



**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-61/12/11/DW

DECYZJA nr RPZ 30/2011

Na podstawie art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. nr 50 poz. 331 ze zm.), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko „**Powszechnemu Zakładowi Ubezpieczeń**” S.A. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I. na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, działania „Powszechnego Zakładu Ubezpieczeń” S.A. z siedzibą w Warszawie polegające na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności PZU wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, poprzez:

1. nieuznawanie 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 niezbędną wynajęciem 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. 2003, nr 124, poz. 1152 ze zm.)

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania

II. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na „Powszechny Zakład Ubezpieczeń” S.A. z siedzibą w Warszawie, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji, **karę pieniężną** w wysokości **11.286.707 zł** (słownie: jedenaście milionów dwieście osiemdziesiąt sześć tysięcy siedemset siedem złotych), płatną do budżetu państwa.

Uzasadnienie

Postanowieniem z dnia 16.08.2010 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy stosowane przez „Powszechny Zakład Ubezpieczeń” S.A. z siedzibą w Warszawie (dalej: „PZU”) - w przypadku ubezpieczeń komunikacyjnych OC zasady wypłaty odszkodowania z tytułu zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego oraz stosowane przez przedsiębiorcę wzorce umów w zakresie ubezpieczenia autocasco mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt RPZ-403/40/10/DW).

Postępowanie wyjaśniające zostało wszczęte w związku z zawiadomieniem Rzecznika Ubezpieczonych w sprawie podejrzenia stosowania przez PZU praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na ograniczaniu prawa konsumenta do refundacji kosztów najmu pojazdu zastępczego oraz zawężaniu okresu refundacji do tzw. technologicznego czasu naprawy.

W ocenie Prezesa Urzędu, materiał zebrany w toku postępowania wyjaśniającego uzasadniał podejrzenie naruszenia przez PZU przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zm., dalej: „u.o.k.k.”). W związku z powyższym, postanowieniem z dnia 02.06.2011 r. zostało wszczęte wobec PZU postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez PZU praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na ograniczaniu zakresu odpowiedzialności PZU wobec konsumentów realizujących roszczenie w ramach odpowiedzialności gwarancyjnej ubezpieczyciela z tytułu umowy obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, poprzez:

1. nieuznawanie 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.

Postanowieniem z tego samego dnia Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów w ww. postępowaniu całość materiałów postępowania wyjaśniającego poprzedzającego wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyki naruszających zbiorowe interesy konsumentów (RPZ-403/40/10/DW).

Pismem z dnia 11.07.2011 r., w odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, PZU ustosunkował się do postawionych zarzutów i wniósł o wydanie decyzji o nie stwierdzeniu stosowania przez PZU praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Strona postępowania podniosła w swoim stanowisku następujące argumenty:

1. wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu odbyło się z naruszeniem przyznanych mu kompetencji, albowiem wyłączną kompetencję w sprawie zarzucanych działań posiada Urząd Komisji Nadzoru Finansowego, który zatwierdził zasady wypłaty odszkodowań przygotowane przez Polską Izbę Ubezpieczeń;
2. poszkodowany występujący z roszczeniem o zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego nie ma statusu konsumenta i w konsekwencji nie można mówić w niniejszej sprawie o stosowaniu przez PZU praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów;
3. utrata możliwości korzystania z samochodu przez osobę fizyczną nieprowadzącą działalności gospodarczej nie stanowi szkody majątkowej;
4. przedsiębiorca przyjmuje zasadność wynajmu samochodu zastępczego w okresie oczekiwania na części zamienne

PZU wniosło ponadto o przeprowadzenie dowodu z zeznań świadków na okoliczność

przygotowywania przez Polską Izbę Ubezpieczeń (dalej: „PIU”) zasad wypłaty odszkodowania za wynajęcie samochodu zastępczego w porozumieniu z Komisją Nadzoru Finansowego (dalej: „KNF”) oraz na okoliczność stosowania przez PZU zasad wypłaty odszkodowania zawartych w informacji o zasadach zwrotu kosztów najmu samochodu zastępczego.

Prezes Urzędu uznał, iż okoliczności związane z przygotowaniem przez PIU zasady wypłaty odszkodowania nie mają podstawowego znaczenia w niniejszej sprawie i w wystarczającym stopniu wynikają z dokumentów przedłożonych przez PZU. Podobnie zasady wypłaty odszkodowań przez PZU wynikają w sposób wystarczający z zebranego materiału dowodowego, głównie dokumentów dostarczonych przez stronę, których wiarygodności Prezes Urzędu nie kwestionuje. W sprawie nie odmówiono uwzględnienia żadnych dowodów przedłożonych przez PZU, a powołane dowody z zeznań świadków nie dotyczą nowych okoliczności istotnych dla rozstrzygnięcia sprawy, które nie byłyby wykazane zebraniem materiałem dowodowym.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, brak było podstaw do przeprowadzenia dowodów z zeznań wskazanych przez stronę świadków. W ocenie Prezesa Urzędu, w niniejszej sprawie to nie stan faktyczny budzi wątpliwości, lecz jego ocena prawna.

Pismem z dnia 31 października 2011 r. Prezes Urzędu zawiadomił stronę o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o przysługującym stronie prawie zapoznania się z całością zebranego w sprawie materiału oraz prawie złożenia dodatkowych wyjaśnień. W dniu 10 listopada 2011 r. pełnomocnik strony zapoznał się z zebraniem w sprawie materiałem dowodowym.

Prezes Urzędu ustalił, co następuje.

Powszechny Zakład Ubezpieczeń Spółka Akcyjna z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 000009831. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest przede wszystkim świadczenie usług w zakresie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, w tym odpowiedzialności wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym.

Pismem z dnia 6.04.2009 r. nr BLS-20/2009 została wprowadzona w PZU do użytku „informacja w sprawie zasad wynajmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC posiadaczy samochodów mechanicznych” (dalej: „informacja OC”). Wyżej wymienione pismo zostało sporządzone przez Dyrektora ds. Likwidacji Szkód Komunikacyjnych PZU i przesłane do dyrektorów jednostek terenowych, a następnie udostępniona w systemie informatycznym w dniu 15.04.2009 r. Pismo zawiera m.in. następujące stwierdzenie: *„Jest to druk informujący o zasadach wynajmu pojazdu zastępczego z ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego. (...) Ponadto informujemy, że druk ten zostanie wkrótce dołączony do systemu SLS, ale **już od zaraz należy go stosować w bieżącej praktyce likwidacyjnej.**”*

Informacja OC jest drukiem informującym konsumenta o zasadach wynajmu pojazdu zastępczego i jest przekazywana konsumentom poszkodowanym w wyniku wypadku komunikacyjnego realizującym roszczenia odszkodowawcze z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego w ramach umowy ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego. Informacja OC przekazywana jest konsumentom na ich wniosek o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego lub w odpowiedzi na wystąpienie o udzielenie informacji o możliwościach takiego wynajmu. Informacja OC przekazywana jest ustnie, przez infolinię, wydawana przez likwidatora merytorycznego osobiście, wysyłana za pośrednictwem poczty lub email. Jej przekazanie nie

jest dokumentowane i może ona być wydana na każdym etapie likwidacji szkody, bez względu na to, czy złożony przez konsumenta wniosek jest jasny, czy też wymaga uzupełnienia.

Zgodnie z informacją OC:

*„Odszkodowanie za wynajem pojazdu zastępczego może być przyznane **tylko wtedy, gdy poszkodowany w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego poniósłby szkodę majątkową** (art. 361 § k.c.). Powstanie takiej straty majątkowej może wystąpić między innymi w następujących przypadkach:*

*- gdy poszkodowany prowadził **działalność gospodarczą**,*

*- gdy poszkodowany jest osobą, której pojazd jest **niezbędny do wykonywania działalności zawodowej** (np. lekarz, adwokat itp.)*

(...)

„Czas wynajmu pojazdu zastępczego powinien odpowiadać okresowi niezbędnemu technologicznie do wykonywania naprawy uszkodzonego pojazdu, z dodatkowym uwzględnieniem okresu dokonania oględzin oraz sporządzenia oceny uszkodzeń przez ubezpieczyciela.

(...)

Roszczenie o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego wymaga należytego udokumentowania i udowodnienia (zgodnie z art. 6 k.c. w związku z art. 361 § 2 k.c.) konieczności korzystania z samochodu w okresie naprawy lub w przypadku szkody całkowitej w okresie niezbędnym do nabycia innego pojazdu.

