



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
TOMASZ CHRÓSTNY

Wersja jawna

Bydgoszcz, 30 grudnia 2024 roku

RBG.430.1.2024.AR

DECYZJA NR RBG - 5/2024

informacje prawnie chronione oznaczono [xxx]

- I. Na podstawie art. 106 ust. 2 pkt 2 w zw. z art. 108a ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na przedsiębiorcę Radosława Chrustka prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Chrustek Travel Radosław Chrustek w Sopotni Wielkiej karę pieniężną w wysokości 29372 zł (słownie: dwadzieścia dziewięć tysięcy trzysta siedemdziesiąt dwa złote) za nieudzielenie informacji żądanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w pismach z 4 kwietnia 2023 r., 14 czerwca 2023 r., 19 lipca 2023 r. i 30 października 2023 r. wystosowanych w ramach postępowania wyjaśniającego prowadzonego w sprawie o sygnaturze RBG.403.6.2023.AR.
- II. Na podstawie art. 77 ust. 1 w zw. z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616) oraz art. 263 § 1 i 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Radosława Chrustka prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Chrustek Travel Radosław Chrustek w Sopotni Wielkiej, kosztami postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej określonej w pkt I sentencji niniejszej decyzji w wysokości 43,20 zł (słownie: czterdzieści trzy złote 20/100 groszy) oraz zobowiązuje do ich zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: **Prezes Urzędu**, **Prezes UOKiK**, **organ ochrony konsumentów**) postanowieniem nr RBG - 19/2023 z dnia 4 kwietnia 2023 r., wszczął postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań przewoźników osób, ich pośredników oraz platform internetowych, za pośrednictwem których można zawrzeć umowę przewozu osób, dotyczących możliwości kontaktu telefonicznego konsumentów w sprawie zawartej umowy, informowania o kosztach takiego połączenia oraz pobierania opłat za to połączenie telefoniczne nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt RBG.403.6.2023.AR; dalej: **Postępowanie Wyjaśniające**).

Sprawę prowadzi: Alicja Rybak (specjalista)

Dowód: postanowienie nr RBG - 19/2023 z dnia 4 kwietnia 2023 r., sygn. akt RBG.403.6.2023.AR

Zgodnie z danymi zamieszczonymi w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej (dalej: **CEIDG**) ustalono, że Radosław Chrustek prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Chrustek Travel Radosław Chrustek w Sopotni Wielkiej (NIP: 5532344599, REGON: 241661031; dalej: **Przedsiębiorca, Strona, Chrustek Travel**). Głównym przedmiotem działalności Przedsiębiorcy, prowadzonej nieprzerwanie od 19 lipca 2010 r., jest transport lądowy pasażerski, miejski i podmiejski. Tożsamy pozostaje przy tym, wskazany w CEIDG, adres stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej z adresem do doręczeń, tj. w obu przypadkach Sopotnia Wielka 133, 34-340 Jeleśnia. Należy podkreślić, iż w CEIDG nie ujawniono żadnej zmiany danych adresowych Strony.

W toku Postępowania Wyjaśniającego Prezes UOKiK pismem z dnia 4 kwietnia 2023 r. skierował do Przedsiębiorcy na podstawie art. 50 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2024 r. poz. 1616; dalej: **uokik, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów**) wezwanie do przekazania, w terminie 7 dni od dnia otrzymania korespondencji, informacji i dokumentów na potrzeby Postępowania Wyjaśniającego. Wskazane wezwanie zostało wysłane do Chrustek Travel przesyłką poleconą (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru) w dniu 4 kwietnia 2023 r. na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34-340 Jeleśnia (nr przesyłki: 00259007734106576675). **Korespondencja została odebrana w dniu 7 kwietnia 2023 r., co potwierdza otrzymanie przez Prezesa UOKiK zwrotnego potwierdzenia odbioru.** Prezes Urzędu nie otrzymał jednak odpowiedzi na wyżej wskazane wezwanie.

Dowód: pismo (wezwanie) Prezesa UOKiK z dnia 4 kwietnia 2023 r., sygn. akt RBG.403.6.2023.AR, zwrotne potwierdzenie odbioru listu poleconego nr 00259007734106576675 wskazujące jako datę doręczenia dzień 7 kwietnia 2023 r.

Organ ochrony konsumentów żądał od Strony m.in. wskazania wysokości opłaty dla konsumenta za połączenie telefoniczne z Przedsiębiorcą w sprawie zawartej z nim umowy, jak również wskazania, czy konsumenci są o niej informowani (jeśli tak, to w jaki sposób), a ponadto przedłożenia wydruków ze strony internetowej Chrustek Travel ze wskazanymi możliwymi formami kontaktu telefonicznego konsumentów ze Stroną w sprawie zawartej umowy. Ponadto wezwanie obejmowało m.in. żądanie wskazania, czy ewentualna wyższa opłata za połączenie z infolinią Strony (w przypadku, jeśli jest ona wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument), pobierana jest tylko za połączenie z konsultantem, czy również za czas oczekiwania na to połączenie, liczby konsumentów, którzy ewentualnie zostali obciążeni ww. dodatkową opłatą i czy Chrustek Travel zwraca konsumentom różnicę pomiędzy stosowaną przez Przedsiębiorcę opłatą za połączenie z infolinią Strony a opłatą za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument. Prezes UOKiK skierował do Strony wezwanie na podstawie art. 50 ust. 1 uokik z uwagi na udostępnianie na stronie internetowej Chrustek Travel dostępnej pod adresem <https://www.chrustek-travel.pl/> wyłącznie numerów telefonów bez informacji o koszcie połączenia z nimi. Należy podkreślić, iż analogiczne wezwanie, które organ ochrony konsumentów skierował do Przedsiębiorcy, w ramach Postępowania Wyjaśniającego zostało wysłane do wielu innych przedsiębiorców będących przewoźnikami osób, ich pośredników lub prowadzących platformy internetowe, za pośrednictwem których można zawrzeć umowę przewozu osób. Celem wezwania wystosowanego do Strony było pozyskanie bezpośrednio od Przedsiębiorcy informacji i dokumentów, których analiza pozwoliłaby organowi ochrony konsumentów ocenić, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec nieudzielenia odpowiedzi na ww. wezwanie, Prezes Urzędu pismem z dnia 14 czerwca 2023 r. na podstawie art. 50 ust. 1 uokik wezwał ponownie Stronę do przekazania, w terminie 7 dni od dnia otrzymania korespondencji, powyżej opisanych informacji i dokumentów na potrzeby Postępowania Wyjaśniającego. Wskazane pismo zostało wysłane do Chrustek Travel przesyłką poleconą (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru)

