	102	24	0	2291	2400
2	4800	112	102	69	1846	2769	4800
3	7200	170	102	114	4881	2093	7200
4	9600	228	102	160	7493	1873	9647
5	12000	287	102	207	10379	1415	12148

Powyższe wyliczenie zostało sporządzone przy założeniu rocznej stopy zwrotu brutto (przed potrąceniem opłaty za zarządzanie) na poziomie 5,876% oraz opłaty za zarządzania w wysokości 2,373% w stosunku rocznym

Źródło: pismo Aviva z dnia 14 lipca 2014 r.

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

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy u.o.k.i.k. jest uprzednie zbadanie przez organ ochrony konsumentów, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem organu ochrony konsumentów, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są, będą lub mogliby być klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w u.o.k.i.k.

I.

Przepis art. 24 ust. 1 tejże ustawy stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 3) czyny nieuczciwej konkurencji”.

Oceny, czy w danym przypadku mamy do czynienia z praktyką określoną w wyżej wymienionym przepisie należy dokonać na podstawie ustalenia łącznego spełnienia trzech przesłanek, którymi są:

- **działania przedsiębiorcy,**
- **bezprawność tych działań,**
- **naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.**

Przy czym w odniesieniu do przesłanki bezprawności, w przypadku zastosowania decyzji zobowiązującej, przy jej wykazywaniu należy uwzględnić art. 28 ust. 1 u.o.k.i.k.. Zgodnie z tym przepisem „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.”.

W związku z powyższym dla zastosowania art. 28 u.o.k.i.k. zachodzi w przedmiotowej sprawie konieczność uprawdopodobnienia naruszenia przez Avivę art. 24 u.o.k.i.k.

Działania przedsiębiorcy

Zgodnie z przepisem art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k., ilekroć w ustawie tej jest mowa o przedsiębiorcy, pojmuje się przez to w pierwszej kolejności przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (t.j. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1447 ze zm.). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 tej ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, handlową, budowlaną, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Działalność Spółki polegająca na zawieraniu umów ubezpieczenia ufk spełnia kryteria działalności gospodarczej, o jakich mowa w ww. przepisach. Jest to bowiem działalność wykonywana w sposób stały, powtarzalny oraz zarobkowy.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż Towarzystwo - prowadząc działalność gospodarczą jako osoba prawna - jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.i.k. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Uprawdopodobnienie bezprawności działania z pkt I.1. oraz I.2.

Bezprawność w rozumieniu art. 24 ust. 1 polega na zachowaniu przedsiębiorcy - w postaci działania, jak również zaniechania - które jest sprzeczne z powszechnie obowiązującym porządkiem prawnym, a więc zarówno z normami prawnymi jak również z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Bezprawność jest przy tym obiektywnym czynnikiem, a więc niezależna jest od winy i jej stopnia, jak również bez znaczenia jest świadomość istnienia naruszeń lub wystąpienia szkody.

W świetle przepisu art. 24 ust. 2 pkt 3 u.o.k.i.k. przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych.

Zgodnie z art. 3 ust. 1 ustawy z dnia 16 kwietnia 1993r. o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji (t.j. Dz. U. z 2003 r. Nr 253, poz. 1503 ze zm.) - dalej: **u.z.n.k.** - zakazane jest działanie sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami, jeżeli zagraża lub narusza interes innego przedsiębiorcy lub klienta. W art. 3 ust. 2 u.z.n.k. ustawodawca dokonał przykładowego wyliczenia czynów będących czynami nieuczciwej konkurencji.

Uznanie danej praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji wymaga wykazania, iż jest ona działaniem lub zaniechaniem podjętym w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą, a jej negatywny wydzźwięk przejawia się poprzez zagrożenie lub naruszenie interesu innego przedsiębiorcy (względnie przedsiębiorców) lub klienta (względnie klientów), jeżeli jednocześnie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami¹. Ochrona uczciwości konkurencji (nazywana również jakością konkurencji) odnosi się bezpośrednio do jednostkowych interesów gospodarczych przedsiębiorców, ale z możliwym pośrednim przełożeniem na szerzej rozumiane interesy klientów, w tym konsumentów². Należy przy tym zauważyć, iż naruszenie interesów konsumentów ma wpływ również na uczciwość konkurencji, gdyż nieprzestrzeganie dobrych obyczajów w relacjach konsumenckich lub też naruszenie przepisów mających na celu ochronę interesów konsumentów powoduje u tego podmiotu, który dokonuje naruszeń powstanie przewagi rynkowej nad konkurencją, która działa zgodnie z prawem³.

Przepis art. 3 ust. 1 u.z.n.k. odsyła również do przesłanki zagrożenia lub naruszenia interesu innego przedsiębiorcy lub klienta. Pod pojęciem „klienta” należy również rozumieć konsumenta w rozumieniu u.o.k.i.k.⁴ Interesy konsumenta należy rozpatrywać przede wszystkim w wymiarze ekonomicznym, to znaczy, że w ramach prowadzonej działalności gospodarczej przedsiębiorca powinien dążyć do tego, aby interes ekonomiczny nie doznał nieusprawiedliwionego uszczerbku na skutek nierzetelnych działań przedsiębiorcy.

Analizowany przepis stanowi klauzulę generalną, niemniej jednak w doktrynie i orzecznictwie zaakceptowany jest pogląd, iż art. 3 ust. 1 może stanowić samodzielną podstawę do uznania praktyki za czyn nieuczciwej konkurencji, pomimo iż nie można go odnieść do któregośkolwiek ze stypizowanych czynów wyraźnie zakazanych, wymienionych w rozdziale II u.z.n.k.⁵ W rozumieniu tejże ustawy dla uznania konkretnego działania lub zaniechania za czyn nieuczciwej konkurencji wystarczy, jeżeli narusza ono prawo lub dobre obyczaje, przy czym sprzeczność z prawem lub dobrymi obyczajami nie musi istnieć jednocześnie. Ponadto do stwierdzenia bezprawności wystarczające jest wykazanie, iż dane

¹ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 135.

² K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013.

³ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 24 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1355/13;

⁴ Wyrok SOKiK z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt XVII AmA 95/07; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14; M. Kępiński, *Prawo konkurencji, System Prawa Prywatnego*, t.XV, Legalis 2014.

⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Łodzi z dnia 31 lipca 1995, I ACr 308/95; wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 15 maja 2014 r., sygn. VI ACa 1356/13; wyrok SOKiK z dnia 24 lutego 2015 r., sygn. XVII Ama 88/14; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

działanie jest sprzeczne z prawem lub dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Innymi słowy, bezprawność oznacza sprzeczność z porządkiem prawnym, rozumianym jako nakazy i zakazy wynikające zarówno z normy prawnej, jak również z zasad współżycia społecznego, dobrych obyczajów. Bezprawnym zachowaniem będzie więc takie, które stanowi obiektywne złamanie określonych reguł postępowania. Bez znaczenia jest także zamiar i intencja podmiotu popełniającego dany czyn, istotny jest bowiem sam fakt bezprawności danego działania⁶. Do wykazania bezprawności postępowania przedsiębiorcy, pozwalającego na pociągnięcie go do odpowiedzialności z tytułu czynu nieuczciwej konkurencji, wystarczające jest wskazanie naruszenia przepisów prawa lub dobrych obyczajów, który jednocześnie narusza lub może naruszać interes innego przedsiębiorcy lub klienta (konsumenta).

Klauzula generalna to zwrot niedookreślony, mający charakter ocenny i wymagający od organów stosujących prawo przeprowadzania określonych wartościowań. Podstawą ich dokonywania powinny być kryteria określone w systemie pozaprawnych ocen (zasad), do których klauzula generalna sama w sobie odsyła. Posługiwanie się przez ustawodawcę przepisami operującymi klauzulami generalnymi tworzy po stronie organów stosujących prawo swobodę decyzyjną (tzw. luz decyzyjny) w zakresie formułowania rozstrzygnięć opartych na tych przepisach. Możliwość odwołania się w procesie stosowania prawa do pozaprawnych, kształtujących się w praktyce życia społecznego i gospodarczego systemów normatywnych jest środkiem uelastyczniania prawa, zapobiegania jego zbyt szybkiej dezaktualizacji oraz sposobem zapewniania słuszności rozstrzygnięć. W doktrynie podnosi się, że w sytuacji stałej zmienności realiów gospodarczych oraz postępu technicznego, technologicznego, a w konsekwencji pojawiania się nowych sposobów nieuczciwego konkurowania, istnieje potrzeba przyjęcia takiej konstrukcji prawnej czynu nieuczciwej konkurencji, którą można objąć również nowe, dotychczas nienazwane nieuczciwe zachowania przedsiębiorców. Taką właśnie funkcję pełni unormowanie czynu nieuczciwej konkurencji zawarte w art. 3 ust. 1 u.z.n.k, ponieważ pozwala na sankcjonowanie zarówno zachowań sprzecznych z prawem, jak i tych, które zasługują na naganną ocenę z punktu widzenia sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz zagrażają lub szkodzą interesom innych przedsiębiorców lub klientów. Przyjmuje się, że wskazana regulacja obejmuje szeroki zakres działań, które wywierają lub mogą wywrzeć wpływ na aktualne lub przyszłe wyniki ekonomiczne przedsiębiorców oraz interesy klientów (w tym konsumentów), a w rezultacie także na interes publiczny⁷.

W niniejszej sprawie zachowanie przedsiębiorcy kwalifikowane zostało jako naruszenie dobrych obyczajów, o których mowa w art. 3 ust. 1 u.z.n.k. Pojęcie dobrych obyczajów nie jest w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny. Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne, stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W zakresie określenia istoty poszanowania dobrych obyczajów orzecznictwo odwołuje się m.in. do istoty dobrego obyczaju jako szeroko rozumianego szacunku dla drugiego

⁶ J. Szwaja, *Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz*, Warszawa 2000, s. 147.

⁷ K. Horubski, *Publiczne prawo gospodarcze, System Prawa Administracyjnego pod red. R. Hauser, Z. Niewiadomski, A. Wróbel*, tom 8B, Legalis 2013; wyrok SOKiK z dnia 2 czerwca 2015 r., sygn. XVII Ama 55/14.

człowieka. Przy takim założeniu sprzeczne z dobrym obyczajem jest np. nierzetelne udzielanie informacji konsumentom, wykorzystanie ich niewiedzy czy braku doświadczenia życiowego⁸. W doktrynie przybliżając treść omawianego pojęcia, zwraca się także uwagę na fakt, iż wedle tradycyjnego stanowiska dobre obyczaje były oceniane z punktu widzenia zasad etycznych i moralnych, podstawą orzekania zaś miało być „*poczucie godności ogółu ludzi, myślących sprawiedliwie i słuszenie*”. Miarę tych wymogów stanowił poziom moralny właściwy godziwemu życiu zarobkowemu i gospodarczemu. Posługiwano się w tym ujęciu pewnym wzorcem w postaci przeciętnego członka danej społeczności, a także odwołaniem do pewnych wartości pożądanych i akceptowanych w obrocie rynkowym⁹. Literatura dopuszcza także dokonywanie stosownych ocen na podstawie norm środowiskowych, a więc o węższym zasięgu oddziaływania.

Z uwagi na to, iż normy postępowania będące „dobrymi obyczajami” mają z reguły charakter moralny i zwyczajowy, nie da się określić zamkniętego ich katalogu. Dopiero w konkretnej sytuacji możliwe jest przypisanie im określonej treści poprzez ocenę konkretnego postępowania z punktu widzenia ukształtowanej, uczciwej postawy przedsiębiorców - przyjmując za miernik uczciwości ocenę zorientowaną na zapewnienie niezakłóconego funkcjonowania konkurencji przez rzetelne i niezafalszowane współzawodnictwo pod względem jakości, ceny i innych pożądanych przez klientów cech oferowanych towarów i usług oraz poszanowanie pozycji konsumentów. Jak słusznie zauważył Sąd Najwyższy: *W płaszczyźnie stosunków kontraktowych zasady te wyrażają się istnieniem powszechnie akceptowanych reguł przyzwoitego zachowania się wobec kontrahenta. Szczególne znaczenie mają reguły uczciwości i rzetelności tzw. „kupieckiej”, których należy wymagać od przedsiębiorcy – profesjonalisty na rynku, a mianowicie przestrzegania dobrych obyczajów, zasad uczciwego obrotu, rzetelnego postępowania czy lojalności i zaufania*¹⁰. Zdaniem organu ochrony konsumentów, zasady uczciwości i rzetelności kupieckiej przy tworzeniu umowy ubezpieczenia na życie powinny uwzględniać również interes konsumentów, a przynajmniej go nie naruszać. Działania przedsiębiorcy nie powinny dążyć do uprzywilejowania tylko silniejszej strony kontraktu, z jednoczesnym pokrzywdzeniem tej słabszej – czyli konsumenta.

