



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKIK W GDAŃSKU**

---

**RGD.61-35/08/JM**

Gdańsk, dnia 31 grudnia 2008 r.

**DECYZJA NR RGD.68/2008**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy: L. H. zamieszkałemu w K. ul. K. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą „P. M.” wpisanemu do ewidencji działalności gospodarczej w Urzędzie Gminy K. pod numerem ... prowadzącemu NZOZ P. torium „P. M.” w J., w sprawie stosowania we wzorcu umownym „**Warunki uczestnictwa w turnusach organizowanych przez NZOZ, ...„P. M.” w J.**” postanowień, zawartych w pkt 3,4,5,7,8 tego wzorca, o treści:
- pkt 3 – *„W przypadku rezygnacji z turnusu Uczestnik powinien pisemnie powiadomić NZOZ PCR Sanatorium P. M. podając termin turnusu, ilość osób rodzaj pokoju z którego rezygnuje. O wysokości kosztów ponoszonych przez rezygnującego decyduje data potwierdzenia odbioru rezygnacji przez Sekretariat NZOZ PCR Sanatorium P. M.. Uczestnik ponosi wówczas koszt bez względu na przyczynę rezygnacji, która nie leży po stronie Usługodawcy:*
- a/ 10% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie do 42 dni przed rozpoczęciem turnusu.*
  - b/ 25% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 41 do 28 dni przed rozpoczęciem turnusu*
  - c/ 50% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 27 do 14 dni przed rozpoczęciem turnusu.*
  - d/ w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia turnusu lub nie zgłoszenia się na turnus nie ma podstaw do zwrotu wpłat dokonywanych przez Uczestnika.*
- Rezygnującemu z turnusu z powodu zmiany warunków umowy zwraca się wyłącznie wniesione opłaty.”*
- pkt 4 - *„Nie wykorzystanie przez Uczestnika części lub całości świadczeń objętych ceną turnusu z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy nie uprawnia Uczestnika do*

---

**80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30**

**TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75**

**E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL**

*żądania zwrotu równowartości niewykorzystanych świadczeń ani realizacji świadczeń zastępczych."*

pkt 5 - *„Wszelkie reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej w sekretariacie NZOZ PCR Sanatorium P. M. w czasie trwania turnusu lub przesłane na adres w terminie 5 dni od zakończenia turnusu pod rygorem utraty prawa do wszelkich roszczeń."*

pkt. 7 - *„Jeżeli z winy Usługodawcy nie zostaną zrealizowane określone świadczenia względnie ich jakość będzie rażąco niższa niż wynikająca z treści umowy Usługodawca bierze na siebie stosowną odpowiedzialność polegającą na zapewnieniu świadczeń zastępczych, a jeżeli to będzie niemożliwe – na wypłaceniu różnicy w cenie świadczeń. Skorzystanie ze świadczeń zastępczych jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na taką formę rekompensaty."*

pkt. 8 - *„Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z Usługodawcą albo wynikłych z okoliczności, na które usługodawca nie ma wpływu (np. warunki atmosferyczne, techniczne, decyzje władz lokalnych, itp.). Dotyczy to również opóźnień i zmian w transporcie i komunikacji samochodowej, kolejowej, itp."*

w wyniku którego uprawdopodobniono, iż ww. przedsiębiorca stosuje praktykę o jakiej mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 i w związku ze zobowiązaniem się przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez eliminację kwestionowanych postanowień umownych, nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania, w terminie miesiąca od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, poprzez zmianę umów istniejących już w obrocie prawnym i będących w trakcie wykonywania w drodze przedstawienia stronom umów będących konsumentami propozycji zawarcia aneksów do umów oraz zawieranie umów z nowymi klientami w oparciu o nowo opracowany wzorzec umowny, nie zawierający zakwestionowanych zapisów.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianą) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązuje przedsiębiorcę do złożenia sprawozdania o wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w terminie do dnia 1 lutego 2009 r.