w dniu 14 czerwca 2023 r. na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34- 340 Jeleśnia (nr przesyłki: 00459007734208775499). W piśmie wskazano, że jest to ponowne wezwanie do udzielenia żądanych informacji i dokumentów. **Powyżej wskazane wezwanie zostało odebrane pod ww. adresem w dniu 19 czerwca 2023 r., co potwierdza zwrotne potwierdzenie odbioru otrzymane przez organ ochrony konsumentów zawierające adnotację, iż przesyłkę listową odebrał dorosły domownik. Pomimo powyższego, Przedsiębiorca nie zareagował na to wezwanie ani poprzez udzielenie odpowiedzi ani poprzez złożenie wniosku o przedłużenie terminu na przekazanie żądanych informacji i dokumentów.**

Dowód: pismo (wezwanie) Prezesa UOKiK z dnia 14 czerwca 2023 r. sygn. akt RBG.403.6.2023.AR, zwrotne potwierdzenie odbioru listu poleconego nr 00459007734208775499 wskazujące doręczenie pisma w dniu 19 czerwca 2023 r. dorosłemu domownikowi

Następnie pismem z dnia 19 lipca 2023 r. Prezes Urzędu po raz trzeci na podstawie art. 50 ust. 1 uokik wezwał Chrustek Travel do przekazania, w terminie 7 dni od dnia otrzymania korespondencji, informacji i dokumentów na potrzeby Postępowania Wyjaśniającego. Wskazane pismo zostało wysłane Przedsiębiorcy przesyłką poleconą (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru) w dniu 20 lipca 2023 r. na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34-340 Jeleśnia (nr przesyłki: 00459007734315341563). **Korespondencja została odebrana w dniu 24 lipca 2023 r., co potwierdza zwrotne potwierdzenie odbioru otrzymane przez organ ochrony konsumentów, lecz pozostała ona bez odpowiedzi.**

Dowód: pismo (wezwanie) Prezesa UOKiK z dnia 19 lipca 2023 r. sygn. akt RBG.403.6.2023.AR, zwrotne potwierdzenie odbioru listu poleconego nr 00459007734315341563 wskazujące jako datę doręczenia dzień 24 lipca 2023 r.

Dążąc do pozyskania danych, Prezes Urzędu pismem z dnia 30 października 2023 r. po raz czwarty na podstawie art. 50 ust. 1 uokik wezwał Przedsiębiorcę do przekazania, w terminie 7 dni od dnia otrzymania korespondencji, ww. informacji i dokumentów na potrzeby Postępowania Wyjaśniającego. Wskazane pismo zostało wysłane Stronie przesyłką poleconą (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru) w dniu 30 października 2023 r. na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34-340 Jeleśnia (nr przesyłki: 00459007734909456000). **Korespondencja została odebrana w dniu 6 listopada 2023 r., co zostało potwierdzone otrzymaniem przez organ ochrony konsumentów zwrotnego potwierdzenia odbioru, które zawiera adnotację, iż pismo odebrał dorosły domownik. Również na to wezwanie Prezes UOKiK nie otrzymał odpowiedzi.**

Dowód: pismo (wezwanie) Prezesa UOKiK z dnia 30 października 2023 r. sygn. akt RBG.403.6.2023.AR, zwrotne potwierdzenie odbioru listu poleconego nr 00459007734909456000 wskazujące doręczenie pisma w dniu 6 listopada 2023 r. dorosłemu domownikowi

W każdym z wymienionych wezwań Prezes Urzędu, zgodnie z art. 50 ust. 2 uokik, wskazywał zakres i cel żądania informacji, termin ich udzielenia, a także pouczenie o sankcjach za nieudzielenie informacji lub za udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd.

Przedsiębiorca pomimo skutecznego doręczenia wezwań, nie przekazał Prezesowi UOKiK żądanych informacji na podstawie art. 50 ust. 1 uokik. **Chrustek Travel nie wniósł także o przedłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi na żadne z powyżej wymienionych wezwań organu ochrony konsumentów.**

W związku z nieudzieleniem przez Przedsiębiorcę żądanych informacji, organ ochrony konsumentów postanowieniem nr RBG - 7/2024 z dnia 5 marca 2024 r. wszczął postępowanie w sprawie nałożenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik, o czym zawiadomił Stronę pismem z dnia 5 marca 2024 r.