W niniejszej sprawie dobre obyczaje należy definiować jako nakaz kształtowania takich warunków umownych, które w nadmierny sposób nie uprzywilejowałyby tylko jednej, silniejszej strony zobowiązania, czyli przedsiębiorcy. Towarzystwo powinno tak przygotować warunki kontraktu, aby rozkład ciężaru i ryzyka związanego z wykonywaniem umowy nie był istotnie zniekształcony na niekorzyść konsumenta. Konsument ma prawo wymagać, aby konstrukcja produktu dopasowana byłaby do jego potrzeb i wymagań, a w przypadku, gdy tak nie jest będzie mógł ją wypowiedzieć w okresie referencyjnym – czyli w czasie, przez który przedsiębiorca potrąca koszty wstępne (w tym przypadku wynosi on 10 lat) - bez ponoszenia z tego tytułu niewspółmiernych sankcji finansowych.

Pomimo, że przepisy u.z.n.k. nie przewidują - przy ocenie zasadności zarzucanej przedsiębiorcy praktyki - przeprowadzenia testu przeciętnego konsumenta, to Prezes UOKiK postanowił taki test przeprowadzić. Przyjęcie kryterium naruszenia (zagrożenia) interesu przeciętnego konsumenta jest w niniejszej sprawie pomocne dla obiektywnej oceny działań podejmowanych przez Aviva.

⁸ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 marca 2005 r., sygn. akt VI ACa 774/2004.

⁹ zob. A. Kraus, F. Zoll, *Polska ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji*, Poznań 1929, s. 26 i 171.

¹⁰ Wyrok SN z dnia 22 czerwca 2010 r., sygn. IV CSK 555/09.

Mając na względzie okoliczność, że definicja przeciętnego konsumenta zawarta została w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 roku o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz.1206; dalej: **u.p.n.p.r.**), należy posiłkowo odnieść się do tego aktu prawnego. Zgodnie z art. 2 pkt 8 u.p.n.p.r. przez przeciętnego konsumenta rozumie się konsumenta, który jest dostatecznie dobrze poinformowany, uważny i ostrożny. Oceny tej powinno dokonać się 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 m. in. wiek, wykształcenie, sprawność fizyczna czy umysłowa. Wzorzec przeciętnego konsumenta nie jest stały, zmienia się bowiem w zależności od okoliczności konkretnego przypadku. Stopniowy rozwój orzecznictwa TSUE doprowadził do utrwalenia modelu konsumenta jako konsumenta rozważnego, przeciętnie zorientowanego, mającego prawo do rzetelnej informacji niewprowadzającej w błąd, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia danego towaru. W świetle orzecznictwa TSUE, poziom percepcji i uwagi konsumenta różni się w zależności od tego, jakiego produktu dotyczy praktyka rynkowa oraz w jakich okolicznościach produkt ten jest nabywany¹¹.

W ocenie Prezesa UOKiK, należy przyjąć w niniejszej sprawie ogólny model przeciętnego konsumenta, przy założeniu, że ze względu na skomplikowany charakter produktu, jakim bez wątpienia jest umowa ubezpieczenia ufk, jego wiedza na ten temat jest mniejsza, niż w przypadku zawierania innego typu umów w życiu codziennym (w tym umów sprzedaży). Przeciętny konsument będący stroną umowy ubezpieczenia ufk nie musi posiadać pełnej (fachowej) wiedzy na temat ubezpieczeń ufk, charakteru opłat, które pobiera Towarzystwo, czy skutków, które wynikają z zawarcia w umowie postanowień naruszających dobre obyczaje. Jak słusznie podkreśla się w doktrynie *„Model ochrony konsumenta rozsądnego zakłada ochronę przez informację i opiera się na założeniu, że słabszą pozycję konsumenta w stosunku do podmiotu profesjonalnego, wynikającą z braku doświadczenia, nieznamość mechanizmów rynkowych, a często także braku specjalistycznej wiedzy w dziedzinie gospodarki, finansów i rachunkowości, można zrównoważyć przez jego „doinformowanie”. Tylko bowiem właściwie zorientowany, świadomy swojej sytuacji ekonomicznej, prawnej oraz gospodarczej i możliwości z niej wynikających klient może rozumnie, świadomie i swobodnie podejmować decyzje gospodarcze, obciążające go określoną odpowiedzialnością i ryzykiem zmiany realiów gospodarczych*¹².” Rację ma również Rzecznik Ubezpieczonych wskazując, że, *„(...) analiza i zrozumienie produktu ubezpieczeniowego powiązanego z inwestowaniem wymaga od konsumentów nie tylko większego czasu niż to ma miejsce w przypadku tradycyjnych umów ubezpieczenia na życie, ale także ponadprzeciętnej wiedzy z zakresu ekonomii i finansów.*”¹³. Jednocześnie należy zauważyć, że stroną takiej umowy są osoby w różnym wieku, o różnym statusie społecznym, czy wykształceniu, jak i zasobności portfela (możliwe jest bowiem indywidualne definiowanie wysokości składek, dopasowanych do możliwości finansowych konsumenta).

¹¹ por. C-342/97 Lloyd Schuhfabrik Meyer Rec. 1999, s. I-3819, pkt 26; C-299/99 Philips Rec. 2002, s. I-5475, pkt 63, a także wyroki z 2007 r. w sprawach C-353/03 Nestle przeciwko Mars, pkt 25; T-241/05 Procter & Gamble, pkt 43; T-33/04 House of Donut Int, pkt 50-51.

¹² E.Rutkowska-Tomaszewska, *Naruszenie obowiązków informacyjnych banków w prawie umów konsumenckich*, el. Lex

¹³ Raport Rzecznika Ubezpieczonych, *Ubezpieczenie na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym*, Warszawa 2012, s.102.

Jak wynika z powyższego, mimo posiadania przez przeciętnego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości nie można jednak uznać, że jego świadomość warunków umownych jest na tyle pełna, że zna on szczegółowe regulacje prawne związane z umowami ubezpieczenia ufk, czy wypowiedzenia tak zawartych umów.