## UZASADNIENIE

W roku 2007 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK lub organem antymonopolowym) otrzymał za pośrednictwem Miejskiego Rzecznika Konsumentów w O. skargę konsumencką wraz z umową zawartą przez konsumenta z prośbą o zbadanie czy „Sanatorium „P. M.” w J. stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i zapisy zawierające niedozwolone postanowienia umowne.” Po dokonanej analizie przedstawionego wzorca umowy o nazwie „**warunki uczestnictwa w turnusach organizowanych przez Niepubliczny Zakład ...**”, organ antymonopolowy ustalił, że Niepubliczny zakład Opieki Zdrowotnej ...„P. M.” w J., (zwany dalej zamiennie NZOZ „P. M.”) w przedkładanych klientom/ konsumentom wzorcach umownych, stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzor-

ców umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

W związku z powyższym z dniem 21 kwietnia 2008 r., wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę prowadzącego Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej .... „P. M.” w J., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową] polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym **„Warunki uczestnictwa w turnusach organizowanych przez Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej, .... „P. M.” w J.”**: następujących postanowień, o treści:

– „pkt 3 – *„W przypadku rezygnacji z turnusu Uczestnik powinien pisemnie powiadomić NZOZ PCR Sanatorium P. M. podając termin turnusu, ilość osób rodzaj pokoju z którego rezygnuje. O wysokości kosztów ponoszonych przez rezygnującego decyduje data potwierdzenia odbioru rezygnacji przez Sekretariat NZOZ PCR Sanatorium P. M. Uczestnik ponosi wówczas koszt bez względu na przyczynę rezygnacji, która nie leży po stronie Usługodawcy:*

*a/ 10% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie do 42 dni przed rozpoczęciem turnusu.*

*b/ 25% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 41 do 28 dni przed rozpoczęciem turnusu*

*c/ 50% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 27 do 14 dni przed rozpoczęciem turnusu.*

*d/ w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia turnusu lub nie zgłoszenia się na turnus nie ma podstaw do zwrotu wpłat dokonywanych przez Uczestnika.*

*Rezygnującemu z turnusu z powodu zmiany warunków umowy zwraca się wyłącznie wniesione opłaty.”*

- pkt 4 *„Nie wykorzystanie przez Uczestnika części lub całości świadczeń objętych ceną turnusu z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy nie uprawnia Uczestnika do żądania zwrotu równowartości niewykorzystanych świadczeń ani realizacji świadczeń zastępczych*

- pkt. 5 *„Wszelkie reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej w sekretariacie NZOZ PCR Sanatorium P. M. w czasie trwania turnusu lub przesłane na adres w terminie 5 dni od zakończenia turnusu pod rygorem utraty prawa do wszelkich roszczeń.”*

- pkt 7 -*„Jeżeli z winy Usługodawcy nie zostaną zrealizowane określone świadczenia względnie ich jakość będzie rażąco niższa niż wynikająca z treści umowy Usługodawca bierze na siebie stosowną odpowiedzialność polegającą na zapewnieniu świadczeń zastępczych, a jeżeli to będzie niemożliwe – na wypłaceniu różnicy w cenie świadczeń. Skorzystanie ze świadczeń zastępczych jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na taką formę rekompensaty.”*

- pkt. 8 - *„Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z Usługodawcą albo wynikłych z okoliczności, na które usługodawca nie ma wpływu (np. warunki atmosferyczne)”*

*ryczne, techniczne, decyzje władz lokalnych, itp.). Dotyczy to również opóźnień i zmian w transporcie i komunikacji samochodowej, kolejowej, itp."*

Według oświadczenia strony postępowania organizowane pobyty w NZOZ Sanatorium P. M. mają charakter turnusów rehabilitacyjnych i „są one w 100% usługami medycznymi i nie mają nic wspólnego z turystyką a są świadczone w oparciu o umowę z NFZ. Część dofinansowania do turnusów rehabilitacyjnych pochodzi z PFRON, co również wymusza stosowanie ściśle określonych procedur postępowania.”

W trakcie postępowania, przedsiębiorca prowadzący NZOZ „P. M.”, w pismach z dnia 11 stycznia 2008 r. oraz 30 kwietnia 2008 r. i 30 czerwca 2008 r. oraz 18 września 2008 roku ustosunkował się do zarzutów zawartych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania i następnie wystąpił z wnioskiem o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie (...) oraz zobowiązał się do zmiany treści zakwestionowanych postanowień umownych.