Osoba poszkodowana ubiegająca się o zwrot kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego powinna przedstawić następujące dokumenty:

- 1. zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej lub inny dowód potwierdzający charakter prowadzonej działalności,*
- 2. oświadczenie o konieczności wynajmu pojazdu zastępczego oraz dowody tę konieczność potwierdzające (dot. sposobu wykorzystywania uszkodzonego pojazdu w tej działalności)*
- 3. rachunek/faktura za wynajem pojazdu.*

(akta postępowania wyjaśniającego k. 304-309)

W przypadku zaistnienia szkody częściowej PZU za zasadny okres zwrotu kosztów pojazdu zastępczego uznaje czas obejmujący:

- 1. okres od powstania szkody do dnia jej zgłoszenia ubezpieczycielowi, o ile zgłoszenie nastąpiło bez nieuzasadnionej zwłoki (typowo 3 dni nie wymaga uzasadnienia);*
- 2. od dnia zgłoszenia szkody do dnia dokonania oględzin przez przedstawiciela ubezpieczyciela;*
- 3. **czas technologiczny naprawy ustalony w oparciu o technologię producenta pojazdu (przeliczony z jednostek cząstkowych kosztorysu naprawy);***
- 4. okres oczekiwania na ewentualne oględziny dodatkowe w toku naprawy;*
- 5. okres organizacyjny na zależenie warsztatu naprawczego;*
- 6. okres oczekiwania na dostarczenie zamówionych, niezbędnych do naprawy części zamiennych – gdy nie ma przedstawiciela danej marki w Polsce lub gdy auto jest nietypowe, niestandardowe i części zamienne nie są dostępne w Polsce.*

(akta postępowania wyjaśniającego k. 118)

Pismem z dnia 1.12.2009 r. KNF przedstawiła zakładom ubezpieczeń zasady rozpatrywania roszczeń o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego z zamiarem skłonienia zakładów ubezpieczeń do wprowadzenia nowych standardów postępowania i ujednoczenia praktyki rynkowej w tym zakresie. We wskazanym piśmie Komisja Nadzoru Finansowego wskazała, iż w jej ocenie, korzystanie z pojazdu stanowi samoistną wartość majątkową, a w konsekwencji utratę możliwości korzystania z rzeczy należy traktować jako jedną z postaci szkody

majątkowej. Ponadto, w ocenie KNF, uzasadniony okres wynajmu winien być tożsamy z okresem, w którym poszkodowany nie mógł korzystać z pojazdu we własnym zakresie, a działaniem naruszającym prawo jest bezwzględne wyłączenie okresu oczekiwania na części niezbędne do naprawy.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 25-27)

Pismem z dnia 9.08.2010 r. PIU przedstawiła Urzędowi KNF projekt „zasad wynajmu samochodu zastępczego w ramach obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych”. Zgodnie z tymi zasadami, osoby fizyczne nieprowadzących działalności gospodarczej winny wykazać, iż nie mogły zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób niż poprzez wynajęcie samochodu zastępczego, w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu (pkt 1 ww. zasad). W przypadku natomiast osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą wykorzystywanie uszkodzonego pojazdu w ramach prowadzonej działalności gospodarczej jest wystarczającą przesłanką do uznania roszczenia co do zasady (pkt 1.1.1. ww. zasad). W przypadku szkody częściowej, zasady PIU ograniczają uznanie za zasadny okresu zwrotu kosztów wynajęcia pojazdu zastępczego do czasu technologicznego naprawy ustalonego w oparciu o technologie producenta pojazdu, przeliczonego z jednostek czasowych kosztorysu naprawy (pkt 2.1.1. ww. zasad).

(akta postępowania właściwego k. 47-49)

Pismem z dnia 24.08.2010 r. Dyrektor Zarządzający jednego z Pionów Urzędu Komisji Nadzoru Finansowego wyraził stanowisko, zgodnie z którym Urząd Komisji Nadzoru Finansowego z aprobatą przyjął działania PIU zmierzające do implementacji rekomendacji UKNF z dnia 1.12.2009 r. Przyjęte zasady rozpatrywania roszczeń w sprawie wynajmu samochodu zastępczego uczynią bowiem ten proces bardziej czytelnym i przyjaznym dla klienta.

(akta postępowania właściwego k. 50)

PZU przyjął na podstawie wytycznych opracowanych przez Polską Izbę Ubezpieczeń nową treść informacji o zasadach wynajmu pojazdu zastępczego w ramach ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych. Zgodnie z treścią nowych zasad:

„PZU SA pokryje koszty wynajmu pojazdu z tytułu ubezpieczenia OC, gdy z okoliczności wynika, że poszkodowany jednocześnie:

- i. nie mógł korzystać ze swojego pojazdu, w takim zakresie, w jakim korzystałby z niego, gdyby mu szkody nie wyrządzono,*
- ii. poniósł wydatki, które były celowe i niezbędne do korzystania z innego pojazdu w takim samym zakresie, w jakim korzystałby z pojazdu, który uległ uszkodzeniu,*
- iii. **jako osoba fizyczna nieprowadząca działalności gospodarczej nie mógł zaspokoić swoich potrzeb konsumpcyjnych i życiowych w inny sposób (w szczególności poprzez korzystanie z ogólnodostępnych środków transportu).**”*

W świetle ww. informacji, w przypadku poszkodowanych prowadzących działalność gospodarczą nie jest wymagane wskazanie okoliczności uzasadniających wynajęcie pojazdu zastępczego, a jedynie przedłożenie dokumentów potwierdzających fakt prowadzenia działalności gospodarczej. Za zasadę ww. dokument uznaje zwrot kosztów wynajmu pojazdu za okres odpowiadający **okresowi niezbędnemu technologicznej naprawy** uszkodzonego pojazdu.

(akta postępowania właściwego k. 56)

Zgodnie z praktyką PZU, stanowiącą wyraz przyjętej Informacji OC oraz wytycznych PIU, wykorzystywanie uszkodzonego pojazdu w ramach prowadzonej działalności gospodarczej jest wystarczającą przesłanką uznania roszczenia o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego. Podobna sytuacja dotyczy osób fizycznych, którym pojazd jest niezbędny do osobistego wykonywania działalności zawodowej (np. lekarz, adwokat, agent, architekt itp.). W

przypadku natomiast osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego uzależniony jest od wykazania okoliczności wskazujących, że pojazd był potrzeby do wykonywania dojazdów do pracy, spraw związanych z funkcjonowaniem rodziny i zaspokojenia osobistych potrzeb, jeżeli dojazdy środkami komunikacji publicznej byłyby niemożliwe lub zajmowały więcej czasu. Według PZU, katalog stanów faktycznych uzasadniających konieczność wynajęcia pojazdu zastępczego jest otwarty i każdy przypadek podlega indywidualnej ocenie.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 116-117)

Z przedstawionej przez PZU, korespondencji z poszkodowanymi zwracającymi się o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego wynika następujący wzór postępowania zakładu ubezpieczeń.

W odpowiedzi na skierowane do PZU wnioski poszkodowanych będących osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej dotyczące zwrotu kosztów najmu pojazdu zastępczego PZU wyjaśnia, zgodnie z Informacją OC, iż „roszczenie o wynajem pojazdu zastępczego jest uzasadnione jedynie w przypadku, gdy poszkodowany w związku z niemożnością korzystania z uszkodzonego pojazdu mógłby ponieść szkodę majątkową”. Równocześnie PZU wymaga wykazania, że brak pojazdu w czasie jego naprawy „utrudniał lub uniemożliwiał dojazdy do pracy lub innych miejsc środkami komunikacji publicznej w podobnym czasie, jak w przypadku dojazdu pojazdem prywatnym.” W przypadku używania pojazdu wyłącznie do celów prywatnych, w ocenie PZU, poszkodowany winien wykazać, że brak możliwości korzystania z pojazdu spowodowałby poniesienie przez poszkodowanego dodatkowych strat lub nadzwyczajnych trudności, w tym był niezbędny do zaspokojenia normalnych funkcji życiowych. PZU prezentuje stanowisko, zgodnie z którym wynajem pojazdu zastępczego powinien nastąpić w celu zapobieżenia stracie majątkowej, a ubezpieczyciel nie ma obowiązku pokrycia kosztów wynajmu, jeżeli służył on wyłącznie zapewnieniu wygód lub potrzeb osobistych, albowiem strata taka ma charakter niemajątkowy i nie podlega wynagrodzeniu.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 14-18, 19-22)

PZU w odpowiedzi na wnioski osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej wyjaśnia, iż odszkodowanie za wynajem jest uzasadnione tylko wtedy, gdy poszkodowany odniósł szkodę majątkową. Odszkodowanie nie przysługuje według PZU, jeżeli pojazd służył poszkodowanemu tylko do zaspokojenia osobistych potrzeb np. w celu dojazdu do pracy, gdyż w takim przypadku poszkodowany nie ponosi szkody majątkowej, lecz szkodę niemajątkową polegającą na utracie wygód. Przedsiębiorca nie uznaje samej potrzeby zapewnienia dojazdu do pracy jako okoliczności uzasadniającej wynajęcie samochodu zastępczego.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 158, 177-178; 187-189, 245-249, 256, 297).

W przypadku złożenia przez konsumentów odwołania od pierwszej decyzji PZU odmawiającej wypłaty odszkodowania, PZU w niektórych przypadkach uznawał odwołanie i wypłacał odszkodowanie za wynajem pojazdu zastępczego

(akta postępowania wyjaśniającego k. 152-156, 172, 179-186; 237, 253-254)

Po wniesieniu odwołania, uznawane były przypadki gdy np. samochód był niezbędny do dowożenia chorego dziecka poszkodowanego do szkoły położonej w znacznym oddaleniu od miejsca zamieszkania.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 224, 232-235)

W przykładowej odpowiedzi na wniosek o zwrot kosztu najmu pojazdu zastępczego przekraczający tzw. technologiczny czas naprawy PZU oświadczyło, iż: „przedłużony okres sprowadzania części zamiennych, opieszałość w wykonywaniu naprawy lub inne tego typu powody nie mogą skutkować obciążeniem PZU SA dodatkowymi kosztami, gdyż są to okoliczności, na które ubezpieczyciel nie ma wpływu, a jednocześnie nie są bezpośrednim skutkiem zdarzenia.”

(akta postępowania wyjaśniającego k. 345)

Zgodnie ze stanowiskiem PZU, wyrażonym w odpowiedziach skierowanych do konsumentów zwracających się o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego, wydłużenie okresu naprawy pojazdu ponad czas określony przez producenta jako czas niezbędny do naprawy pojazdu wykracza poza obowiązek naprawienia szkody.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 290, 293, 298)

PZU podkreśla, iż w przypadku dokonania naprawy pojazdu wysokość odszkodowania „powinna odpowiadać okresowi niezbędnemu technologicznie do wykonania naprawy pojazdu”.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 392, 406, 450)

Ponadto przedsiębiorca wprost wskazuje, iż przy uznaniu roszczenia z tytułu zwrotu kosztów najmu samochodu zastępczego uwzględniony został technologiczny czas naprawy w określonej liczbie dni.