Tak zdefiniowany konsument ma prawo domniemywać zgodności z prawem warunków umownych (zarówno z normami prawnymi, jak i dobrymi obyczajami), gdyż przedsiębiorca-jako profesjonalista – powinien być podmiotem wiarygodnym i nie powinien nadużywać swojej uprzywilejowanej pozycji względem ubezpieczającego. Przedsiębiorca powinien więc wykazać się szczególną ostrożnością w podejmowaniu decyzji biznesowych związanych z umowami zawartymi z konsumentami, aby nie wystąpiła możliwość naruszenia dobrych obyczajów. Przyjęty model biznesowy powinien charakteryzować się równością w rozkładzie korzyści i ryzyka wynikającego z zawartej umowy. Nie może prowadzić do sytuacji, w której wszystkie negatywne następstwa zawarcia umowy, czy też późniejszego wypowiedzenia jej przez konsumenta w okresie referencyjnym będą obciążały słabszą stronę stosunku obligacyjnego. W niniejszej sprawie dotyczy to w szczególności sytuacji, w której Towarzystwo buduje taki model biznesowy, w którym charakter produktu nastawiony jest na długoterminowe „uwiązanie” konsumenta wyłącznie w celu odrobienia przez Spółkę m.in. kosztów początkowych wynikających z prowizji pośrednika ubezpieczeniowego. Przeciętny konsument może spodziewać się przy tego typu umowach pewnego stopnia ryzyka finansowego, ale nie spodziewa się, że po pierwsze postanowienia umowy *de facto* ograniczają jego ustawowe uprawnienie do wypowiedzenia umowy i nie spodziewa się, że w razie rezygnacji z umowy może zostać pozbawiony nawet całości wpłaconych środków. Należy więc przyjąć, że zarzucane przedsiębiorcy w niniejszym postępowaniu praktyki, naruszają dobre obyczaje, które powinny go obowiązywać w relacjach z przeciętnym konsumentem, który jest w tym stosunku stroną słabszą, nie mającą wpływu na przyjętą przez Spółkę konstrukcję umowy.

W celu dokonania oceny, czy dana praktyka narusza ww. dobre obyczaje konieczne jest określenie skutków, jakie z niej wynikają zarówno dla przeciętnego konsumenta, jak i dla przedsiębiorcy. W związku z podobieństwem tych skutków dla słabszej strony umowy, bezprawność obu kwestionowanych w niniejszej decyzji praktyk zostanie przeanalizowana łącznie (tj. z pkt I.1. oraz I.2.), gdyż różnica w działaniu przedsiębiorcy polega jedynie na sposobie zatrzymania środków pieniężnych uprzednio wpłaconych przez konsumenta na rachunkach.

W toku postępowania ustalono, że Towarzystwo z jednej strony pozbawia konsumentów całości środków zgromadzonych w ramach umowy ubezpieczenia ufk Kapitalna Przyszłość, jeżeli do wygaśnięcia umowy dochodzi w pierwszym roku jej obowiązywania, a z drugiej strony przy wygaśnięciu w kolejnych latach – Aviva potrąca tzw. opłatę likwidacyjną w wysokości nawet 60% kwoty przeznaczonej pierwotnie do wypłaty. Ostateczna wysokość opłaty likwidacyjnej uzależniona jest od okresu, w którym następuje rozwiązanie umowy.

Mechanizm zerowej wartości wykupu dotyczy rozwiązania umowy ubezpieczenia przed pierwszą rocznicą ubezpieczenia (rozdz. VII ust. 5 pkt 2 OWU) i kwestionowany jest w pkt I.1. decyzji. Konsekwencją jego zastrzeżenia w treści OWU jest to, że w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem pierwszego roku trwania ubezpieczenia, konsumentowi

(czyli ubezpieczającemu) nie zostaną wypłacone żadne środki z tych, które wpłacił, a które zostały zarachowane na jego rachunku jednostek uczestnictwa.

Ustalenie wartości wykupu na 0% w pierwszym roku trwania umowy ubezpieczenia jest tożsame z pobraniem opłaty likwidacyjnej równej 100% wartości środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa. Wspomniane mechanizmy mają jeden i ten sam cel: jest nim przerzucenie na ubezpieczonych kosztów początkowych ubezpieczenia (kosztów wstępnych), czyli kosztów zawarcia umowy ubezpieczenia, na które składają się w głównej mierze koszty akwizycyjne, w tym wysokość prowizji i innego rodzaju wynagrodzenia agenta ubezpieczeniowego¹⁴.

Z kolei pomniejszenie środków pieniężnych wypłacanych ubezpieczającemu o kwotę opłaty likwidacyjnej dotyczy rozwiązania umowy ubezpieczenia po upływie pierwszego, a przed upływem 10 roku jej trwania (rozdz. VII ust. 5 pkt 3 OWU) i kwestionowany jest w pkt I.2. decyzji. W zależności od miesiąca, w którym doszło do rozwiązania umowy ubezpieczenia, Towarzystwo pobierało od 60% do 1% wartości środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa.

Należy przy tym zauważyć, że umowa ubezpieczenia osobowego, do której należy umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym, może zostać wypowiedziana przez ubezpieczającego w każdym czasie (art. 830 § 1 k.c.). Uprawnienie do wypowiedzenia umowy przysługuje wyłącznie ubezpieczającemu.

Przewidziany przez ustawodawcę model znajduje swoje głębokie uzasadnienie zarówno w aspekcie ochronnym umowy ubezpieczenia na życie, jak i aspekcie inwestycyjnym umowy ubezpieczenia ufk. Prawo wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest w żaden sposób ograniczone ustawowo. Może być ono realizowane w każdym czasie z zachowaniem terminu wypowiedzenia określonego w umowie lub ogólnych warunkach ubezpieczenia, a razie jego braku – ze skutkiem natychmiastowym. Wypowiedzenie umowy ma charakter jednostronnego oświadczenia woli. Skuteczność wypowiedzenia umowy ubezpieczenia osobowego nie jest uzależniona od zgody ubezpieczyciela ani od spełnienia jakichkolwiek dodatkowych przesłanek.

Inne wymogi dotyczące np. wartości jednostek uczestnictwa ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego, czy czasu, w ciągu którego możliwym jest wypowiedzenie umowy (np. po upływie pierwszych dwóch lat trwania umowy ubezpieczenia) stanowią naruszenie art. 830 § 1 k.c., który w swej treści jest przepisem bezwzględnie obowiązującym. **Identycznym z czasowym ograniczeniem uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk jest pomniejszenie środków zgromadzonych na rachunku jednostek uczestnictwa, dokonywane w konsekwencji wypowiedzenia umowy.** Dotyczy to zarówno jawnych opłat likwidacyjnych, tzn. takich, które pobierane są w przypadku rozwiązania umowy ubezpieczenia przed upływem okresu referencyjnego, jak i ukrytych „opłat likwidacyjnych”, formalnie niezastrzeżonych w treści umowy ubezpieczenia (OWU), lecz pomniejszających

¹⁴ Powyższe najlepiej oddaje postulat prof. dra hab. M. Wiśniewskiego adresowany do regulatora rynku ubezpieczeniowego: „Należy unikać niefortunnego terminu „opłaty likwidacyjne”. Istotę problemu [kosztów początkowych] lepiej oddają określenia „wartość wykupu”, „stopa wykupu” etc” – M. Wiśniewski, Zasadność opłat likwidacyjnych w ubezpieczeniach na życie z UFK – wymiar ekonomiczny i aktuarialny, Wiadomości Ubezpieczeniowe 1/2013, s. 110; zob. także: M. Wiśniewski, Wartość polis życiowych z Ubezpieczeniowym Funduszem Kapitałowym, Wiadomości Ubezpieczeniowe 2/2012, s. 31

kwotę wypłacanych środków pieniężnych w następstwie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia (tzw. wartość wykupu).