#### **PREZES URZĘDU USTALIŁ NASTĘPUJĄCY STAN FAKTYCZNY:**

Przedsiębiorca L. H. prowadzi Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ... „P.M.” J. który został wpisany do rejestru zakładów opieki zdrowotnej decyzją Wojewody Zachodniopomorskiego z dnia 07.10.2.... roku znak ..... Dla zakładu opieki zdrowotnej Wojewoda Zachodniopomorski prowadzi księgę rejestrową o numerze ....

W zakresie działania NZOZ ... „P. M.” w J. leży między innymi udzielanie świadczeń zdrowotnych, rehabilitacyjnych i uzdrowiskowych służących zachowaniu i poprawie zdrowia, zapobieganie powstawaniu chorób i urazów oraz szerzenie oświaty zdrowotnej.

Zakład zawarł umowy o udzielenie świadczeń zdrowotnych z Narodowym Funduszem Zdrowia oraz innymi podmiotami ochrony zdrowia.

W kontaktach z kuracjuszami – osobami chcącymi skorzystać z usług sanatorium w postaci pobytu na turnusach rehabilitacyjnych - przedsiębiorca posługuje się projektami umowy, którą następnie osoby fizyczne - konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług /oferty przedsiębiorcy. Świadczone usługi są odpłatne, opłacane co najmniej częściowo ze środków własnych konsumentów – kuracjuszy.

Projekty umów przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed zawarciem umowy, zawierają gotowe jednolite postanowienia, wpisywane następnie do konkretnych umów podpisywanych z klientami, stanowiąc tym samym wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

#### **MAJĄC NA UWADZE ZEBRANY MATERIAŁ DOWODOWY, PREZES URZĘDU ZWAŻYŁ, CO NASTĘPUJE:**

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju ii ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami NZOZ .... „P. M.” w J.

Stronie prowadzonego postępowania przedstawiono zarzuty naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Zgodnie z ust. 2 tegoż artykułu „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (...).”

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku L. H. prowadzącego NZOZ ... „P. M.” w J. - mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny więc spełniać łącznie następujące przesłanki: ujawniać się w obrocie konsumenckim, stanowić działanie bezprawne, naruszając jednocześnie zbiorowy interes konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 11 ustawy o ochronie (...) i art. 22<sup>1</sup>k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów o wykonanie świadczeń rehabilitacyjnych z osobami fizycznymi, korzystającymi z usług skarżonego przedsiębiorcy, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy antymonopolowej.

Analizując drugą ze wskazanych wyżej przesłanek dotyczącą bezprawności działań przedsiębiorcy, tj. działań, których cechą jest sprzeczność z przepisami prawa, należy wskazać, iż przedsiębiorcom postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...) poprzez stosowanie w umowach zawieranych z konsumentami postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

Art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. Rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**.

Wpis do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecnictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia

postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)"

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do Rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, postanowienia stosowane przez NZOZ ... „P. M.” w J. są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanymi do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*, pod pozycjami: 85,264,304,582,980,1042,1049, 1078,1079,1089,1111,1245,1282.

Po **pierwsze**, postanowienie pkt 3 o treści – *„W przypadku rezygnacji z turnusu Uczestnik powinien pisemnie powiadomić NZOZ PCR ...P. M. podając termin turnusu, ilość osób rodzaj pokoju z którego rezygnuje. O wysokości kosztów ponoszonych przez rezygnującego decyduje data potwierdzenia odbioru rezygnacji przez Sekretariat NZOZ PCR ...P. M.. Uczestnik ponosi wówczas koszt bez względu na przyczynę rezygnacji, która nie leży po stronie Usługodawcy:*