Dowód: postanowienie nr RBG - 7/2024 z dnia 5 marca 2024 r., zawiadomienie z dnia 5 marca 2024 r. o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej

Postanowienie o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej w związku z nieudzieleniem informacji żądanych w ramach Postępowania Wyjaśniającego oraz zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej zostały wysłane do Chrustek Travel przesyłkami poleconymi (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru) w dniu 7 marca 2024 r. na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34-340 Jeleśnia (nr przesyłek: 00459007734826408502 i 00459007734826408519). **Oba ww. pisma Prezesa UOKiK zostały odebrane w dniu 11 marca 2024 r. przez dorosłego domownika Przedsiębiorcy.**

Dowód: zwrotne potwierdzenia odbioru listów poleconych nr 00459007734826408502 i 00459007734826408519 wskazujące doręczenie pisma w dniu 11 marca 2024 r. dorosłemu domownikowi

W zawiadomieniu o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej organ ochrony konsumentów jednocześnie na podstawie art. 50 ust. 1 uokik wezwał Stronę do wskazania, w terminie 14 dni od dnia otrzymania wezwania, wysokości obrotu, o którym mowa w art. 106 ust. 3 uokik, osiągniętego w roku obrotowym 2023 oraz do przedłożenia stosownego dokumentu to potwierdzającego (zaznaczono przy tym, że jeżeli obrót ten jeszcze nie jest znany, to należy wskazać, kiedy informacja ta będzie Przedsiębiorcy znana i potwierdzona zgodnie z przepisami prawa), a także do wskazania ww. informacji o wysokości obrotu w roku obrotowym 2022. W ww. piśmie zawarto jednocześnie pouczenie o sankcjach za nieudzielenie informacji lub za udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd. Pomimo powyższego, Chrustek Travel nie udzielił odpowiedzi na przedmiotowe wezwanie.

Dowód: zawiadomienie z dnia 5 marca 2024 r. o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej

Wskutek nieotrzymania informacji o wysokości obrotu bezpośrednio od Strony, Prezes Urzędu pismem z dnia 18 czerwca 2024 r. zwrócił się do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Żywcu z prośbą o wskazanie obrotu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w latach 2021 - 2023. W odpowiedzi na powyższe pismo, pracownik upoważniony przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Żywcu wskazał, iż Przedsiębiorca złożył do wskazanego urzędu roczne zeznania podatkowe PIT-36 za lata 2021-2023, z których wynika, że przychód uzyskany przez Chrustek Travel z pozarolniczej działalności gospodarczej w 2021 r. wyniósł [xxxxxxxxxx] zł, w 2022 r. [xxxxxxxxxx] zł, a w 2023 r. [xxxxxxxxxx] zł.

Dowód: pismo Prezesa UOKiK z dnia 18 czerwca 2024 r. skierowane do Naczelnika Urzędu Skarbowego w Żywcu, pismo pracownika upoważnionego przez Naczelnika Urzędu Skarbowego w Żywcu z dnia 10 lipca 2024 r.

Postanowieniem nr RBG- 68/2024 z dnia 8 listopada 2024 r. w poczet materiału dowodowego niniejszego postępowania zaliczono materiały z postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RBG.403.6.2023.AR. Przedmiotowe postanowienie zostało wysłane do Przedsiębiorcy.

Dowód: postanowienie Prezesa UOKiK nr RBG - 68/2024 z dnia 8 listopada 2024 r. o zaliczeniu w poczet dowodów do postępowania administracyjnego o sygnaturze akt RBG.430.1.2024.AR materiału dowodowego uzyskanego przez Prezesa Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RBG.403.6.2023.AR

Zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości zapoznania się z nim w wyznaczonym terminie zostało skierowane do Chrustek Travel w piśmie z dnia 5 grudnia 2024 roku wysłanym (za pośrednictwem operatora pocztowego i za potwierdzeniem odbioru) na adres do doręczeń ujawniony w CEIDG, tj. Sopotnia Wielka 133 34-340 Jeleśnia.

Dowód: zawiadomienie z dnia 5 grudnia 2024 r. o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie o sygnaturze akt RBG.430.1.2024.AR

Przedsiębiorca nie skorzystał w wyznaczonym terminie z prawa zapoznania się z materiałem dowodowym zebrany w toku postępowania w sprawie nałożenia kary za nieudzielenie informacji.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

W dacie skierowania do Przedsiębiorcy pierwszego wezwania w toku Postępowania Wyjaśniającego art. 50 ust. 1 uokik stanowił, że przedsiębiorcy są obowiązani do przekazywania wszelkich koniecznych informacji i dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu. Wyjaśnić przy tym należy, że z dniem 20 maja 2023 roku przepisy uokik zostały zmienione ustawą z dnia 9 marca 2023 r. o zmianie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz niektórych innych ustaw (Dz. U. poz. 852 ze zm.; dalej: **Nowelizacja uokik**). Wskazana Nowelizacja uokik objęła m.in. przepis art. 50 ust. 1 uokik, który otrzymał nowe, następujące brzmienie: „Przedsiębiorcy, niebędące przedsiębiorcami osoby fizyczne i osoby prawne oraz jednostki organizacyjne niebędące osobami prawnymi, którym przepisy odrębne przyznają zdolność prawną, są obowiązani do udzielania wszelkich koniecznych informacji, w tym przekazywania dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu”. Nowelizacja uokik nie zniosła zatem spoczywającego na przedsiębiorcach obowiązku przekazywania wszelkich koniecznych informacji i dokumentów na żądanie Prezesa Urzędu.