Zarówno w pierwszym, jak i w drugim przypadku na zachowanie ubezpieczającego będzie miało wpływ to, czy w wyniku rozwiązania umowy ubezpieczenia na skutek jej wypowiedzenia Towarzystwo pomniejszy wartość ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego o jakiegokolwiek kwoty. **Groźba utraty części bądź całości środków ubezpieczeniowego funduszu kapitałowego stanowi materialne ograniczenie uprawnienia do wypowiedzenia umowy ubezpieczenia ufk w każdym czasie.**

W takim też tonie wypowiedział się Sąd Najwyższy, który wskazał, że *„Nie ulega wątpliwości, że niedozwolone są także postanowienia umowne uszczuplające ustawowe uprawnienia konsumenta; nałożenie we wzorcu umowy na konsumenta obowiązku zapłaty kwoty pieniężnej i to w znacznej wysokości, w razie skorzystania przez niego z prawa przyznanego mu w ustawie, jest sprzeczne zarówno z ustawą, jak i dobrymi obyczajami, gdyż zmierza do ograniczenia ustawowego prawa konsumenta, czyniąc ekonomicznie nieopłacalnym korzystanie z tego prawa¹⁵”*. Powyższe znajduje swoją aktualność zarówno w przypadku umów ubezpieczenia zawieranych na własny, jak i na cudzy rachunek zwłaszcza wtedy, kiedy to ubezpieczony ponosi ciężar finansowania kosztem własnego majątku składki ubezpieczeniowej.

Przechodząc do niniejszej sprawy wskazać należy, że zarówno faktyczna opłata likwidacyjna w wysokości 100% (czyli w praktyce brak jakiegokolwiek kwoty wykupu) w pierwszym roku trwania umowy, jak również pomniejszenie wartości wykupu o opłatę likwidacyjną w wysokości od 60% do 1% w pozostałym okresie referencyjnym stanowi nieuprawnioną sankcję znacznie utrudniającą, a w pierwszych kilku latach trwania umowy wręcz uniemożliwiającą konsumentowi dokonanie wypowiedzenia umowy ubezpieczenia z ufk w trakcie jej trwania.

Brak jest również podstaw do uzasadniania istnienia opłat likwidacyjnych poprzez twierdzenie, że umowa ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym jest kontraktem z natury rzeczy długoterminowym. Długoterminowość wynika wyłącznie z konieczności rozłożenia przez ubezpieczyciela w długiej perspektywie czasu wysokich kosztów początkowych. Prowadzi to do wniosku, że ubezpieczeni mogą spodziewać się odrobienia poniesionych przez nich strat generowanych głównie przez prowizję agentów ubezpieczeniowych w jeszcze dłuższej perspektywie. W aktualnym stanie prawnym brak jest również podstaw do twierdzenia, że rozwiązanie umowy ubezpieczenia przed tzw. okresem referencyjnym powoduje konieczność poniesienia kary umownej, czy quasi-sankcji powodującej pomniejszenie kwoty podlegającej wypłacie o nierozliczone koszty początkowe.

Powyższe prowadzi do konstatacji, że przy braku regulacji normatywnej ryzyko obrania takiego, a nie innego modelu rozliczenia deficytu początkowego, generowanego przez koszt prowizji agencyjnej, wpisuje się w ryzyko prowadzenia działalności gospodarczej. Dzieje się tak dlatego też, że przyjęty model sprzedażowy ubezpieczeń musi uwzględniać cenę usługi pośredników ubezpieczeniowych. Na jej wysokość nie ma wpływu ubezpieczony, który skutecznie może zawrzeć umowę ubezpieczenia z pominięciem pośredników ubezpieczeniowych. Ryzyko dystrybucji ubezpieczeń kapitałowych w oparciu o wykreowany

¹⁵ Wyrok SN z dnia 23 marca 2005 r., sygn. I CK 586/04.

przez siebie model sprzedażowy - w opinii Prezesa UOKiK - nie powinno być przerzucane na konsumenta w taki sposób, w jaki ma to miejsce w przypadku działań Spółki będących przedmiotem niniejszego postępowania.

Działalność ubezpieczeniowa jest działalnością zarobkową, która ma być nakierowana na osiągnięcie zysku. Nie wyklucza to jednak takiej sytuacji, kiedy działalność ta będzie przynosić straty. Wymogi prowadzenia reglamentowanej działalności ubezpieczeniowej wymagają jednak, że powstałe niedobory w środkach własnych muszą być pokrywane z dodatkowych kapitałów. Ryzyko poniesienia straty jest ryzykiem gospodarczym ubezpieczyciela, które musi zostać uwzględnione w prowadzonej działalności. Nie może jednak to prowadzić do stosowania rozwiązań umownych, które są bezprawne. Rozwiązania godzące w równowagę kontraktową i zasadę równorzędności stron umowy ubezpieczenia naruszają dobre obyczaje, co pozwala je zakwalifikować jako naruszenie zbiorowych interesów konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK pobieranie całości wpłaconych środków przez pierwszy rok trwania umowy, w sytuacji rozwiązania umowy w tymże okresie, a w późniejszym okresie ustalenie opłaty likwidacyjnej w zryczałtowanej wysokości ustalonej procentowo od wartości wszystkich wpłaconych składek przez okres trwania umowy na takim poziomie, jaki stosuje Aviva, mogą naruszać dobre obyczaje kontraktowe i stanowi wyraz nadużywania przez przedsiębiorcę uprzywilejowanej pozycji względem słabszej strony stosunku obligacyjnego. Tak wyliczona opłata likwidacyjna w nieuczciwy sposób powoduje „zatrzymanie” konsumenta przy umowie wyłącznie za pomocą swoistej sankcji ekonomicznej, a nie np. poprzez atrakcyjność oferowanych produktów. Poprzez zastosowanie wskazanego powyżej postanowienia konsument może albo kontynuować ubezpieczenie i płacić składki pomimo, że tego nie chce albo zrezygnować z ubezpieczenia i utracić całość lub znaczną część środków finansowych zgromadzonych na wszystkich rachunkach. *De facto* więc skutek zastosowania analizowanych w niniejszym postępowaniu postanowień umownych (zarówno przy praktyce określonej w pkt I.1, jak i I.2. sentencji decyzji) konsument może być pozbawiony faktycznej możliwości rozwiązania umowy.