(akta postępowania wyjaśniającego k. 363, 404, 428)

PZU grupuje zawierane umowy ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego na umowy zawarte z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej oraz umowy zawierane z pozostałymi podmiotami (spółki prawa handlowego, jednostki samorządu terytorialnego, osoby fizyczne prowadzące działalność gospodarczą). Gromadzone dane nie pozwalają jednak na precyzyjne wyodrębnienie spośród osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą tych osób, dla których zawarcie umowy ubezpieczenia OC posiadacza samochodu mechanicznego jest czynnością prawną niepozostającą w bezpośrednim związku z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W ocenie strony postępowania, liczba umów zawartych z konsumentami nie powinna być znacząco niższa od liczby umów zawartych ze wszystkimi osobami fizycznymi, albowiem niewielka jest liczba osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą, które zawierają umowę ubezpieczenia OC pojazdu mechanicznego w związku z prowadzoną działalnością.

W 2010 r. PZU zawarła z osobami fizycznymi (...) umów ubezpieczenia OC posiadacza samochodu mechanicznego, z czego (...) umów zostało zawartych z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej oraz (...) z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą. W okresie od 1.01.2011 r. do 31.05.2011 r. PZU zawarła z osobami fizycznymi (...) umów ubezpieczenia OC posiadacza samochodu mechanicznego, z czego (...) umów zostało zawartych z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej, a (...) z osobami fizycznymi prowadzącymi działalność gospodarczą.

Zgodnie z oświadczeniem strony, w 2010 r. miały miejsce (...) przypadki refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego w okresie oczekiwania przez warsztat samochodowy na części zamienne. W 2010 r. w (...) przypadkach nie uznano samej utraty możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu za szkodę majątkową tj. odmówiono refundacji kosztów wynajmu pojazdu zastępczego ze względu na fakt, iż sytuacja, w której znalazł się poszkodowany, w ocenie PZU, nie uzasadniała wynajęcia pojazdu zastępczego. Spośród ww. przypadków refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego, w (...) przypadkach okres oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy został pominięty przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego, natomiast w (...) przypadkach stwierdzono

częściowe pominięcie czasu oczekiwania na części zamiennie z powodu niezasadnie wydłużonego czasu sprowadzania części zamiennych.
(akta postępowania właściwego k. 26-28)

Prezes Urzędu zważył, co następuje.

Stosownie do art. 1 ust. 1 u.o.k.k., ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu, jest prowadzona w interesie publicznym. Działania oparte na przepisach ww. ustawy są zatem podejmowane w interesie publicznym, w celu ochrony interesów zbiorowości, a nie wprost poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek do uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy oceniane działania godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku i poprzez to powodują zaburzenia w jego prawidłowym funkcjonowaniu. Do naruszenia interesu publicznego dochodzi, gdy skutki określonych działań mają charakter powszechny, dotyczą wszystkich potencjalnych podmiotów na danym rynku.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy zgłaszali lub mogą w przyszłości zgłaszać do PZU roszczenie o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego. Z uwagi na to, że w niniejszej sprawie wyżej opisana przesłanka naruszenia interesu publicznego została spełniona, istnieje możliwość poddania zachowania PZU dalszej ocenie pod kątem stosowania przez niego praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

1. Kompetencje Prezesa Urzędu.

Zgodnie z art. 1 ust. 2 u.o.k.k., ustawa ta reguluje m.in. zasady podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów, w tym reguluje zasady i tryb przeciwdziałania praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy (art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k.).

W odniesieniu do zarzutu PZU, iż kompetencja Prezesa Urzędu jest w niniejszej ustawie wyłączona, albowiem przedsiębiorca podlega kontroli KNF należy podkreślić co następuje.

W świetle orzecznictwa Sądu Najwyższego, przepisy u.o.k.k. znajdują zastosowanie także do działań przedsiębiorców, którzy podlegają określonej regulacji sektorowej, chyba że ustawa szczególna wyłącza w sposób generalny zastosowanie przepisów u.o.k.k. lub też nakazuje zachowania, które należałoby uznać za niezgodne z przepisami u.o.k.k.¹ W braku wyraźnych wyłączeń kompetencji Prezesa Urzędu zawartych w przepisach ustawowych, stosowanie przepisów u.o.k.k. nie jest wyłączone, albowiem Prezes Urzędu dokonuje analizy działalności przedsiębiorców pod kątem zgodności z u.o.k.k., do czego nie posiadają kompetencji organy zajmujące się poszczególną regulacją sektorową.

Podkreślić należy, iż ani ustawa z dnia 21.07.2006 r. o nadzorze nad rynkiem finansowym (Dz.U. 2006, Nr 157, poz. 1119 ze zm.), określająca w sposób generalny kompetencje Komisji Nadzoru Finansowego, ani też ustawa z dnia 22.05.2003 r. o działalności ubezpieczeniowej (tekst jedn. Dz.U. 2010, Nr 11, poz. 66 ze zm., dalej: „u.d.u.”) nie zawierają postanowień, które wyłączałyby kompetencje Prezesa Urzędu co do badania działalności zakładów ubezpieczeń pod kątem zgodności z przepisami u.o.k.k.

PZU powołuje się na art. 202 u.d.u., który jej zdaniem wyłącza kompetencje Prezesa Urzędu. Zgodnie z ww. przepisem, organ nadzoru sprawuje nadzór nad zakładami ubezpieczeń wykonującymi działalność ubezpieczeniową na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej; do zadań organu nadzoru należy w szczególności ochrona interesów ubezpieczających, ubezpieczonych,

¹ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.2006 r. sygn. akt III SK 15/06, OSNP 2007/21-22/337.

uposażonych lub uprawnionych z umów ubezpieczenia, przez zapobieganie sytuacji, w której zakład ubezpieczeń nie będzie w stanie wypłacić tym osobom należnego świadczenia (art. 202 ust. 2 pkt 1).

Z treści ww. przepisu jednoznacznie wynika, iż celem nadzoru sprawowanego przez KNF jest zapewnienie bezpieczeństwa finansowego zarówno ubezpieczonych i poszkodowanych, w tym przeciwdziałanie sytuacji, w której zakład ubezpieczeń nie posiadałby środków na wypłatę świadczeń. Do kompetencji KNF nie należą kompetencje właściwe wyłącznie dla Prezesa Urzędu związane z badaniem, czy działania przedsiębiorców naruszają przepisów o zakazie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Jednocześnie brak w u.d.u. jakiegokolwiek przepisu, który by bezpośrednio lub nawet pośrednio wyłączał kompetencje Prezesa Urzędu do kontroli działalności zakładów ubezpieczeń pod kątem zgodności z przepisami u.o.k.k.

Podkreślić należy, iż nawet gdyby można mówić o jakiegokolwiek aprobacie przez Urząd KNF wytycznych opracowanych przez PIU, to aprobata ta nie została wyrażona w jakiegokolwiek procedurze przewidzianej przepisami obowiązującego prawa i miała charakter nieformalny. Zarówno rekomendacja KNF z 1.12.2009 r., jak i późniejsze pisma Urzędu KNF nie zawierają także powołania na podstawę prawną prowadzonych „negocjacji” z PIU.

Pismem z dnia 24.08.2010 r. Urzędu KNF podniósł jedynie, iż działania PIU spotkały się z aprobatą UKNF, albowiem zmierzają do implementacji rekomendacji z dnia 1.12.2009 r. Pismo to nie stanowi jednak realizacji żadnych szczególnych kompetencji przyznanych KNF i nie zawiera powołania na określoną podstawę prawną (w przeciwieństwie np. do decyzji wydawanych przez KNF). Pismo Urzędu KNF z dnia 24.08.2010 r. nie odnosi się również szczegółowo do poszczególnych postanowień nowych zasad opracowanych przez PIU, a zauważyć należy, iż ich treść nie stanowi pełnej realizacji rekomendacji z 1.12.2009 r., która zawierała wprost stwierdzenie, iż koszt najmu samochodu zastępczego należy traktować w każdym przypadku jako szkodę majątkową niezależnie od konkretnej sytuacji poszkodowanego.

Niezależnie od powyższego podkreślić należy, iż analiza wymiany pism oraz uzgodnień pomiędzy PIU a Urzędem KNF nie należy do Prezesa Urzędu. Z punktu widzenia Prezesa Urzędu istotne jest, czy działania PZU naruszają przepisy obowiązującego prawa uzasadniając stwierdzenie, iż doszło do stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Konstatując, z uwagi na fakt, iż przepisy obowiązujących ustaw regulujących nadzór nad działalnością zakładów ubezpieczeń nie wyłączają kompetencji Prezesa Urzędu, a także z uwagi na fakt, iż żadne przepisy nie nakazują PZU stosowania działań opisanych w zarzucie postawionym w niniejszym postępowaniu, uznać należy, iż Prezes Urzędu posiada kompetencję do kontroli zgodności działań strony niniejszego postępowania z przepisami u.o.k.k. Na marginesie dodać należy, iż Prezes Urzędu wielokrotnie wydawał decyzje w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stosowanych przez zakłady ubezpieczeń, w tym PZU².

2. Pojęcie konsumenta

Zgodnie z definicją zawartą w art. 22¹ KC w zw. z art. 4 pkt 11 u.o.k.k., konsumentem jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. PZU podniósł, iż poszkodowany nie dokonuje czynności prawnej z zakładem ubezpieczeń, lecz jedynie zgłasza do niego roszczenie, co wyłącza możliwość traktowania poszkodowanego jako konsumenta, a w konsekwencji uniemożliwia uznanie działań PZU wobec poszkodowanych jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, stanowisko PZU jest całkowicie błędne.

Nie ma wprawdzie sporu, iż umowa obowiązkowego ubezpieczenia OC jest zawarta pomiędzy ubezpieczającym (posiadaczem pojazdu) a zakładem ubezpieczeń, niemniej jednak nie oznacza to, iż w relacjach pomiędzy poszkodowanym zgłaszającym roszczenie do zakładu

² Decyzje Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia: 29.06.2011 nr DDK 3/2011; 30.12.2009 nr RWR 41/2009.

ubezpieczeń, a tym zakładem ubezpieczeń nie są dokonywane, względnie potencjalnie nie mogą być dokonywane czynności prawne.