Zgodnie z art. 50 ust. 2 uokik, żądanie Prezesa UOKiK, powinno zawierać:

- wskazanie zakresu informacji;
- wskazanie celu żądania;
- wskazanie terminu udzielenia informacji;
- pouczenie o sankcjach za nieudzielenie informacji lub za udzielenie informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd.

Obowiązkiem każdego przedsiębiorcy, do którego organ ochrony konsumentów zwróci się z ww. żądaniem, jest przekazanie informacji w sposób pełny. Informacje te powinny być prawdziwe i rzetelne oraz przekazane w terminie wskazanym przez Prezesa UOKiK. Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów kładą nacisk przede wszystkim na przydatność żądanych przez Prezesa Urzędu informacji na potrzeby prowadzonego przez niego postępowania¹.

Wezwania na podstawie art. 50 ust. 1 uokik w ramach Postępowania Wyjaśniającego zostały skierowane do Przedsiębiorcy w związku z udostępnianiem przez niego na jego stronie internetowej numer telefonu bez informacji o wysokości opłaty za połączenie z nim. Z uwagi na to, że Chrustek Travel świadczy usługi przewozu osób, wezwania do przekazania informacji lub dokumentów na potrzeby Postępowania Wyjaśniającego były zasadne w świetle zakresu Postępowania Wyjaśniającego, albowiem dotyczyły one możliwości kontaktu telefonicznego konsumentów w sprawie zawartej umowy, informowania o kosztach takiego połączenia oraz pobierania opłat za to połączenie telefoniczne. Wezwania skierowane do Strony dotyczyły jednocześnie przekazania informacji lub dokumentów, które nie są ogólnodostępne, ponieważ obejmowały m.in. wezwanie do wskazania, jaka jest opłata za połączenie z infolinią Przedsiębiorcy, czy Chrustek Travel informuje konsumentów o wysokości tej opłaty (jeśli tak, to w jaki sposób), czy ewentualna wyższa opłata za połączenie z infolinią Przedsiębiorcy, jeśli jest ona wyższa niż za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument, pobierana jest tylko za połączenie z konsultantem, czy również za czas oczekiwania na to połączenie, liczby konsumentów, którzy ewentualnie zostali obciążeni ww. dodatkową opłatą i czy Strona zwraca konsumentom różnicę pomiędzy stosowaną przez Przedsiębiorcę opłatą za połączenie z infolinią Chrustek Travel a opłatą za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument. Informacje i dokumenty żądane przez organ ochrony konsumentów były również niezbędne do oceny, czy Chrustek Travel może naruszać powszechnie obowiązujące przepisy, a także czy jego

¹ Tak np.: E. Modzelewska-Wąchal, „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz.”, Warszawa 2002 r., str. 339- 340; wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 19 listopada 1992 r., sygn. akt: XVII Amr 24/92.

postępowanie godzi w zbiorowe interesy konsumentów, co w konsekwencji może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Trzeba podkreślić, iż w ramach Postępowania Wyjaśniającego Prezes Urzędu skierował analogiczne wezwanie na podstawie art. 50 ust. 1 uokik do kilkudziesięciu innych przedsiębiorców będących przewoźnikami osób lub ich pośrednikami bądź udostępniających platformy internetowe, za pośrednictwem których można zawrzeć umowę przewozu osób. Pozostali przedsiębiorcy (poza Stroną), od których organ ochrony konsumentów żądał przekazania informacji lub dokumentów, udzielili odpowiedzi na wezwania, co pozwoliło organowi ochrony konsumentów na przeprowadzenie analizy zgromadzonych materiałów pod kątem zgodności z prawem działania tych przedsiębiorców. Następnie, po przeprowadzonej analizie, Prezes Urzędu podejmował względem tychże przedsiębiorców działania władcze przewidziane w przepisach ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zagrożone karą pieniężną do 10% obrotu przedsiębiorcy i obowiązkiem usunięcia skutków stosowania niedozwolonej praktyki. Współpraca tych przedsiębiorców z Prezesem UOKiK doprowadziła do usunięcia nieprawidłowości w ich postępowaniu, co spowodowało, że w kwestionowanym zakresie nie naruszają oni w chwili obecnej powszechnie obowiązujących przepisów mających na celu ochronę konsumentów. Natomiast **wskutek nieotrzymania przez organ ochrony konsumentów informacji i dokumentów żądanych od Strony, Prezes UOKiK nie mógł podjąć względem Chrustek Travel dalszych działań, które mogłyby doprowadzić do usunięcia nieprawidłowości.**

Żądanie udzielenia informacji skierowane przez organ ochrony konsumentów w trybie art. 50 ust. 1 uokik jest wiążące dla adresata (przedsiębiorcy). Ustalenie, czy określona informacja lub dokument są konieczne do realizacji zadań Prezesa UOKiK należy przy tym do tego organu. Oznacza to, że przedsiębiorca nie może odmówić udzielenia żądanej informacji nawet gdy uważa, iż nie jest ona konieczna dla Prezesa UOKiK². Należy jednocześnie zauważyć, że z uprawnienia do żądania od przedsiębiorcy informacji Prezes Urzędu może skorzystać zarówno w toku postępowania antymonopolowego, postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, jak i postępowania wyjaśniającego. Działając na podstawie art. 50 ust. 1 uokik organ ochrony konsumentów może zobligować do udzielania mu informacji każdy podmiot mający status przedsiębiorcy³.