Reasumując, w ocenie Prezesa UOKiK, opisywane w niniejszej decyzji praktyki Spółki mogą naruszać dobre obyczaje, gdyż powstaje możliwość ponoszenia przez konsumentów nieuzasadnionych kosztów, które nie mają związku z rzeczywistymi kosztami rozwiązania umowy ubezpieczenia ufk.

Godzenie w zbiorowe interesy konsumentów

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje definicję negatywną pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle art. 1 ust. 1 wyżej przywołanej ustawy należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta będącego kontrahentem przedsiębiorcy. Przedmiotem ochrony nie są zatem interesy indywidualnego konsumenta lub grupy indywidualnych konsumentów, ale wszystkich – aktualnych lub potencjalnych klientów – traktowanych jako grupa uczestników rynku zasługująca na szczególną ochronę¹⁶.

¹⁶ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 10 lipca 2008 r., sygn. akt VI ACa 306/08, a także T. Skoczny, *Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów Komentarz*, Warszawa 2009, s. 962.

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu jednego z wyroków stwierdził, iż: „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać 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”¹⁷.

W ocenie Prezesa UOKiK zakwestionowane w przedmiotowej decyzji zachowanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów. Stroną umowy zawieranej przez ww. przedsiębiorcę jest określony krąg podmiotów, wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium, jakim jest zawarta umowa ubezpieczenia ufk z Aviva. Jednocześnie podkreślić należy, że w tym kręgu mógł być każdy konsument, który zdecydowałby się zawrzeć umowę z przedsiębiorcą.

Nie ulega wątpliwości, że działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków. Natomiast przez interes zbiorowy należy rozumieć interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Dla stwierdzenia godzenia w zbiorowe interesy konsumentów istotne jest ustalenie, że konkretne działanie przedsiębiorcy nie ma ściśle określonego adresata, lecz jest kierowane do nieoznaczonego z góry kręgu podmiotów. Jak podnosi się w doktrynie, w pojęciu praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów mieści się także działanie przedsiębiorcy skierowane wprawdzie do oznaczonych (zindywidualizowanych) konsumentów, o ile przy tym konsumentów tych łączy jakaś wspólna cecha rodzajowa. Wówczas bowiem poszkodowana zostaje pewna grupa konsumentów, nie będąca jedynie – z punktu widzenia przedsiębiorcy stosującego daną praktykę – zbiorowością przypadkowych jednostek, lecz stanowiącą określoną i odrębną kategorię konsumentów, reprezentującą w znacznym stopniu wspólne interesy. Należy zatem przyjąć, że zbiorowy interes konsumentów nie musi odnosić się do nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować, gdyż brak indywidualizacji nie sprzeciwia się możliwości wyodrębnienia kategorii bądź zbioru konsumentów o pewnych cechach. Oznacza to, że nie 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. Jak słusznie uznał Sąd Najwyższy w swoim rozstrzygnięciu „przedmiotem ochrony nie jest indywidualny interes konsumenta, ani suma interesów indywidualnych konsumentów, lecz interes zbiorowy. Zbiorowy to «odnoszący się do pewnej grupy osób lub zbioru rzeczy, właściwy jakiemuś zbiorowi, złożony z wielu jednostek, składający się na jakiś zbiór; gromadny, kolektywny, wspólny». Gramatyczna wykładnia pojęcia praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów prowadzi do wniosku, że chodzi o zachowanie przedsiębiorcy, które godzi w interesy grupy osób stanowiących określony zbiór”¹⁸. Ponadto Sąd ten wskazał, że „praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem 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

¹⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003 r., sygn. akt I CKN 504/01.

¹⁸ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 10 września 2008 r., sygn. akt III SK 27/07.

klentem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”. Stanowisko to jest szeroko popierane w najnowszym orzecznictwie¹⁹

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK przyjął, że doszło do naruszenia praw licznej zbiorowości konsumentów - tych, którzy zawarli umowę ubezpieczenia ufk z Towarzystwem. Organ ochrony konsumentów, podejmując rozstrzygnięcie w niniejszej sprawie, nie opierał się zatem na indywidualnych przypadkach przedstawianych przez konsumentów w korespondencji z Rzecznikiem Ubezpieczonych, a wziął pod uwagę wzorzec umowny stosowany w ogólnym obrocie z konsumentami. Na praktykę Spółki mógł być narażony każdy konsument, będący sygnatariuszem ww. umowy. Bezprawne działanie przedsiębiorcy nie dotyczyło bowiem interesów poszczególnych osób, lecz szerokiego kręgu konsumentów, których sytuacja była identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy kontrahentów Avivy. Wobec tego zachowanie Spółki mogło wywołać, czy wywoływało niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z tych konsumentów, a nie jedynie wobec określonego konsumenta i zagrażało interesom członków zbiorowości konsumentów²⁰.

Mając powyższe na względzie należy uznać, że również przesłanka dotycząca godzenia w zbiorowe interesy konsumentów została uprawdopodobniona.

Zobowiązanie się przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 28 u.o.k.i.k, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione - na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego zakazu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zakończenia naruszenia lub usunięcia jego skutków, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, zobowiązać przedsiębiorcę do wykonania tych zobowiązań. Taka sytuacja zachodzi w niniejszej sprawie.

Po przedstawieniu zarzutu w postanowieniu wszczynającym postępowanie w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, Aviva w pierwszym piśmie po wszczęciu niniejszego postępowania złożyła wnioski o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 u.o.k.i.k., celem wyeliminowania bezprawnych praktyk, który następnie w toku postępowania został doprecyzowany. Przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia następujących działań:

- A.** wycofania przez Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ze swojej oferty produktu o nazwie „Kapitalna Przyszłość”, o którym mowa w pkt I.1. oraz I.2. sentencji, do którego zastosowanie ma wzorzec umowy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego „Kapitalna Przyszłość”, przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2014 r. (kod: KAP/J/6/2014);
- B.** usunięcia skutków naruszenia, o którym mowa w pkt. I.1 oraz I.2 poprzez doręczenie każdemu ubezpieczającemu, z którym Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie ma zawartą umowę ubezpieczenia na życie

¹⁹ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 5 września 2013 r., sygn.. VI ACa 67/13.