- a/ 10% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie do 42 dni przed rozpoczęciem turnusu.*
- b/ 25% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 41 do 28 dni przed rozpoczęciem turnusu*
- c/ 50% całkowitego kosztu turnusu w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie od 27 do 14 dni przed rozpoczęciem turnusu.*
- d/ w przypadku zgłoszenia rezygnacji w terminie krótszym niż 14 dni przed dniem rozpoczęcia turnusu lub nie zgłoszenia się na turnus nie ma podstaw do zwrotu wpłat dokonywanych przez Uczestnika.*

*Rezygnującemu z turnusu z powodu zmiany warunków umowy zwraca się wyłącznie wniesione opłaty.”*

należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycją **1282,1245,1078** uznanymi uprzednio wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do Rejestru pod poz. 1078 o treści: *„Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy”*. W uzasadnieniu wyroku SOKiK uznał, że *„postanowienie to jest sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 oraz art. 385<sup>3</sup> pkt 12 i 16 k.c.”*. Zdaniem SO-KiK *„...zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku*

*z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego*". Porównywanie niedozwolonej klauzuli do zakwestionowanego w niniejszej sprawie postanowienia umownego, prowadzi do wniosku, iż warunki te wywołują identyczne, tożsame konsekwencje dla konsumenta tzn. nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty ryczałtowych stawek, w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie, podczas gdy – co wynika z orzecznictwa SOKiK - winien on być zobowiązany jedynie do zwrotu wszelkich poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów, z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Także zgodnie ze stanowiskiem SOKiK przedstawionym w innym rozstrzygnięciu (wyrok z dnia 20 lutego 2007r., sygn. XVIIAmC 50/06 poz. rejestru 1245) „...przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”.

Tak więc, przeprowadzone porównanie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę ze wskazanymi klauzulami uznanymi wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za postanowienia niedozwolone i wpisane do Rejestru, jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez porównywane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **drugie**, postanowienie pkt 4 wzorca, o treści:– „*Nie wykorzystanie przez Uczestnika części lub całości świadczeń objętych ceną turnusu z przyczyn nie leżących po stronie Usługodawcy nie uprawnia Uczestnika do żądania zwrotu równowartości niewykorzystanych świadczeń ani realizacji świadczeń zastępczych.*” należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami: **980** oraz **1042**, uznanymi uprzednio wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 161/05 poz. rejestru 1042) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienie o treści „*Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika, np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie się na miejsce zbiórki itp.*”. Oceniając tą klauzulę Sąd podzielił stanowisko powoda (Prezes Urzędu), że postanowienie to narusza dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest to, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Podobnie w wyroku z dnia 1 czerwca 2006r. (sygn. akt XVII AmC 95/05 poz. rejestru 980) Sąd uznał za niedozwolony zapis o treści „*klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne.*” W uzasadnieniu tegoż wyroku wskazano iż postanowienie o powyższej treści „*prowadzi do wyłączenia prawa klientów pozwanego – konsumenta do uzyskania zwrotu własnego, wcześniej spełnionego świadczenia na wypadek umowy. Zdaniem Sądu nie jest uzasadnione obciążenie klientów pozwanego całkowitymi kosztami przerwania imprezy zwłaszcza, wtedy gdy spowodowane jest przez osoby trzecie ...*”

Tak, więc przeprowadzone porównanie, wskazanego wyżej postanowienia wzorca umowy stosowanego przez NZOZ P. M. z wymienionymi postanowieniami, uznanymi wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych, jednoznacznie wskazuje na tożsamość treści porównywanych klauzul, ograniczających prawa klienta do zwrotu określonej części opła-

ty, w przypadku rezygnacji z wykonania usługi, której nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **trzecie**, postanowienie punktu 5 wzorca, o treści: – „*Wszelkie reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie w formie pisemnej w sekretariacie NZOZ PCR ... P. M. w czasie trwania turnusu lub przesłane na adres w terminie 5 dni od zakończenia turnusu pod rygorem utraty prawa do wszelkich roszczeń.*” należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją **1079** uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: „*Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy*”. W uzasadnieniu wyroku SOKiK stwierdził, że „*...postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 – dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszający interesy konsumenta i pozostający w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o czym mowa w art. 385<sup>1</sup> k.c.*”. Sąd wskazał również, że taki krótki okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji w terminie, lub jej prawidłowe uzasadnienie. Również treść postanowienia stosowanego przez Sanatorium P. M. ustanawia krótki 5 dniowy termin na wniesienie reklamacji.