Wezwania na podstawie art. 50 ust. 1 uokik zostały skierowane do Przedsiębiorcy w toku postępowania wyjaśniającego mającego na celu wstępne ustalenie, czy na skutek działań przewoźników osób, ich pośredników oraz platform internetowych, za pośrednictwem których można zawrzeć umowę przewozu osób, dotyczących możliwości kontaktu telefonicznego konsumentów w sprawie zawartej umowy, informowania o kosztach takiego połączenia oraz pobierania opłat za to połączenie telefoniczne nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. akt RBG.403.6.2023.AR).

Korespondencja do Chrustek Travel była kierowana przez Prezesa Urzędu na adres Przedsiębiorcy wskazany w CEIDG jako adres do doręczeń (tożsamy z adresem stałego miejsca wykonywania działalności gospodarczej). **Wszystkie pisma skierowane przez organ ochrony konsumentów do Strony na ww. adres zostały skutecznie doręczone.** Z ostrożności należy podkreślić, iż z uwagi na adnotację o odbiorze korespondencji przez dorosłego domownika zamieszczoną na potwierdzeniach odbioru wezwań z 14 czerwca 2023 r. i 30 października 2023 r. skierowanych do Przedsiębiorcy na podstawie art. 50 ust. 1 uokik w toku Postępowania Wyjaśniającego, w myśl art. 43 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 572; dalej: kpa), w przypadku nieobecności adresata pismo doręcza się, za pokwitowaniem, dorosłemu domownikowi, sąsiadowi lub dozorczy domu, jeżeli osoby te podjęły się oddania pisma adresatowi. Zgodnie zatem z niniejszym przepisem, oba ww. pisma zostały skutecznie doręczone Stronie. Ocena

² Tak np.: wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 17 maja 2016 r., sygn. akt: VI ACa 630/15 oraz orzecznictwo i stanowiska tam powołane.

³ Tak np. ww. wyrok Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 17 maja 2016 r., sygn. akt: VI ACa 630/15.

zaistniałych okoliczności w świetle uregulowań kpa pozostaje zaś uzasadniona art. 83 uokik stanowiącym, iż w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego, z zastrzeżeniem art. 84.

W odniesieniu do art. 43 kpa w doktrynie wskazuje się, że doręczenie wywołuje skutek prawny, jeżeli jest dokonane za pokwitowaniem do rąk dorosłego domownika⁴. W judykaturze zwrócono także uwagę, że doręczenie zastępcze dorosłemu domownikowi nie wymaga udzielenia pełnomocnictwa przez adresata. **Przyjęcie zatem pisma przez dorosłego domownika i potwierdzenie doręczenia na piśmie swoim podpisem ze wskazaniem daty doręczenia przesądza o doręczeniu pisma adresatowi. Pocztowy dowód doręczenia adresatowi przesyłki jest dokumentem urzędowym potwierdzającym fakt i datę doręczenia zgodnie z danymi na dokumencie tym umieszczonymi.** Taki dokument korzysta z domniemania prawdziwości⁵. Warto także dodać, że określony w art. 43 kpa sposób tzw. zastępczego doręczenia pisma opiera się na domniemaniu, że osoba wskazana na potwierdzeniu odbioru pisma jako domownik adresata i która pokwitowała odbiór pisma, przyjęła je w celu oddania go adresatowi oraz że pismo to zostało mu doręczone⁶.

Wobec braku odpowiedzi na cztery skutecznie doręczone wezwania organu ochrony konsumentów skierowane do Przedsiębiorcy w toku Postępowania Wyjaśniającego, Prezes Urzędu postanowieniem nr RBG-7/2024 z dnia 5 marca 2024 r. wszczął z urzędu postępowanie w sprawie nałożenia na Chrustek Travel kary pieniężnej w związku z nieudzieleniem informacji żądanych na podstawie art. 50 ust. 1 uokik w ww. wezwaniach.

W związku z powyższym, skierowano do Przedsiębiorcy postanowienie o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia na Stronę kary pieniężnej w związku z nieudzieleniem informacji żądanych w ramach Postępowania Wyjaśniającego oraz zawiadomienie o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej. Wskazane pisma również zostały skutecznie doręczone Chrustek Travel, albowiem zgodnie z adnotacją na zwrotnym potwierdzeniu odbioru, zostały odebrane przez dorosłego domownika.

Na marginesie warto dodać, że pomimo wezwania Przedsiębiorcy w ww. zawiadomieniu o wszczęciu postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 50 ust. 1 uokik do wskazania wysokości obrotu, o którym mowa w art. 106 ust. 3 uokik, osiągniętego w roku obrotowym 2023 i 2022 r. oraz do przedłożenia stosownych dokumentów to potwierdzającego, Chrustek Travel nie udzielił w zakreślonym terminie odpowiedzi na powyższe wezwanie Prezesa Urzędu. Oznacza to, że Strona pomimo świadomości wszczęcia postępowania dotyczącego nałożenia kary w związku z nieudzieleniem informacji żądanych przez Prezesa UOKiK, nie wykazała żadnej woli współpracy z organem ochrony konsumentów, co świadczy o wyjątkowo nagannym podejściu. Postawa Przedsiębiorcy wskazuje na brak perspektyw poprawy, dlatego nałożenie kary jest niezbędne, a jej wymiar powinien być dotkliwy.

Wezwania skierowane do Przedsiębiorcy w ramach Postępowania Wyjaśniającego **zawierały wszystkie elementy wymienione w art. 50 ust. 2 uokik, dlatego po stronie Chrustek Travel powstał prawny obowiązek udzielenia na nie odpowiedzi.** Wezwania zawierały bowiem konkretne określenie zakresu żądanych informacji i dokumentów wymaganych do przedłożenia, jak również cel żądania, termin udzielenia odpowiedzi i pouczenie o sankcjach przewidziany w art. 106 uokik. Warto nadmienić, że wezwanie na podstawie art. 50 ust. 1 uokik skierowane do Strony w toku niniejszego postępowania do wskazania wysokości obrotu także obejmowało wszelkie elementy wymagane w art. 50 ust. 2 uokik.