Pojęcie czynności prawnej nie zostało zdefiniowane w przepisach prawa. Także w doktrynie prawa pojęcie to nie jest interpretowane jednolicie, aczkolwiek panuje zgoda co do tego, iż jest to działanie ludzkie przedsięwzięte w celu wywołania pewnych skutków prawnych³. Koniecznym elementem czynności prawnej jest zatem co najmniej jedno oświadczenie woli wyrażające zamiar wywołania określonych skutków prawnych⁴. W związku z powyższym dla uznania, iż poszkodowany dokonuje czynności prawnej z zakładem ubezpieczeń nie jest konieczne stwierdzenie, iż zawiera on umowę z tym zakładem albowiem umowa jest tylko jedną z form czynności prawnych.

Poszkodowany zgłaszając do zakładu ubezpieczeń roszczenie o wypłatę odszkodowania nie składa wyłącznie oświadczenia wiedzy, które nie zawiera zamiaru wywołania określonych skutków prawnych tak jak np. przewidziane w art. 818 § 1 KC powiadomienie zakładu ubezpieczeń o wypadku. Poszkodowany bowiem nie tylko informuje o zaistniałym stanie faktycznym ale przede wszystkim wyraża wolę uzyskania określonego odszkodowania od ubezpieczyciela. Ponadto poszkodowany dokonuje wyboru, czy w ogóle zgłosić roszczenie do zakładu ubezpieczeń, albowiem z tego uprawnienia może on, ale nie musi skorzystać⁵. Poszkodowany dokonuje także wyboru, w jakiej wysokości żąda odszkodowania od zakładu ubezpieczeń (może on np. nie wnosić o zwrot określonych kosztów przywrócenia do stanu poprzedniego lub odszkodowania już zapłaconego przez sprawcę szkody).

W ocenie Prezesa Urzędu, powyższe okoliczności uzasadniają przyjęcie, iż poszkodowany składa ubezpieczycielowi oświadczenie woli zmierzające do wywołania określonych skutków prawnych, a nie jedynie oświadczenie wiedzy i w konsekwencji dokonuje czynności prawnej z zakładem ubezpieczeń. Podkreślić należy, iż odmienna interpretacja wyłączałaby możliwość powoływania się poszkodowanego w określonych okolicznościach na wady oświadczenia woli. Nie jest bowiem wykluczona sytuacja, w której poszkodowany nie zgłasza roszczenia do zakładu ubezpieczeń lub zgłasza je w niższej niż uzasadniona wysokości pod wpływem błędu lub groźby.

Podkreślić także należy, iż za konsumenta uznaje się nie tylko osobę fizyczną, która składa oświadczenie woli, lecz także osobę fizyczną, która jest adresatem jednostronnej czynności prawnej dokonanej przez przedsiębiorcę⁶. Niezależnie od tego, czy poszkodowany składa oświadczenie woli zakładowi ubezpieczeń, nie powinien budzić wątpliwości fakt, iż oświadczenie takie składa zakład ubezpieczeń poszkodowanemu. Zakład ubezpieczeń może w szczególności uznać swoją odpowiedzialność i w konsekwencji staje się on zobowiązany do wypłaty odszkodowania w określonej wysokości. Strony mogą także zawrzeć ugodę, co do wysokości wypłacanego odszkodowania⁷. Powyższe działania zawierają oświadczenie woli zakładu ubezpieczeń, a w drugim przypadku także poszkodowanego, a w konsekwencji stanowią czynności prawne podejmowane celem wywołania określonych skutków prawnych.

Powyższe okoliczności uzasadniają przyjęcie, iż poszkodowany zgłaszając do zakładu ubezpieczeń roszczenie o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego dokonuje czynności prawnej z przedsiębiorcą, a w konsekwencji posiada status konsumenta w rozumieniu u.o.k.k. Jednakże, nawet gdyby przyjąć, jak wnosi PZU, iż poszkodowany nie dokonuje żadnej czynności prawnej z zakładem ubezpieczeń, ani też nie jest (przynajmniej potencjalnie) adresatem czynności prawnej ubezpieczyciela, to w dalszym ciągu uzasadnione byłoby przyznanie poszkodowanemu statusu konsumenta.

³ Z.Radwański [red.] *System Prawa Prywatnego. Prawo cywilne-część ogólna*, Warszawa 2008, Nb 109-112.

⁴ Z.Radwański, *Prawo cywilne*, Warszawa 2007, s. 217 i n.

⁵ D.Fuchs, D.Maśniak, J.Nawracała, M.Serwach, *Komentarz do art. 19 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych*, LEX/el. 2010.

⁶ M.Olczyk, M.Pecyna, *Komentarz do art. 22(1) Kodeksu cywilnego*, LEX/el. 2003

⁷ D.Fuchs, D.Maśniak, J.Nawracała, M.Serwach, *Komentarz do art. 13 ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych, Ubezpieczeniowym Funduszu Gwarancyjnym i Polskim Biurze Ubezpieczycieli Komunikacyjnych*, LEX/el. 2010

Zgodnie z zasadą pierwszeństwa wykładni językowej oraz subsydiarność wykładni systemowej oraz funkcjonalnej, przepis art. 22¹ KC należy przede wszystkim poddać wykładni językowej. Nie oznacza to jednakże, iż należy poprzestać na wyniku tej wykładni, nawet jeżeli nie budzi ona wątpliwości. Jak podkreśla się w doktrynie: „jeśli dany zwrot jest językowo jednoznaczny, należy mimo wszystko przeprowadzić procedury interpretacyjne wedle dyrektyw funkcjonalnych (...). Jeśli otrzymany w wyniku zastosowania dyrektyw funkcjonalnych rezultat da wynik zgodny z wynikiem uzyskanym wedle dyrektyw językowych, wzmocni to wynik wykładni językowej. Jeśli wyniki te będą niezgodne, należy sprawdzić, czy znaczenie językowe burzy podstawowe założenia o racjonalności prawodawcy.(...) W sytuacji, gdy znaczenie językowe burzy owe zidentyfikowane niewzruszalne wartości, należy tak zmienić językowo jasne znaczenie interpretowanego zwrotu, aby zapewniona została spójność aksjologiczna (wykładnia rozszerzająca albo zwężająca)⁸. Wykładnia językowa nie może prowadzić do rozstrzygnięcia, które w świetle powszechnie akceptowanych wartości musi być uznane za rażąco niesłuszne, niesprawiedliwe, nieracjonalne lub niweczące ratio legis interpretowanego przepisu⁹. W związku z powyższym definicję konsumenta należy poddać także wykładni funkcjonalnej¹⁰.

Pozbawienie poszkodowanego zgłaszającego do zakładu ubezpieczeń roszczenie o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego statusu konsumenta byłoby niezgodne z ratio legis art. 24 u.o.k.k., którym jest ochrona konsumentów jako słabszych uczestników rynku przed praktykami stosowanymi przez przedsiębiorców, celem zapewnienia nie tylko formalnej, lecz także materialnej równorzędności stron stosunków cywilnoprawnych. Wyżej wymieniona zasada znajduje podstawę w treści art. 76 Konstytucji RP, zgodnie z którym, władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi.

Zwrócić należy uwagę, iż definicja zawarta w art. 22¹ KC jest jedyną definicją „konsumenta” istniejącą w ustawodawstwie polskim. Z uwagi na to, iż prawo konsumenckie tworzy obszerna lista aktów prawnych, definicja zawarta w art. 22¹ KC znajdować musi zastosowanie w stosunku do zróżnicowanych relacji występujących pomiędzy podmiotami działającymi na rynku. Prawidłowe ustalenie zakresu definicji zawartej w art. 22¹ KC uwzględniać zatem powinno zasady wykładni funkcjonalnej (celowościowej). Biorąc pod uwagę powyższe, dokonując wykładni pojęcia konsumenta w niniejszej sprawie, należy mieć na względzie cel u.o.k.k., którym jest ochrona słabszych, nieprofesjonalnych uczestników rynku przed działaniami przedsiębiorców - profesjonalnych podmiotów działających na tym samym rynku. W świetle powyższego, dla uznania osoby fizycznej za konsumenta, decydującą kwestią jest pozycja jaką posiada ona w relacji z przedsiębiorcą.

Z uwagi na swoją słabszą pozycję w relacji z przedsiębiorcą, status konsumenta przyznany winien być każdej osobie fizycznej, **o ile działa ona** w celu niezwiązanym bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Z powyższego wynika, iż pojęcie konsumenta nie należy zawężać jedynie do osoby fizycznej **dokonującej czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową**. Powyższa wykładnia jest zgodna z prawem Unii Europejskiej, w którym status konsumenta posiadają osoby fizyczne **działające** w celu niezwiązanym z ich działalnością handlową, gospodarczą, rzemieślniczą lub wolnym zawodem¹¹.

⁸ M.Zieliński, *Wykładnia prawa. Zasady. Reguły. Wskazówki*, Warszawa 2002, s. 324.