Z tych też względów Prezes Urzędu uznał wymienione zapisy za tożsame, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul. Również zapisy o podobnej treści i tożsamym skutku umieszczone zostały w klauzulach wpisanych do Rejestru pod pozycjami; **1111,1089**

Tak więc, przeprowadzone porównanie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę z wymienioną wyżej klauzulą uznaną wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za postanowienie niedozwolone i wpisane do Rejestru, jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez porównywane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **czwarte**, postanowienie punktu 7 wzorca, o treści:– „*Jeżeli z winy Usługodawcy nie zostaną zrealizowane określone świadczenia względnie ich jakość będzie rażąco niższa niż wynikająca z treści umowy Usługodawca bierze na siebie stosowną odpowiedzialność polegającą na zapewnieniu świadczeń zastępczych, a jeżeli to będzie niemożliwe – na wypłaceniu różnicy w cenie świadczeń. Skorzystanie ze świadczeń zastępczych jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na taką formę rekompensaty.*” należy uznać za tożsame z treścią klauzuli wpisanej do Rejestru w pozycji: **1049**. W wyroku z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 22/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: „*Jeżeli w trakcie trwania imprezy, z przyczyn niezależnych od Organizatora, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika, Organizator zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym, bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata.*”

W uzasadnieniu do wyroku Sąd stwierdził, iż „*Niewykonanie przez organizatora turystyki przewidzianych w umowie usług jest traktowane w świetle art. 16 a ust 1 w/w ustawy (o usługach turystycznych dopisek Prezes UOKiK) jako nienależyte wykonanie umowy. Z tego tytułu organizator turystyki jest zobowiązany, w ramach tej samej imprezy, wykonać świadczenie zastępcze. Zgodnie z art. 16a ust 2 cyt. ustawy, jeżeli organizator imprezy, którym jest pozwana, przedstawi konsumentowi świadczenie zastępcze, konsu-*



ment z uzasadnionych powodów ma prawo do nie wyrażenia na nie zgody i odstąpienia od umowy. w tej sytuacji organizator turystyki jest zobowiązany bez obciążenia konsumenta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Niezależnie od powyższych uprawnień konsument ma prawo dochodzić od pozwanej odszkodowania za niewykonanie umowy (16a ust. 3 ustawy o usługach turystycznych). W ocenie Sądu, poprzez stosowanie zakwestionowanego zapisu pozwana, w sposób niedopuszczalny, zwalnia się z obowiązku, o którym mowa w art. 16a ust.2 przywołanej ustawy w przypadku, gdy konsument z uzasadnionych przyczyn nie wyrazi zgody na zmianę warunków umowy. Ponadto zakwestionowany zapis, a w szczególności zawarte w nim kategoryczne sformułowanie, wg którego w przypadku otrzymania świadczenia zastępczego uczestnikowi nie przysługuje rekompensata zmierza do pozbawienia konsumenta możliwości skorzystania z przysługującego mu, z mocy art. 16 ust.3 ustawy, prawa dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy... Zakwestionowane postanowienie bez wątpienia kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając, interesy konsumenta, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1." Niezależnie od powyższej konstatacji, zapis taki może być również uznany za sprzeczny z ogólnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego, albowiem może on prowadzić do ograniczenia w sposób zbyt szeroki zakresu odpowiedzialności kontrahenta z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Zatem skutek stosowania kwestionowanego postanowienia, podobnie jak tego porównywanego, wcześniej umieszczonego w rejestrze, zmierzający w istocie do ograniczenia, a nawet zwolnienia z odpowiedzialności odszkodowawczej przedsiębiorcy jest taki sam, jak tego, który został umieszczony w Rejestrze pod poz. **1049**, co w tym przypadku przesądza o tożsamości obu klauzul. Bez znaczenia przy tym pozostają drobne odmienności wynikające z użytych sformułowań, wyrazów i szyku zdania, które pozostają bez wpływu na stwierdzenie tożsamości postanowień.