⁴ A. Wróbel [w:] M. Jaśkowska, M. Wilbrandt-Gotowicz, A. Wróbel, *Komentarz aktualizowany do Kodeksu postępowania administracyjnego*, LEX/el. 2024, art. 43.

⁵ Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 17 października 2017 r., II OSK 2673/16, LEX nr 2419444.

⁶ Wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 14 marca 2007 r., II GSK 315/06, LEX nr 321253.

Prezes UOKiK ustalił adres Przedsiębiorcy do korespondencji na podstawie danych ujawnionych w CEIDG i na ten adres kierował do Strony korespondencję zarówno w Postępowaniu Wyjaśniającym, jak i w ramach przedmiotowego postępowania.

Stosownie do art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, karę pieniężną w drodze decyzji, w wysokości nie większej niż 3% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten choćby nieumyślnie nie udzielił informacji żądanych przez Prezesa Urzędu na podstawie art. 50 uokik, bądź udzielił nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd informacji. Zauważyć należy, że ustawa nie nakłada na Prezesa Urzędu obowiązku ponawiania pism z żądaniem skierowanym do przedsiębiorcy, ani nie uzależnia od tego możliwości nałożenia sankcji z tytułu naruszenia obowiązku przedłożenia żądanych informacji. Niezależnie od tego w ramach Postępowania Wyjaśniającego czterokrotnie wystosowano do Przedsiębiorcy wezwania do przekazania informacji i dokumentów na potrzeby tego postępowania.

Organ ochrony konsumentów zauważa, że w dacie kierowania do Chrustek Travel pierwszego wezwania w toku postępowania wyjaśniającego art. 106 ust. 2 uokik przewidywał górną granicę kary pieniężnej w wysokości do 50 000 000 euro. Zmiana maksymalnej wysokości kary pieniężnej nastąpiła w dniu 20 maja 2023 r. wskutek wejścia w życie Nowelizacji uokik. Zgodnie z treścią art. 13 Nowelizacji uokik do spraw, w których postępowanie przed Prezesem Urzędu wszczęto po wejściu w życie tej ustawy, stosuje się przepisy w nowym brzmieniu. Postępowanie w sprawie nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej w związku z nieudzieleniem informacji żądanych przez organ ochrony konsumentów w ramach postępowania wyjaśniającego zostało wszczęte w dniu 5 marca 2024 r. Treść wyrażonej w omawianym przepisie reguły intertemporalnej nakazuje zatem zastosować w niniejszej sprawie art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik w brzmieniu obowiązującym od 20 maja 2023 r., tj. przewidującym górny pułap kary pieniężnej na poziomie 3% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

W myśl art. 106 ust. 3 uokik, obrót, o którym mowa w art. 106 ust. 1 i 2 uokik, oblicza się jako sumę:

- 1) przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości;
- 2) przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu - w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości;
- 3) udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych - w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2;
- 4) dochodów własnych pomniejszonych o wpływy z podatków - w przypadku gmin, powiatów i województw.

Sankcje przewidziane w art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik odnoszą się wyłącznie do działań podejmowanych przez przedsiębiorców. Pojęcie „przedsiębiorcy” stanowi pojęcie kluczowe dla prawa konkurencji oraz ochrony konsumentów. Wyznacza bowiem podmiotowy zakres zastosowania norm tego prawa. Przepis art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (Dz. U. z 2024 r. poz. 236; dalej: **Prawo przedsiębiorców**). W myśl art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców, przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność

prawną, wykonującą działalność gospodarczą. Działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły (vide art. 3 ww. ustawy). Zgodnie z danymi zamieszczonymi w CEIDG przedsiębiorca Radosław Chrustek prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Chrustek Travel Radosław Chrustek w Sopotni Wielkiej. Zatem w świetle obowiązującej definicji przedsiębiorcy Radosław Chrustek posiada status przedsiębiorcy, a co za tym idzie, mają w stosunku do niego zastosowanie przepisy uokik.

Wyjaśnić przy tym należy, że podstawą zastosowania w niniejszej sprawie art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik pozostaje art. 108a uokik określający, iż w przypadku nieudzielenia informacji żądanych przez Prezesa Urzędu na podstawie art. 50 uokik przez osobę fizyczną prowadzącą działalność gospodarczą albo w przypadku udzielenia przez tę osobę informacji nieprawdziwych lub wprowadzających w błąd, podstawę nałożenia kary pieniężnej na tę osobę stanowi art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik.

Do dnia wydania niniejszej decyzji Przedsiębiorca nie udzielił odpowiedzi na cztery pisma organu ochrony konsumentów skierowane w ramach Postępowania Wyjaśniającego na podstawie art. 50 ust. 1 uokik (pisma z 4 kwietnia 2023 r., 14 czerwca 2023 r., 19 lipca 2023 r. i 30 października 2023 r.). Chrustek Travel wskutek nieudzielenia informacji żądanych na podstawie art. 50 ust. 1 uokik utrudnił przeprowadzenie Postępowania Wyjaśniającego o sygnaturze RBG.403.6.2023.AR i uniemożliwił podjęcie działań w odpowiednim terminie. **Działanie Strony utrudniło osiągnięcie zamierzonego przez Prezesa Urzędu celu Postępowania Wyjaśniającego, jakim było pozyskanie bezpośrednio m.in. od Przedsiębiorcy informacji i dokumentów, a następnie dokonanie oceny, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wobec badanego podmiotu.** Pobocznie warto zauważyć, że Strona nie udzieliła odpowiedzi również na wezwanie na podstawie art. 50 ust. 1 uokik skierowane w ramach niniejszego postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej do wskazania wysokości obrotu za lata 2023 i 2022, wskutek czego Przedsiębiorca także utrudnił i opóźnił zakończenie niniejszego postępowania w sprawie nałożenia kary, albowiem organ ochrony konsumentów musiał pozyskać niezbędne dane finansowe z urzędu skarbowego.