⁹ Wyrok Sądu Najwyższego z 22.03.2007 r., sygn. akt III CZP 8/2007, LEX nr 230973; L.Morawski, *Zasady wykładni prawa*, Toruń 2010, s. 195

¹⁰ T.Sokołowski, *Komentarz do art. 22(1) Kodeksu cywilnego*, LEX/el. 2009

¹¹ Art. 2 pkt 1 lit. f Dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady 2008/122/WE z dnia 14 stycznia 2009 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do niektórych aspektów umów timeshare, umów o długoterminowe produkty wakacyjne, umów odsprzedaży oraz wymiany (Dz.U.U.E.L.09.33.10) oraz artykuł 2 lit. a Dyrektywy 2005/29/WE Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 maja 2005 r. dotycząca nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz.U.U.E.L.05.149.22); Dyrektywa Rady

Przyjęcie odmiennego stanowiska prowadziłyby do niemożności realizacji określonego w przepisach ustaw i skierowanego do Prezesa Urzędu nakazu ochrony słabszym uczestnikom rynku. Wymaga podkreślenia, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. jest nie tylko stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, ale także stosowanie innych praktyk, które nie wymagają zawarcia umowy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą, czy też dokonania czynności prawnej. Zważyć należy, iż przepis art. 24 ust. 2 pkt 3 w zw. z art. 26 u.o.k.k. nakłada na Prezesa Urzędu obowiązek podjęcia działań wobec przedsiębiorcy stosującego nieuczciwe praktyki rynkowe, o których mowa w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206, dalej: „u.p.n.p.r.”). Wobec okoliczności, iż konstrukcja nieuczciwych praktyk rynkowych, zawarta zarówno w art. 5 jak i art. 6 i 7 u.p.n.p.r., nie uzależnia uznania działania przedsiębiorcy za taką praktykę od istnienia stosunku kontraktowego pomiędzy nim a konsumentem, przyjęcie stanowiska o konieczności dokonania czynności prawnej w celu nabycia statusu konsumenta skutkować by musiało stwierdzeniem, iż Prezes Urzędu nie może podejmować interwencji w sytuacji stosowania takich nieuczciwych praktyk rynkowych, które ze swej istoty nie muszą wiązać się z istnieniem wskazanego powyżej stosunku kontraktowego – np. w sytuacjach gdy przedsiębiorca stosowałby:

1. nieuczciwą reklamę tzw. reklamę przynętę – praktykę opisaną w art. 7 pkt 5 u.p.n.p.r.;
2. twierdził, że kodeks dobrych praktyk został zatwierdzony przez organ publiczny lub inny organ, jeżeli jest to niezgodne z prawdą – praktykę opisaną w art. 7 pkt 3 u.p.n.p.r.;
3. kryptoreklamę – praktykę opisaną w art. 7 pkt 11 u.p.n.p.r.;
4. składanie wizyt w miejscu zamieszkania konsumenta, ignorując prośbę o zaprzestanie takich wizyt – praktykę opisaną w art. 9 pkt 2 u.p.n.p.r.;
5. uciążliwe nakłanianie do nabycia produktów przez telefon, faks, pocztę elektroniczną lub inne środki porozumiewania się na odległość - praktykę opisaną w art. 7 pkt 3 u.p.n.p.r.

Prezes Urzędu niejednokrotnie stwierdzał stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sytuacji, gdy pomiędzy konsumentem a przedsiębiorcą nie doszło do zawarcia umowy, czy nawet złożenia innych oświadczeń woli. Praktyki te obejmowały zarówno stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych polegających na emitowaniu reklam wprowadzających w błąd¹², nie zamieszczaniu na stronie internetowej informacji wymaganej przepisami innych ustaw¹³, czy też stosowaniu nazwy przedsiębiorcy wprowadzającej w błąd¹⁴.

Podkreślić należy, iż orzecznictwo sądów powszechnych wskazuje, iż pomimo braku istnienia stosunku kontraktowego pomiędzy osobą fizyczną a przedsiębiorcą, działania przedsiębiorcy uznane być mogą za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów¹⁵.

85/577/EWG z dnia 20 grudnia 1985 r. w sprawie ochrony konsumentów w odniesieniu do umów zawartych poza lokalem przedsiębiorstwa (Dz.U.U.E L. 85.372.31); Dyrektywa Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.U.E L. 93.95.29); Dyrektywa Parlamentu Europejskiego i Rady 97/7/WE z dnia 20 maja 1997 r. w sprawie ochrony konsumentów w przypadku umów zawieranych na odległość (Dz.U.U.E L. 97/144/19).

¹² np. Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 3.06.2011 r. nr RPZ 5/2011; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 7.07.2011 r. nr RPZ 11/2011

¹³ np. Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 15.04.2011 r. nr RKR 9/2011; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.12.2010 r. nr RGD 24/2010.

¹⁴ Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 22.12.2010 r. nr RBG 22/2010.

¹⁵ Wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 9 lutego 2011 r. (sygn. akt VI ACa 694/10), w którym uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów działanie przedsiębiorcy polegające na przekazywaniu w materiałach reklamowych przedsiębiorcy informacji wprowadzających w błąd.

Także w doktrynie podkreśla się, że definicja konsumenta ma zastosowanie w jego stosunkach cywilnoprawnych z przedsiębiorcą i powinna być poddana wykładni systemowej oraz celowościowej¹⁶. Restrykcyjne podejście do definicji konsumenta zawartej w KC przy wykładni wszystkich przepisów operujących tym pojęciem może prowadzić do „wypaczenia rozumienia i zastosowania instytucji” u.o.k.k.¹⁷.

Sytuacja poszkodowanego, który zgłasza roszczenie do zakładu ubezpieczeń jest zbliżona do sytuacji osoby trzeciej, na rzecz której została zawarta umowa ubezpieczenia. W obu bowiem przypadkach zgłaszający roszczenie do zakładu ubezpieczeń nie jest stroną umowy zawartej pomiędzy ubezpieczającym a zakładem ubezpieczeń. Zgodnie z art. 808 § 4 i 5 KC, osoba trzecia na rzecz której zawarto ubezpieczenie może żądać informacji o postanowieniach umowy, które dotyczą jej praw. W takim przypadku zastosowanie znajdują przepisy dotyczące niedozwolonych postanowień umownych. Sprzeczne z celem regulacji zawartej w art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. byłoby zatem traktowanie jako konsumentów osób trzecich na rzecz których została zawarta umowa ubezpieczenia, natomiast odmawianie takiego statusu poszkodowanym zgłaszającym roszczenie do zakładu ubezpieczeń. Obie grupy podmiotów nie są stroną umowy zawartej z zakładem ubezpieczeń i żadne względy nie przemawiają za różnicowaniem zakresu ochrony ich praw.

Sytuację poszkodowanego zgłaszającego roszczenie do zakładu ubezpieczeń można także porównać do sytuacji uprawnionego z tytułu umowy ubezpieczenia na życie, który nie jest ubezpieczającym. Zgodnie z art. 829 § 1 pkt 1 KC, umowa ubezpieczenia na życie może dotyczyć śmierci ubezpieczonego. W przypadku śmierci ubezpieczonego, uprawnionymi do otrzymania świadczenia są osoby wskazane przez ubezpieczonego lub jego najbliższa rodzina. Podmioty te, podobnie jak poszkodowany zgłaszający roszczenie z tytułu ubezpieczenia OC posiadacza pojazdu mechanicznego, nie są stroną umowy ubezpieczenia. W świetle argumentacji przedstawionej przez PZU należałoby odmówić im statusu konsumenta. Sytuacja taka prowadziłaby do sytuacji, w której warunki ubezpieczeń osobowych na wypadek śmierci pozostawałyby w znacznym zakresie poza kontrolą Prezesa Urzędu, co jest wnioskiem sprzecznym zarówno z celem art. 24 ust. 1 i 2 u.o.k.k. jak i z konstytucyjną zasadą ochrony praw konsumentów. Podkreślić należy, iż Prezes Urzędu wielokrotnie wydawał decyzje stwierdzające praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, stosowane w zakresie udzielania ubezpieczeń na życie¹⁸.

W ocenie Prezesa Urzędu, sytuacja klientów zakładu ubezpieczeń nie powinna być uzależniona od tego, czy roszczenie składa ubezpieczony będący stroną umowy z zakładem ubezpieczeń, czy też osoba trzecia, na rzecz której umowa ta została zawarta lub poszkodowany dochodzący odszkodowania na podstawie ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego. Tytułem przykładu wskazać należy, iż Prezes Urzędu stwierdził w 2008 r. praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów polegającą na pobieraniu rażąco wygórowanej opłaty za sporządzanie odpisów i kserokopii dokumentów akt szkodowych¹⁹. Nie ma racjonalnego uzasadnienia stanowisko, zgodnie z którym w odniesieniu do ubezpieczonych, będących stroną umowy z zakładem ubezpieczeń ww. praktyka nie mogłaby być stosowana, natomiast w odniesieniu do poszkodowanych dochodzących odszkodowania z tytułu odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego lub osób na rzecz których umowa ubezpieczenia została zawarta, zakład ubezpieczeń może stosować dalej kwestionowaną praktykę, albowiem nie mają oni statusu konsumentów.

Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów może być także naruszenie interesów klientów przez organizatorów turystyki, którymi zgodnie z art. 3 pkt 11 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz.U. 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) są nie tylko osoby, które zawarły lub zamierzają zawrzeć umowę o świadczenie usług turystycznych,

¹⁶ A.Stawicki, E.Stawicki [red.], Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz, Warszawa 2011, s. 188.

¹⁷ T.Skoczny [red.] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, Warszawa 2009, s. 270-271.

¹⁸ np. Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 2.12.2009 r. nr RBG 21/2009; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 21.12.2009 r. nr RŁO 38/2009; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.03.2010 r. nr RPZ 1/2010; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 8.06.2010 r. nr RLU 4/2010; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.06.2010 r. nr RKR 10/2010; Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 10.12.2010 r. nr RWR 28/2010.

¹⁹ Decyzja Prezesa UOKiK z dnia 29.05.2008 r. nr DDK 5/2008.

ale także osoby, na rzecz których umowa taka została zawarta i osoby, którym przekazano prawo do korzystania z usług turystycznych objętych uprzednio zawartą umową.

Należy także zwrócić uwagę, iż w niniejszej sprawie również ubezpieczający – będący stroną umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych – występują w roli konsumentów, o ile są osobami fizycznymi i działają w celu niezwiązanym bezpośrednio z działalnością gospodarczą lub zawodową. Interes ubezpieczających może zostać naruszony poprzez działanie zakładu ubezpieczeń polegające na odmowie wypłaty poszkodowanemu odszkodowania w pełnej wysokości. Odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń jest odpowiedzialnością subsydiarną w stosunku do odpowiedzialności ubezpieczającego, który jest sprawcą wypadku, co oznacza, iż w przypadku braku naprawienia szkody przez zakład ubezpieczeń w pełnej wysokości, poszkodowany będzie mógł wystąpić z roszczeniem o odszkodowanie bezpośrednio do ubezpieczającego. Kwestionowana praktyka może zatem naruszać także interesy ubezpieczającego.