²⁰ Wyrok SOKiK z dnia 10 kwietnia 2014 r., sygn. akt XVII Ama 51/12.

z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym na podstawie wzorca umowy, o którym mowa w pkt I.A, pisma przewodniego wraz z ofertą zawarcia umowy zmieniającej treść umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym – w postaci aneksu do tej umowy (dalej: „aneks”) zawierającego elementy, o których mowa w pkt I.C;

- C. w ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, uwzględnienia w treści aneksu następujących elementów:
- i. postanowienia, zgodnie z którym rozdział VII pkt 5 ppkt 2 OWU zostanie usunięty;
 - ii. postanowienia, zgodnie z którym rozdział VII pkt 5 ppkt 3 OWU otrzyma następujące brzmienie: *„W przypadku rozwiązania głównej umowy ubezpieczenia, wartość wykupu jest równa wartości wszystkich rachunków pomniejszonej o opłatę likwidacyjną i zadłużenie z umów dodatkowych. Wysokość opłaty likwidacyjnej jest wskazana w Wykazie Opłat załączonym do niniejszych warunków ubezpieczenia”*;
 - iii. postanowienia, zgodnie z którym, z zastrzeżeniem postanowienia, o którym mowa w pkt. I.C.iv sentencji, wysokość opłaty likwidacyjnej stanowi iloczyn wartości rachunku podstawowego oraz odpowiedniego wskaźnika procentowego wybranego w zależności od sumy zakończonych miesięcy ubezpieczenia, za które została zapłacona składka regularna, i kształtuje się następująco:
 - a) od 1 do 47 miesięcy – 15%
 - b) od 48 do 59 miesięcy – 12 %
 - c) od 60 do 71 miesięcy – 8%
 - d) od 72 do 83 miesięcy – 6%
 - e) od 84 do 95 miesięcy – 4%
 - f) od 96 do 107 miesięcy – 2%
 - g) od 108 do 119 miesięcy – 1%
 - h) od 120 miesięcy – 0%
 - iv. postanowienia, zgodnie z którym kwota opłaty likwidacyjnej w żadnym z przypadków, o których mowa w pkt I.C.iii lit.) od a do g, nie może wynieść więcej niż 1500 (słownie: tysiąc pięćset) złotych;
- D. zastrzeżenia w piśmie, o którym mowa w pkt I.B, że oferta zawarcia aneksu będzie miała charakter bezterminowy, a każdy ubezpieczający będzie mógł ją przyjąć do momentu rozwiązania umowy ubezpieczenia;
- E. poinformowania każdego ubezpieczającego, który złoży oświadczenie o wypowiedzeniu umowy ubezpieczenia na życie z ubezpieczeniowym funduszem kapitałowym lub złoży oświadczenie o wykupie ubezpieczenia w najkrótszym możliwym terminie o przysługującym prawie do zawarcia aneksu;
- F. zastrzeżenia w treści aneksu, o którym mowa w pkt I.B, że przyjęcie oferty zawarcia aneksu nie wyłącza ani nie ogranicza uprawnień ubezpieczającego do realizacji prawnie chronionych interesów, w tym w zakresie dochodzenia roszczeń na drodze cywilnoprawnej;

- G. w ramach realizacji zobowiązania, o którym mowa w pkt I.B, przesłania wraz z aneksem następującego pisma przewodniego:

Szanowna Pani/Szanowny Panie

uprzejmie informujemy, że Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie SA proponuje Panu/Pani zmniejszenie wysokości opłaty likwidacyjnej w umowie ubezpieczenia inwestycyjnego Kapitalna Przyszłość (nr) w ramach realizacji zadeklarowanych przez Aviva zobowiązań objętych treścią decyzji administracyjnej nr RBG-11/2015 wydanej przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 września 2015 r. w trybie art. 28 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Szczegóły proponowanych zmian pozwalamy sobie przedstawić w formie załączonego aneksu, który został sporządzony w dwóch egzemplarzach.

Oferta zawarcia aneksu ma charakter bezterminowy i można z niej skorzystać do momentu rozwiązania umowy ubezpieczenia.

Aby obniżyć opłaty likwidacyjne, należy potwierdzić swoją zgodę na przyjęcie aneksu:

- kontaktując się z naszą infolinią (od poniedziałku do piątku, w godzinach: 7.30 -20.00): 801 888 444 oraz 22 557 44 44 dla osób korzystających z sieci komórkowych lub - wysyłając e-mail: bok@aviva.pl (wraz ze skanem podpisanego aneksu lub z numerem polisy) lub

- przysyłając podpisany jeden egzemplarz aneksu listownie na adres Towarzystwa (ul. Domaniewska 44, 02-672 Warszawa).

Przyjęcie propozycji zawarcia załączonego aneksu nie zamyka Panu/Pani drogi do dochodzenia roszczeń z tytułu niniejszej umowy ubezpieczenia na drodze cywilnoprawnej przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa.

W razie jakichkolwiek pytań lub wątpliwości serdecznie zachęcamy do kontaktu z nami

W ocenie Prezesa UOKiK, propozycja przedsiębiorcy sprowadza się do zaniechania stosowania zarzucanej przedsiębiorcy praktyki, poprzez wycofanie z obrotu produktu ubezpieczeniowego objętego zarzutem (Kapitalna Przyszłość), w którym znajdują się kwestionowane sposoby obciążania konsumentów opłatami za rozwiązanie umowy ubezpieczenia z ufk w okresie referencyjnym. Jednocześnie Spółka zobowiązała się również do podjęcia działań, które miałyby na celu usunięcia skutków naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Przedmiotowe działanie spowoduje, że dojdzie do wyeliminowania sytuacji, w której to konsument rozwiązujący umowę ubezpieczenia ufk pozbawiony zostaje całości lub znacznej części środków zgromadzonych na rachunku. Należy zauważyć, że treść zobowiązania określonego w pkt I.A.-I.G.. zmierza do znacznego usunięcia trwających skutków naruszenia. Niemniej jednak przyjęcie niniejszego zobowiązania nie jest równoznaczne z zaakceptowaniem przez Prezesa UOKiK możliwości pobierania opłat likwidacyjnych przez Avivę (lub też przez inny podmiot, który reguluje kwestię tzw. „opłat likwidacyjnych” na podobnych warunkach) w razie rozwiązania umowy ubezpieczenia z ufk przed upływem terminu, na jaki została zawarta (w okresie referencyjnym). W tym zakresie istotne pozostaje zastrzeżenie, o którym mowa w pkt I.F. zobowiązania przedsiębiorcy.