Powyżej przedstawione okoliczności świadczą o zaistnieniu przesłanek uprawniających do nałożenia na Stronę, w drodze decyzji, kary pieniężnej, o której mowa w uprzednio przywołanym art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik.

Celem kary pieniężnej nakładanej na podstawie art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik jest zdyscyplinowanie uczestników i realizacja zasady ekonomiki postępowania prowadzonego w interesie publicznym. Kary pieniężne nakładane przez Prezesa UOKiK w związku z nieudzieleniem żądanych informacji mają charakter represyjny - stanowią sankcję za naruszenie ustawowego obowiązku udzielania informacji, oraz prewencyjny - zapobiegający podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcający do takiego naruszenia - zarówno ze strony przedsiębiorcy, na którego kara jest nakładana (prewencja indywidualna), jak i innych przedsiębiorców w podobnej sytuacji (prewencja ogólna). Realność zagrożenia karami posiada charakter dyscyplinujący, a celem ich nakładania jest zapobieganie sytuacjom, w których przedsiębiorcy poprzez nieudzielenie informacji lub nieprzekazanie dokumentów opóźniają lub uniemożliwiają realizację zadań ustawowych Prezesa UOKiK.

Nałożenie kary na podstawie art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik odbywa się w trybie uznania administracyjnego. O tym, czy w konkretnej sprawie na konkretnego przedsiębiorcę nałożona zostanie kara pieniężna, decyduje Prezes UOKiK.

W niniejszej sprawie organ ochrony konsumentów skorzystał uprawnień do nałożenia kary pieniężnej uznając, że przemawiają za tym negatywne skutki wynikające z zaniechania Przedsiębiorcy w udzieleniu odpowiedzi na skierowane do niego wezwania, albowiem **nieudzielenie przez Chrustek Travel informacji żądanych na podstawie art. 50 ust. 1 uokik uniemożliwiło ustalenie pewnych okoliczności w ramach Postępowania**

Wyjaśniającego, ponieważ niektóre informacje organ ochrony konsumentów mógł otrzymać wyłącznie od Strony (np. umowę pomiędzy Przedsiębiorcą o operatorem numeru telefonu).

Ponadto za nałożeniem kary przemawia zapobieganie podobnym naruszeniom w przyszłości, gdyż sygnalizuje innym przedsiębiorcom, że niezastosowanie się do obowiązku wynikającego z art. 50 uokik skutkuje negatywnymi konsekwencjami. W ten sposób nakładanie kar na przedsiębiorców wzmacnia przestrzeganie prawa oraz zapewnia sprawne wykonywanie zadań przez Prezesa UOKiK. Trzeba podkreślić, iż nienałożenie na Przedsiębiorcę kary pieniężnej mogłoby zostać uznane za niesprawiedliwe wobec innych kilkudziesięciu podmiotów objętych Postępowaniem Wyjaśniającym, które wywiązały się z obowiązku przekazania organowi ochrony konsumentów informacji żądanych na podstawie art. 50 ust. 1 uokik. Wszyscy przedsiębiorcy są zobowiązani do udzielania odpowiedzi na wezwania Prezesa Urzędu wystosowane na podstawie art. 50 ust. 1 uokik. Brak konsekwencji wobec Chrustek Travel, który nie wywiązał się z obowiązku, prowadziłby do nierównego traktowania przedsiębiorców i stanowiłby asumpt do ignorowania przez nich podobnych wezwań w przyszłości. **W przypadku zrezygnowania przez Prezesa UOKiK z nałożenia kary pieniężnej na Stronę, inni przedsiębiorcy mogliby uznać, że brak odpowiedzi na wezwania na podstawie art. 50 ust. 1 uokik, nie wiąże się z realnymi, negatywnymi konsekwencjami, a tym samym przy kolejnym wezwaniu Prezesa UOKiK na tej podstawie mogliby nie udzielić żadnych informacji, co finalnie mogłoby wpłynąć na skuteczność postępowań organu ochrony konsumentów w ogóle.** Przedsiębiorcy, którzy terminowo i rzetelnie wywiązują się z obowiązku wynikającego z art. 50 ust. 1 uokik, mogliby uznać, że ich wysiłki nie mają znaczenia, skoro inni przedsiębiorcy objęci np. postępowaniem wyjaśniającym nie są karani za uchybienia. To z kolei podważa zaufanie do systemu prawnego oraz motywację do dalszego przestrzegania przepisów.

Art. 106 ust. 2 pkt 2 uokik nie przesądza o wysokości kar nakładanych przez Prezesa UOKiK. Przesłanki wymiaru kar, o których mowa w tym przepisie, zostały określone w art. 111 ust. 1 uokik, zwłaszcza w jego pkt 3. Przepisy te stanowią, że ustalając wysokość nakładanej kary Prezes UOKiK uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także wpływ naruszenia na przebieg i termin zakończenia postępowania. Zgodnie z art. 111 ust. 2 uokik, ustalając wysokość kar pieniężnych, Prezes UOKiK bierze pod uwagę okoliczności łagodzące lub obciążające, które wystąpiły w sprawie. Oceniając okoliczności mające wpływ na wysokość kary Prezes Urzędu ocenia postawę ukaranego przedsiębiorcy oraz znaczenie tych informacji dla przebiegu postępowania i jego wyników⁷.