Biorąc pod uwagę powyższe, Prezes Urzędu uznał za bezzasadne przedstawione przez PZU stanowisko, zgodnie z którym, z uwagi na niemożliwość uznania poszkodowanego za konsumenta, Prezes Urzędu nie posiada kompetencji do podejmowania działań zmierzających do ochrony praw poszkodowanych w wyniku zdarzeń powstałych w związku z ruchem pojazdów mechanicznych. Poszkodowany występując do zakładu ubezpieczeń z roszczeniem o wypłatę odszkodowania spełnia wskazane powyżej przesłanki konieczne do uznania go za konsumenta, gdy jest on osobą fizyczną działającą w celu niezwiązanym z działalnością gospodarczą lub zawodową.

3. Elementy praktyki

W niniejszej sprawie istnieją niewątpliwie interesy konsumentów, które zasługują na ochronę przed działaniami przedsiębiorców, które to działania są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów wymaga spełnienia trzech następujących przesłanek:

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

4. Status przedsiębiorcy

Fakt posiadania przez PZU statusu przedsiębiorcy nie był kwestionowany, jednakże Prezes Urzędu wydając każdą decyzję winien ocenić, czy strona postępowania jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów u.o.k.k. Zgodnie z legalną definicją przedsiębiorcy zawartą w art. 4 pkt 1 u.o.k.k., pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przede wszystkim przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz.U. 2007, Nr 155, poz. 1095 ze zm.).

PZU jest spółką prawa handlowego, wpisaną do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą m. in. w zakresie ubezpieczeń odpowiedzialności cywilnej wszelkiego rodzaju, w tym odpowiedzialności wynikającej z posiadania i użytkowania pojazdów lądowych z napędem własnym. Nie ulega zatem wątpliwości, że strona postępowania posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 u.o.k.k. Tym samym, przy wykonywaniu działalności gospodarczej PZU podlega rygorom określonym w u.o.k.k., w tym zakazowi stosowania praktyka naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

5. Bezprawność:

Bezprawność jest kategorią obiektywną rozumianą jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Źródłem obowiązujących zasad porządku prawnego są nie tylko normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów²⁰. O bezprawności działania decyduje zatem „całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego”²¹. 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 (umyślność bądź nieumyślność), a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Zgodnie z art. 34 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., dalej: „u.u.o.”), odszkodowanie z ubezpieczenia OC przysługuje, jeżeli posiadacz lub kierujący pojazdem mechanicznym jest obowiązany do zapłaty odszkodowania za szkodę wyrządzoną ruchem tego pojazdu. Zgodnie natomiast z art. 36 ust. 1 u.u.o., w razie wyrządzenia szkody ruchem pojazdu lub w związku z jego ruchem, odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym. Jedynym dopuszczalnym ograniczeniem odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń może być suma gwarancyjna. O granicy odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem rozstrzygają zatem przepisy prawa cywilnego, a do kwestii zakresu odszkodowania zakładu ubezpieczeń mają zastosowanie przepisy Kodeksu cywilnego.

Roszczenie uprawnionego i odpowiadający mu obowiązek ubezpieczyciela naprawienia szkody powstaje z chwilą wyrządzenia szkody, tj. z chwilą nastąpienia wypadku komunikacyjnego w razie pojawienia się przesłanek przewidzianych w art. 436 KC. Obowiązek naprawienia szkody nie jest więc uzależniony od tego, czy poszkodowany dokonał naprawy rzeczy i czy w ogóle zamierzał ją naprawić. Odszkodowanie ma bowiem wyrównać poszkodowanemu uszczerbek majątkowy powstały w wyniku zdarzenia wyrządzającego szkodę, a uszczerbek taki istnieje już od chwili wyrządzenia szkody do czasu wypłacenia przez zobowiązanego sumy pieniężnej odpowiadającej wysokości szkody ustalonej w sposób przewidziany prawem (art. 361 § 1 KC)²².

Zgodnie z przepisem art. 361 § 1 i 2 KC, zobowiązany do odszkodowania ponosi odpowiedzialność tylko za normalne następstwa działania lub zaniechania, z którego szkoda wynikła. W powyższych 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.

Przepis art. 361 § 1 i 2 KC wyznacza zatem zakres obowiązku odszkodowawczego. W granicach określonych adekwatnym związkiem przyczynowym, w braku odmiennego przepisu ustawy lub postanowienia umowy (jak wyżej wskazano – na podstawie przepisów ustawy o ubezpieczeniach obowiązkowych jedynym dopuszczalnym ograniczeniem odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń może być suma gwarancyjna), naprawienie szkody obejmuje straty, które poszkodowany poniósł, oraz korzyści, które mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono.

Dla stwierdzenia bezprawności działania PZU niezbędne jest zatem wykazanie, iż przedsiębiorca ogranicza zakres swojej odpowiedzialności w sposób naruszający przepis art. 361 § 1 i 2 KC oraz art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 u.u.o.

A. Nieuznawanie utraty możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu za szkodę majątkową i uzależnianie wypłaty odszkodowania od wykazania szczególnych okoliczności

²⁰ wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r., sygn. XVII AmA 45/07

²¹ wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r., sygn. I PKN 267/2001

²² Uchwała Sądu Najwyższego z dnia 15 listopada 2001 r., III CZP 68/01, OSNC 2002, z. 6, poz. 74; Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 20 lutego 2002 r., V CKN 908/00, niepubl.; Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 czerwca 2001 r., V CKN 226/00, OSNC 2002, z. 3, poz. 40; Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 sierpnia 2003 r. IV CKN 387/01, niepubl.

Zarówno treść Informacji OC jak i zasad przyjętych przez PZU w 2010 r. w oparciu o wytyczne PIU wyrażają taką samą procedurę postępowania w przypadku zgłoszenia przez poszkodowanych roszczenia o zwrot kosztów najmu pojazdu zastępczego. PZU przyjmuje mianowicie, iż w przypadku osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową (np. lekarz, adwokat, architekt) roszczenie o zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego jest uzasadnione co do zasady. W przypadku natomiast osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej roszczenie takie nie jest uzasadnione co do zasady, albowiem, według PZU, w przypadku takich poszkodowanych niemożność korzystania z pojazdu nie jest szkodą majątkową lecz szkodą niemajątkową polegającą na utracie wygod.

Zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego w przypadku osób nieprowadzących działalności gospodarczej jest uzasadniony zatem jedynie w przypadku zaistnienia dodatkowych okoliczności, które wskazywałyby, iż na skutek niemożności korzystania z pojazdu poszkodowany nie mógł przy użyciu alternatywnych form komunikacji dojechać do pracy lub zaspokoić potrzeb związanych z funkcjonowaniem rodziny. Wynajem samochodu zastępczego jest uzasadniony jedynie w przypadku, jeżeli brak możliwości korzystania z takiego pojazdu spowodowałby poniesienie przez poszkodowanego dodatkowych strat lub nadzwyczajnych trudności.

Generalną zasadą przyjętą przez PZU jest zatem, iż wynagrodzenie (rekompensata) za wynajem samochodu zastępczego nie przysługuje osobom fizycznym nie prowadzącym działalności gospodarczej, chyba że zachodzą nadzwyczajne okoliczności wskazane wyżej.

Zgodnie z art. 34 ust. 1 u.u.o., 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. Zgodnie natomiast z art. 36 ust. 1 u.u.o., odszkodowanie ustala się i wypłaca w granicach odpowiedzialności cywilnej posiadacza lub kierującego pojazdem mechanicznym, najwyżej jednak do ustalonej w umowie ubezpieczenia sumy gwarancyjnej. Zakład ubezpieczeń odpowiada zatem w całości za szkodę wyrządzoną przez kierującego pojazdem lub jego posiadacza osobie fizycznej dochodzącej odszkodowania z tytułu ubezpieczenia OC posiadacza.

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.²³

W wyniku zawarcia umowy ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza pojazdu mechanicznego, ubezpieczyciel odpowiada w granicach odpowiedzialności cywilnej ubezpieczonego. Uznać należy, iż za wyrządzone przez ubezpieczonego szkody, odpowiada on na zasadach i w granicach określonych w przepisach regulujących odpowiedzialność odszkodowawczą sprawy szkody tj. art. 361 – 363 KC²⁴.

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, obowiązek naprawienia szkody obejmuje zarówno poniesione przez poszkodowanego straty, jak i utracone korzyści, które poszkodowany mógłby osiągnąć, gdyby mu szkody nie wyrządzono. Przepisy kodeksu cywilnego wyrażają zasadę pełnego odszkodowania poniesionej przez poszkodowanego szkody w granicach adekwatnego związku przyczynowego.

PZU nie kwestionuje adekwatnego związku przyczynowego pomiędzy uszkodzeniem pojazdu a niemożnością korzystania przez niego z poszkodowanego. Strona niniejszego postępowania kwestionuje natomiast zakwalifikowanie w każdym przypadku niemożności korzystania z pojazdu jako szkody majątkowej (straty).

²³ 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.

²⁴ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 11 czerwca 2003, sygn. akt V CKN 308/01.

Strona postępowania różnicuje sytuację prawną posiadaczy samochodów osobowych według kryterium prowadzenia przez nich działalności gospodarczej lub zawodowej. W przypadku poszkodowanych osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą lub zawodową niemożność korzystania z pojazdu jest kwalifikowana co do zasady przez PZU jako szkoda. W konsekwencji, do uznania roszczenia o zwrot kosztów pojazdu zastępczego wystarcza przedłożenie dowodów wskazujących na fakt prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej. W takim bowiem przypadku, według PZU, niemożność korzystania z pojazdu „powodowałaby szkodę w postaci utraconych korzyści”.