Wysokość opłaty likwidacyjnej przewidzianej w okresie od 1 do 119 miesiąca pozwala przyjąć, iż znajduje się ona na poziomie, który nie będzie powodował po stronie konsumentów „blokady” uniemożliwiającej im podjęcie decyzji o rozwiązaniu umowy (bez względu na przyczyny). Należy przy tym podkreślić, iż bez względu na wysokość składki regularnej, nie może zdarzyć się sytuacja, w której to Towarzystwo obciążyłoby konsumentów opłatą likwidacyjną wyższą niż 1.500 zł, co jest szczególnie istotne przy rozwiązaniu umowy po kilku latach jej obowiązywania, gdzie kapitał zgromadzony na rachunku może być znaczący. Aby zobrazować korzyści płynące z ww. rozwiązania Towarzystwo przedstawiło symulację wynikającą ze stosowania dotychczasowej praktyki, jak i po wdrożeniu rozwiązań przyjętych w niniejszej decyzji. Symulacja przedstawia ukształtowanie się opłaty likwidacyjnej przy składce minimalnej (200 zł) oraz przy składce maksymalnej (2.000 zł).

Rok umowy	Suma wpłacanych składek	Opłata likwidacyjna na „starych zasadach”	Opłata likwidacyjna po przyjęciu zobowiązania	% obniżenia nowej opłaty wobec „starych zasad”
1	2400	2291	347	85%
2	4800	2769	697	75%
3	7200	2093	1050	50%
4	9600	1873	1408	25%
5	12000	1415	1415	0%
6	14400	1159	1159	0%
7	16800	1035	1035	0%
8	19200	804	804	0%
9	21600	461	461	0%
10	24000	261	261	0%

Minimalna składka 200 zł miesięcznie przy założeniu 5% stopy zwrotu rocznie. Wszystkie opłaty podane w PLN. Przedstawione kwoty ilustrują jedynie efekt ekonomiczny opłaty likwidacyjnej.

Rok umowy	Suma wpłacanych składek	Opłata likwidacyjna na „starych zasadach”	Opłata likwidacyjna po przyjęciu zobowiązania	% obniżenia nowej opłaty wobec „starych zasad”
1	24000	24023	1500	94%
2	48000	28980	1500	95%
3	72000	21849	1500	93%
4	96000	19524	1500	92%
5	120000	14720	1500	90%
6	144000	12048	1500	88%
7	168000	10763	1500	86%
8	192000	8361	1500	82%
9	216000	4791	1500	69%
10	240000	2710	1500	45%

Maksymalna składka 2000 zł miesięcznie przy założeniu 5% stopy zwrotu rocznie. Wszystkie opłaty podane w PLN. Przedstawione kwoty ilustrują jedynie efekt ekonomiczny opłaty likwidacyjnej.

W ocenie Prezesa UOKiK, sposób zmiany warunków umowy w trakcie trwania umowy ubezpieczenia ufk Kapitalna Przyszłość w propozycji przedstawionej Aviva nie narusza

przepisów bezwzględnie obowiązującego prawa, a sama zmiana umowy zależy wyłącznie od akceptacji przez konsumenta propozycji przedstawionej przez Towarzystwo. Należy zauważyć, iż konsument będzie zainteresowany ww. zmianą tak naprawdę dopiero w sytuacji, w której zdecyduje się rozwiązać umowę przed określonym terminem wskazanym w umowie. Może skorzystać z propozycji przedstawionej w aneksie lub też rozwiązać umowę na dotychczasowych warunkach, **co jednak nie wyłącza możliwości kwestionowania, w szczególności- w ramach sądowej kontroli incydentalnej – zapisu umowy określającego wysokość i sposób obliczania opłaty likwidacyjnej lub też innych postanowień objętych niniejszą decyzją.**

Warto w tym miejscu podkreślić, iż w przypadku podpisania przez konsumenta aneksu, o którym mowa w pkt I.B zobowiązania, Towarzystwo nie uzna powyższego za zamknięcie jemu drogi do dochodzenia prawnie chronionych interesów. Aneksy proponowane dotychczasowym klientom będą przewidywały odpowiednie zastrzeżenie, że przyjęcie propozycji podpisania aneksu nie zamyka konsumentom drogi do dochodzenia ich prawnie chronionych interesów (w tym w szczególności roszczeń na drodze cywilnoprawnej) przewidzianych w powszechnie obowiązujących przepisach prawa. **Oznacza to, że konsument może dochodzić zwrotu całej zatrzymanej przez przedsiębiorcę kwoty, czy to wynikającej z procentowej opłaty likwidacyjnej (pkt I.2.) czy też braku jakiegokolwiek wartości wykupu wypłacanego przez Spółkę (pkt I.1).**

Analizując powyższe zobowiązanie Prezes UOKiK uznał, iż brak jest przeciwwskazań do przyjęcia zobowiązania w omawianym zakresie, gdyż takie zobowiązanie ma na celu wyeliminowanie kwestionowanej praktyki i usunięcie jej negatywnych skutków.

W świetle powyższego organ ochrony konsumentów uznał, że podjęte przez przedsiębiorcę zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 u.o.k.i.k. i nałożył na przedsiębiorcę obowiązek wykonania przedmiotowego zobowiązania w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji.

Wobec tego orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II.

Stosownie do art. 28 ust. 3 u.o.k.i.k. w decyzji (...) Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Zgodnie z tym przepisem Aviva został zobowiązany **do złożenia - w terminie 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji – sprawozdania o realizacji przyjętego zobowiązania, poprzez:**

- 1) uchwały zarządu wycofującej ze swojej oferty produkt o nazwie „Kapitalna Przyszłość” do którego zastosowanie ma wzorzec umowy Ogólnych Warunków Ubezpieczenia Inwestycyjnego „Kapitalna Przyszłość”, przyjęty uchwałą Zarządu Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie z dnia 29 kwietnia 2014 r. (kod: KAP/J/6/2014);
- 2) przykładowego pisma przewodniego adresowanego do ubezpieczających, o którym mowa w pkt I.G.;
- 3) wzoru aneksu, o którym mowa w pkt I.B;
- 4) informacji, aktualnej na dzień jej złożenia, dotyczącej:

- a) liczby listów wysłanych do ubezpieczających, o których mowa w pkt I.B.;
- b) liczby ubezpieczających, którzy przyjęli ofertę zawarcia aneksu od Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, o której mowa w pkt I.B oraz I.E;
- c) liczby ubezpieczających, którzy nie przyjęli oferty zawarcia aneksu od Aviva Towarzystwo Ubezpieczeń na Życie S.A. z siedzibą w Warszawie, o której mowa w pkt I.B oraz I.E.

Organ ochrony konsumentów nie nałożył na przedsiębiorcę kary pieniężnej za praktykę wskazaną w sentencji decyzji, bowiem art. 28 ust. 4 u.o.k.i.k. stanowi, iż w przypadku wydania decyzji, o której mowa w ust. 1 nie stosuje się art. 26 i 27 oraz art. 106 ust. 1 pkt 4, z zastrzeżeniem art. 28 ust. 7 tejże ustawy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt II sentencji.

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

*Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Piotr Adamczewski*