Po **piąte**, postanowienie pkt 8 wzorca, o treści:– „*Nie uważa się za wadę usługi niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z Usługodawcą albo wynikłych z okoliczności, na które usługodawca nie ma wpływu (np. warunki atmosferyczne, techniczne, decyzje władz lokalnych, itp.). Dotyczy to również opóźnień i zmian w transporcie i komunikacji samochodowej, kolejowej, itp.*” należy uznać za tożsame z treścią klauzuli wpisanej do Rejestru w pozycji: **264**

Wyrokiem SOKiK z dnia 4 sierpnia 2004r., sygn. akt XVII AmC 40/03, za niedozwolone uznane zostało postanowienie, o treści: „*Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta lub osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z G.B.P. ZANCO & MARS także wynikających z przekroczenia granic oraz wszystkich tych, za które G.B.P ZANCO & MARS nie może odpowiadać.*”

Wyniki analizy porównawczej postanowienia zawartego we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę z klauzulą umieszczoną w Rejestrze pozwalają na stwierdzenie, że - pomimo braku identyczności literalnej – stosowanie jego wywołuje tożsame skutki, bowiem w istocie ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą przedsiębiorcy. W uzasadnieniu powołanego wyżej wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, odnosząc się do oceny zakwestionowanego wyżej postanowienia wskazano, między innymi iż, „*ogranicza ono w istotny sposób odpowiedzialność pozwanego względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy. Wyłączenie odpowiedzialności dotyczy w szczególności sytuacji, gdy np. „niedociągnięcia” są zawinione przez osoby, którym usługi zlecił podwykonawcy*

.... W takich przypadkach odpowiedzialność kontraktowa pozwanego pozostawałaby wyłączona, z uwagi na niepozostawanie z wykonawcą zobowiązania w stosunku prawnym." Podkreślić należy również, że w Rejestrze pod pozycjami; **85, 304,582** znajdują się inne podobne postanowienia, wywołujące skutki identyczne, jak wymienione klauzuli ZANCO & MARS i stosowane przez „NZOZ P. M.”, które zostały uznane przez SOKiK za niedozwolone

Reasumując, za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienia, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieszczą się w hipotezach wskazanych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

Prezes Urzędu nie podziela przy tym argumentacji przedsiębiorcy, iż oferowane przezeń usługi nie mają żadnego związku z usługami turystycznymi. Zdaniem organu antymonopolowego, zakres oferty przedsiębiorcy obejmujący, obok świadczeń o charakterze stricte medycznym także inne, o charakterze sportowo – rekreacyjnym, uzdrowskim i wypoczynkowym, daje uzasadnioną podstawę stwierdzenia, iż oferta przedsiębiorcy ma charakter szerszy, co upoważnia i daje możliwość oceny wzorca umownego stosownego przez skarżonego do podobnych i tożsamyh w skutkach i treści, zapisów wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul stosowanych w umowach przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne.

Także trzecią przesłankę, uznać należało za spełnioną. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług sanatoryjnych – rehabilitacyjnych zawierająca niedozwolone klauzule adresowana jest bowiem, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że wszystkie, wymienione wyżej, ustawowe przesłanki art. 24 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) zostały uprawdopodobnione. Skarżony przedsiębiorca stosował wzorce umowne, treść których zawierała postanowienia uznane za bezprawne i wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Równocześnie, w decyzji, o której mowa wyżej, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań (art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie [...]).

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że L. H. zam. w K. ul. K..... prowadzący Niepubliczny Zakład Opieki Zdrowotnej ... „P. M.” w J. stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez przedstawienie stronom umów będących konsumentami propozycji zawarcia aneksów do umów oraz zawieranie umów z nowymi klientami w oparciu o nowo opracowany wzorzec umowny, nie zawierający zakwestionowanych zapisów.

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w pkt I sentencji.

Ponadto, organ antymonopolowy, w oparciu o zapis art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) wyznaczył termin przekazania informacji o wykonaniu zobowiązania do dnia 1 lutego 2009 r.

Mając to na uwadze orzeczono, jak w pkt II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

....