W przypadku natomiast osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej niemożność korzystania z pojazdu nie jest kwalifikowana jako szkoda majątkowa, lecz jako krzywda niemajątkowa. Jedynie w przypadku wykazania szczególnych okoliczności takich jak brak możliwości zaspokojenia potrzeb związanych z dojazdem do pracy lub innych ważnych potrzeb życiowych na skutek braku alternatywnych i równie dostępnych form komunikacji (w tym komunikacji publicznej) przedsiębiorca uznaje, iż niemożność korzystania z pojazdu ma charakter szkody majątkowej.

W ocenie Prezesa Urzędu, praktyka stosowana przez PZU polegająca na różnicowaniu sytuacji prawnej poszkodowanych, w tym samej kwalifikacji niemożności korzystania z pojazdu jako szkody majątkowej według kryterium prowadzenia przez nich działalności gospodarczej lub zawodowej nie znajduje odzwierciedlenia w przepisach obowiązującego prawa.

Zgodnie z treścią art. 361 k.c. § 1 i 2 KC, normalnym następstwem szkody jest nieposiadanie samochodu. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 8.09.2004 r. stwierdził wprost, iż „utrata możliwości korzystania z rzeczy wskutek jej zniszczenia stanowi szkodę majątkową.”²⁵ Jeżeli więc poszkodowany poniósł koszty, które były konieczne na wynajem pojazdu zastępczego, to mieszczą się one w granicach skutków szkodowych podlegających wyrównaniu. Kwalifikacja niemożności korzystania z pojazdu jako szkody majątkowej została jednolicie przyjęta w orzecznictwie Sądu Najwyższego²⁶, który nigdy nie wskazywał, iż uznanie niemożności korzystania z pojazdu jako szkody zależy od charakteru działalności prowadzonej przez poszkodowanego. Brak również orzecznictwa, które opowiadałoby się na rzecz tezy, iż niemożność korzystania z pojazdu winna być zaliczona jako krzywda, a zatem szkoda niemajątkowa.

Również orzecznictwo sądów powszechnych w sposób jednolity uznaje niemożność korzystania z pojazdu oraz koszt najmu pojazdu zastępczego za szkodę podlegającą wynagrodzeniu, niezależnie od tego, czy poszkodowanych prowadzi działalność gospodarcza lub zawodową²⁷. Podobne stanowisko, aczkolwiek niewiążące wyraził Rzecznik Ubezpieczonych (akta postępowania wyjaśniającego k. 1-11) oraz Urząd Komisji Nadzoru Finansowego w Rekomendacji z dnia 1.12.2009 r. (akta postępowania wyjaśniającego k. 25-27).

Brak jest podstaw do uzależniania wypłaty odszkodowania za wynajem samochodu zastępczego od tego, do jakich celów służył poszkodowanemu uszkodzony pojazd (gospodarczych czy prywatnych), lub też od tego, czy dysponował on w tym czasie innymi pojazdami. Jak podkreślił słusznie Sąd Okręgowy w Warszawie: „nie jest też konieczne udowodnienie, że samochód jest potrzebny w życiu codziennym, bowiem posiadanie auta nie jest obecnie luksusem, a rzeczą typową.”²⁸ Brak podstaw aby różnicować zakres szkody poniesionej przez użytkownika samochodu uszkodzonego w wyniku wypadku według kryterium wykorzystywania samochodu. Poszkodowany nie musi wykazywać, że pojazd jest mu potrzebny

²⁵ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 08.09.2004 r. sygn. IV CK 672/03

²⁶ Wyroki Sądu Najwyższego z dnia 6.01.1999 sygn. akt II CKN 109/98; 26.11.2002 sygn. akt V CKN 1397/00; 2.07.2004 sygn. akt II CK 412/03; 8.09.2004 sygn. akt IV CK 672/03; 5.11.2004, sygn. akt II CK 494/03.

²⁷ 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

²⁸ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z 24.06.2009 r. sygn. akt V Ca 1125/09 - akta postępowania wyjaśniającego k. 59; por. Wyrok Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy z 21.01.2010 r. sygn. akt GC 1389/09 niepubl.

w życiu codziennym. Przyjmuje się, że „skoro pojazd został nabyty to w celu aby z niego korzystać to pojazd był potrzebny.”²⁹

Pogląd o konieczności minimalizacji szkody przez poszkodowanego poprzez zastąpienie korzystania ze swojego samochodu komunikacją miejską Sąd Okręgowy w Warszawie uznał za „nieporozumienie”, albowiem utrata możliwości korzystania z pojazdu jest szkodą samą w sobie, zatem nie ma znaczenia do jakich celów poszkodowany wykorzystywał pojazd³⁰.

W ocenie Prezesa Urzędu, bezpodstawne jest nie tylko różne kwalifikowanie przez PZU niemożności korzystania z uszkodzonego pojazdu według kryterium prowadzenia działalności gospodarczej lub zawodowej (jako szkoda majątkowa w przypadku osób prowadzących taką działalność oraz jako szkoda niemajątkowa w przypadku osób takiej działalności nie prowadzących). Konsekwencją ww. rozróżnienia, wprowadzonego przez PZU, jest bezprawne wymaganie od konsumentów wykazania szczególnych okoliczności, które uzasadniałyby, wyjątkowo, uznanie kosztów wynajmu samochodu zastępczego za szkodę majątkową.

W szczególności, w ocenie Prezesa Urzędu, brak jest podstaw do domagania się przedstawienia przez poszkodowanych dowodów wskazujących na szczególne okoliczności takie jak niemożność korzystania w podobnym zakresie z komunikacji publicznej. Orzecznictwo sądowe odrzuca stanowisko, zgodnie z którym zwrot kosztów wynajmu samochodu zastępczego zależy od wykazania, że nie było możliwe korzystanie z publicznych środków transportu. Słusznie podkreśla się bowiem, że gdyby intencją poszkodowanego byłoby korzystanie z publicznych środków transportu, to nie nabyłby on w ogóle samochodu.

Praktyka stosowana przez PZU prowadzi do sytuacji, w której poszkodowany musi niejako tłumaczyć się w ogóle z samego faktu posiadania pojazdu oraz wskazywać do czego jest on mu potrzebny. W istocie, zakład ubezpieczeń dokonuje weryfikacji tego, czy poszkodowany nabył i wykorzystywał samochód w uzasadniony sposób, a w konsekwencji czy należy mu się wynagrodzenia za utratę możliwości korzystania z rzeczy. Uszkodzenie pojazdu nie może zmuszać poszkodowanego do sytuacji, w której jest on zobowiązany do zmiany planów i zobowiązań rodzinnych oraz obniżenia swojej stopy życiowej, w szczególności poprzez zmuszanie go do korzystania z komunikacji publicznej.³¹

Praktyka stosowana przez PZU prowadzi do odmiennej kwalifikacji utraty możliwości korzystania z pojazdu w zależności od charakteru podmiotu, który poniósł szkodę w postaci uszkodzenia pojazdu. Przyjęcie koncepcji PZU oznaczałoby bezprawne zróżnicowanie sytuacji prawnej osoby fizycznej nieprowadzącej działalności gospodarczej i osoby prowadzącej taką działalność na korzyść tej ostatniej³². Podkreślić należy, iż obowiązujące przepisy nie różnicują sytuacji prawnej poszkodowanego w zależności do tego, czy prowadzi on działalność gospodarczą, czy też działalności takiej nie prowadzi. Praktyka stosowana przez PZU stoi zatem w oczywistej sprzeczności z przepisami obowiązującego prawa i wykładnią tych przepisów stosowaną przez sądy.

Ponadto, uzasadnienie przez PZU stosowanej praktyki nie jest logicznie spójne. PZU uznaje co do zasady roszczenie o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą z uwagi na fakt, iż niemożność korzystania z pojazdu powodowałaby szkodę w postaci utraconych korzyści. Przedsiębiorca utożsamia tym samym utratę możliwości korzystania z pojazdu przez takie osoby (mająca charakter straty w rozumieniu przepisów KC) z utraconymi korzyściami. W przypadku natomiast osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej uzasadnieniem w wyjątkowych przypadkach uznania takiego roszczenia nie jest przesłanka wykazania utraconych korzyści lecz postulat nie zwiększania wyrządzonej szkody.

²⁹ Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia z 17.08.2007 r. sygn. akt I C 1049/07 - akta postępowania wyjaśniającego k. 110

³⁰ Wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie z 17.09.2010 r. sygn. akt XXIII Ga 408/10, niepubl.

³¹ Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Żoliborza z 10.07.2007 r. sygn. akt IC 191/06, niepubl.; wyrok Sądu Rejonowego dla m.st. Warszawy z 26.03.2010 r. sygn. akt XVI GC 1523/09.

³² Wyrok Sądu Rejonowego dla Warszawy Śródmieścia z 21.10.2009 r. sygn. akt I C-upr 144 – akta postępowania wyjaśniającego k. 105-106

Nie znajduje także uzasadnienia twierdzenie PZU, iż niemożność korzystania z pojazdu w przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej nie ma charakteru szkody majątkowej, lecz krzywdy niemajątkowej. W przypadku niemożności korzystania z pojazdu wysokość szkody może zostać w ścisły sposób wyliczona (ilość dni, w czasie których poszkodowany pozbawiony był możliwości korzystania z pojazdu pomnożona przez dzienny koszt wynajęcia określonego pojazdu). Krzywda niemajątkowa w postaci „utruty wygód” nie podlega natomiast ścisłej kalkulacji. Fakt, iż niemożność korzystania z pojazdu wywołuje zarówno konsekwencje majątkowe (strata w postaci konieczności poniesienia kosztów wynajmu pojazdu zastępczego) oraz konsekwencje niemajątkowe (krzywda w postaci utraty wygód) nie oznacza, iż oba te pojęcia winny być ze sobą utożsamiane, tak jak twierdzi PZU.

Poszkodowani nie zwracają się bowiem o wypłatę odszkodowania za szkodę niemajątkową w postaci utraty wygód, która nie jest możliwa do ścisłego skalkulowania, lecz o zwrot ściśle określonych kwot za wynajem samochodu zastępczego. W przypadku konsekwentnego stanowiska PZU, niemożność korzystania z pojazdu nigdy nie powinna być uznawana za szkodę majątkową, podczas gdy PZU, przy wykazaniu nadzwyczajnych okoliczności, uznaje takie roszczenia.

Konstatując, w ocenie Prezesa Urzędu, przepisy obowiązującego prawa nie ograniczają odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń za szkodę wynikającą z utraty możliwości korzystania z pojazdu, zatem sprzeczne z ww. przepisami jest ograniczanie zakresu odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń z tytułu wynajmu pojazdu zastępczego do wyjątkowych przypadków. Ograniczanie przez PZU wypłaty odszkodowania za wynajem samochodu zastępczego jedynie do przypadków, gdy poszkodowani prowadzą działalność gospodarczą, lub wykażą nadzwyczajne okoliczności związane z niezbędnością pojazdu, narusza art. 361 § 1 i 2 Kodeksu cywilnego w zw. z art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 u.u.o.

B. Pomijanie okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy

Zgodnie ze stosowanymi przez PZU zasadami wypłaty odszkodowania za wynajem samochodu zastępczego, przy ustalaniu tego okresu nie jest uwzględniany rzeczywisty czas naprawy, lecz tzw. technologiczny czas naprawy ustalony w oparciu o technologię producenta pojazdu (przeliczony z jednostek cząstkowych kosztorysu naprawy). PZU ustalając zatem okres, za który zwraca koszty wynajmu samochodu zastępczego nie uwzględnia co do zasady okresu oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy, jeżeli okres ten odbiega od wyliczonego teoretycznie przez producenta – technologicznego czasu naprawy. Jedynie w wyjątkowych okolicznościach uwzględniany jest okres oczekiwania na części zamienne przez warsztat samochodowy.

Jak wskazano wyżej, w art. 361 § 1 i 2 KC w zw. z art. 34 ust. 1 i 36 ust. 1 u. u. o. 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 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 samochodu³³. Poszkodowany jest bowiem pozbawiony możliwości korzystania z uszkodzonego pojazdu nie tylko przez technologiczny czas naprawy³⁴, lecz przez rzeczywisty czas naprawy pojazdu, w tym

³³ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 26.11.2002 sygn. akt V CKN 1397/00

³⁴ Wyrok Sądu Rejonowego w Olsztynie z 8.04.2009 r. sygn. akt I C 449/08 - akta postępowania wyjaśniającego k. 87

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 wynagrodzeniu³⁵. Orzecznictwo sądowe w sposób jednolity stoi na stanowisku, zgodnie z którym przy wypłacie odszkodowania powinien być uwzględniany rzeczywisty, a nie technologiczny czas naprawy pojazdu.³⁶

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 u.u.o., w tym obowiązku zapobieżenia powiększaniu się szkody lub obowiązku poinformowania ubezpieczyciela o zdarzeniu. Praktyka stosowana przez PZU skutkuje wyzbyciem się ciężaru dowodu ww. okoliczności. Przedsiębiorca z zasady nie uznaje roszczeń o zwrot kosztów wynajmu pojazdu zastępczego, w sytuacji, gdy rzeczywisty czas naprawy przekracza technologiczny czas naprawy. Podkreślić należy, iż technologiczny czas naprawy nie obejmuje okresu oczekiwania przez warsztat na części zamienne. Tym samym PZU 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 może on nie ponosić żadnej winy w tym zakresie. W ten sposób PZU ogranicza zakres swojej odpowiedzialności w sposób generalny wobec wszystkich konsumentów do technologicznego, a nie rzeczywistego czasu naprawy pojazdu, co jest sprzeczne z postulatem pełnego odszkodowania.

Powyższego nie zmienia fakt, iż zgodnie z oświadczeniem PZU, 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 PZU ma bowiem charakter generalny, oderwany od poszczególnych przypadków poszkodowanych. Wyjątkowe uznawanie przez PZU 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 PZU, nie ma podstaw do wypłaty odszkodowania w wysokości zwrotu kosztów najmu samochodu zastępczego za rzeczywisty czas naprawy pojazdu.

Praktyka stosowana przez PZU 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 technologiczny czas naprawy 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 PZU jest sprzeczna z obowiązującymi przepisami, które wyrażają postulat pełnego odszkodowania, gdyż na skutek przerzucenia 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 PZU polegająca na nieuzasadnionym pomijaniu przy ustalaniu wielkości kwoty refundacji kosztu wynajmu samochodu zastępczego okresu oczekiwania na części zamienne przez

³⁵ Wyrok Sądu Okręgowego w Szczecinie z 08.07.2009 r. sygn. akt II Ca 445/09 – akta postępowania wyjaśniającego k. 99-100

³⁶ 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

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 u.u.o.

6. 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”³⁷.

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 PZU 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 informacji OC, a następnie w zasadach opracowanych na podstawie wytycznych PIU. Zasady te zostały przekazane poszczególnym jednostkom PZU rozpatrujących roszczenia konsumentów ze wskazaniem, iż należy je stosować w bieżącej praktyce likwidacyjnej. Przekazywane są one także w różnej formie konsumentom realizującym roszczenie lub zwracającym się o informację o zasadach zwrotu kosztów wynajmu samochodu zastępczego

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. Pomimo niewielu, jak wskazał PZU przypadków, gdy odpowiedzialność zakładu ubezpieczeń została ograniczona w sposób opisany w zarzucie, podkreślić należy, iż

³⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 12 września 2003r. sygn. akt I CKN 504/01

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 rozważać zwrócenie się do PZU o zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego.

Podsumowując należy stwierdzić, że działania PZU, 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 u.o.k.k. Prezes Urzędu, w przypadku stwierdzenia naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu określonego w art. 24 u.o.k.k. 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 PZU nie przedstawiło żadnych dowodów, które mogłyby świadczyć o zaprzestaniu stosowania praktyki opisanej w zarzucie. Zarówno w przypadku treści Informacji OC, jak też obecnie stosowanych przez PZU zasad opracowanych na podstawie wytycznych PIU stwierdzić należy, iż są one tożsame w zakresie objętym niniejszym postępowaniem. Oba ww. dokumenty, jak również stosowana przez PZU praktyka działania stanowią wyraz zasady, zgodnie z którą w przypadku osób fizycznych nieprowadzących działalności gospodarczej lub zawodowej utrata możliwości korzystania z pojazdu nie jest kwalifikowana jako szkoda majątkowa, chyba że występują w sprawie nadzwyczajne okoliczności. Podobnie, stosowana przez PZU praktyka opiera się na uwzględnianiu przy określaniu uzasadnionego czasu wynajmu samochodu zastępczego tzw. technologicznego czasu naprawy, bez uwzględnienia rzeczywistego czasu naprawy, w tym okresu oczekiwania przez warsztat na części zamienne.

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

7. Kara

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 u.o.k.k., 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 u.o.k.k. nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 u.o.k.k. 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 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 PZU praktyka powinna zostać zakwalifikowana do kategorii praktyk mających miejsce na etapie wykonania kontraktu (etapie realizacji roszczenia, likwidacji szkody). 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 u.o.k.k. na sytuację konsumentów. Praktyka stosowana przez PZU ma charakter długotrwały, albowiem została ona przyjęta w kwietniu 2009 i od tego czasu jest nieprzerwanie stosowana. Zważyć jednak należy, iż w stosunku do ogólnej liczby umów ubezpieczenia OC zawartych z osobami fizycznymi nieprowadzącymi działalności gospodarczej (ok. (...) umów zawartych w 2010 r.) jedynie w stosunkowo niewielkim odsetku przypadków (ok. (...) przypadków) nie doszło do refundacji kosztów wynajmu samochodu zastępczego, mimo zgłaszanych przez konsumentów wniosków w tym zakresie (w tej liczbie mieści się (...) przypadków odmowy uznania samej utraty możliwości korzystania z pojazdu za szkodę majątkową, pozostałe zaś przypadki to odmowa uwzględnienia – całkowita lub częściowa – okresu oczekiwania na części zamienne). Natomiast, zgodnie z oświadczeniem PZU, w (...)

przypadkach doszło do wypłaty odszkodowania uwzględniającego zwrot kosztów najmu samochodu zastępczego.

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 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 PZU osiąga nieznaczne przychody z tytułu składek ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadacza samochodu mechanicznego (stanowią one ok. (...) 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 PZU 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, PZU nie zaniechało stosowania zarzucanej praktyki, nie zrekompensowało dobrowolnie szkód wyrządzonych konsumentów oraz nie wykazało się aktywnym współdziałaniem z Prezes Urzędem, które wykraczałoby poza obowiązek udzielania odpowiedzi na wezwania.

Jako okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał ogólnopolski zasięg stwierdzonych naruszeń. PZU 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 opracowanych na podstawie wytycznych PIU.

Równocześnie Prezes Urzędu uznał za okoliczność obciążającą uprzednie naruszenia przez PZU zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interes konsumentów. W stosunku do przedsiębiorcy została wydana prawomocna decyzja Prezesa Urzędu z dnia 29.06.2011 r. nr DDK 3/2011 stwierdzająca stosowanie praktyki ograniczającej zbiorowe interesy konsumentów w zakresie świadczenia usług obowiązkowego ubezpieczenia odpowiedzialności cywilnej posiadaczy pojazdów mechanicznych.

W związku z powyższym, Prezes Urzędu postanowił wymiar kary ustalony poprzednim etapie **zwiększyć o (...)% tj. 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, odstrasający 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 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, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia.

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

Otrzymuje:

Powszechny Zakład Ubezpieczeń S.A.
Al. Jana Pawła II 24
00-133 Warszawa