Oceniając działania Przedsiębiorcy organ ochrony konsumentów uznał, że **Chrustek Travel umyślnie nie udzielił informacji na wezwania Prezesa Urzędu.** Podmiot prowadzący działalność gospodarczą musi zdawać sobie sprawę z tego, że **zobowiązany jest do reagowania na kierowane do niego na podstawie obowiązujących przepisów prawa wezwania organów administracji, jakim jest m.in. Prezes UOKiK.** Strona wielokrotnie była wzywana do udzielenia informacji, a w każdym wezwaniu **została pouczona o możliwych sankcjach za ich nieudzielenie.** Przedsiębiorca, któremu skutecznie zostały doręczone wszystkie wezwania, **był więc świadomy grożących mu sankcji za nieudzielenie odpowiedzi.** Z tego względu Prezes UOKiK ustalając wysokość kary uznał naruszenie przez Przedsiębiorcę przepisu art. 50 ust. 1 uokik za umyślne. Podkreślenia wymaga, że **przekazanie informacji i dokumentów żądanych w wezwaniach nie wiązało się z żadnymi nadmiernymi i skomplikowanymi działaniami po stronie Chrustek Travel.** Nadto trzeba zauważyć, że Przedsiębiorca nie złożył żadnego wniosku o przedłużenie terminu na udzielenie odpowiedzi na żądania Prezesa Urzędu, jak również nie zgłosił żadnych trudności w realizacji wezwań Prezesa UOKiK.

⁷ Wyrok Sądu Najwyższego z dnia 27 października 2015 r., sygn. akt III SK 3/15.

Powyższe prowadzi do wniosku, że Strona nie współpracowała z organem ochrony konsumentów w ramach Postępowania Wyjaśniającego. Pobocznie warto nadmienić, że niepodjęcie przez Chrustek Travel w toku przedmiotowego postępowania w sprawie nałożenia kary pieniężnej w związku z nieudzieleniem informacji żądanych przez Prezesa UOKiK na podstawie art. 50 ust. 1 uokik świadczy o wyjątkowo nagannym stosunku Przedsiębiorcy do postępowania toczącego się przed Prezesem UOKiK. Oznacza to, że nawet wszczęcia niniejszego postępowania nie skłoniło Chrustek Travel do zmiany zachowania i nawiązania współpracy z organem ochrony konsumentów, co dodatkowo przemawia za uznaniem, iż działanie Strony było celowe i miało na celu obstrukcję postępowania.

Organ ochrony konsumentów nie dopatrył się w przedmiotowej sprawie okoliczności łagodzących uregulowanych w art. 111 ust. 3 pkt 1 lit. a-d w zw. z art. 111 ust. 3 pkt 2 uokik. Jednak mając na względzie art. 111 ust. 1 uokik, który stanowi m.in., że Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnia w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy, Prezes UOKiK wziął pod uwagę poniższe okoliczności. Jak już wyżej wspomniano, wobec braku współpracy Strony z organem ochrony konsumentów w toku Postępowania Wyjaśniającego, **Prezes Urzędu napotkał problemy w ustaleniu stanu faktycznego, których nie udało mu się obejść, albowiem niektóre informacje mógł uzyskać wyłącznie od Przedsiębiorcy** (np. umowę zawartą pomiędzy Chrustek Travel a operatorem numeru telefonu). Zachowanie Strony uniemożliwiło dokonanie przez Prezesa UOKiK ustaleń, co do których nie byłoby wątpliwości. Co istotne, **na stronie internetowej Przedsiębiorcy, według stanu na dzień wydania niniejszej decyzji, przy udostępnianych numerach telefonów, nadal nie jest wskazana precyzyjna informacja o wysokości opłaty za połączenie**. Z informacji pozyskanych przez Prezesa Urzędu w związku z przekrojową analizą branży przeprowadzoną w ramach Postępowania Wyjaśniającego oraz współpracą z pozostałymi przedsiębiorcami objętymi Postępowaniem Wyjaśniającym, prawdopodobne jest, że numery telefonów dostępne na stronie internetowej Przedsiębiorcy, tj. (+48) 33 863 46 17, tel. kom.: (+48) 606 743 867 oraz (+48) 604 805 601 nie są numerami telefonów typu premium, albowiem pierwszy ww. numer telefonu, tj. zaczynający się od 33, to numer stacjonarny z rejonu Bielska-Białej, zaś kolejne dwa numery, czyli numery zaczynające się od 606 i 604, to standardowe prefiksy sieci komórkowych (typowe numery premium w Polsce zaczynają się od 70x i 80x). Możliwym zatem jest, że udostępnianie przez Stronę wskazanych numerów telefonów prawdopodobnie nie wiązało się z naruszeniem obowiązku wynikającego z art. 11 ustawy z dnia 30 maja 2014 r. o prawach konsumenta (Dz. U. z 2023 r. poz. 2759 ze zm.). W myśl wskazanego przepisu, jeżeli przedsiębiorca wskazuje numer telefonu przeznaczony do kontaktowania się z nim w sprawie zawartej umowy, opłata dla konsumenta za połączenie z tym numerem nie może być wyższa niż opłata za zwykłe połączenie telefoniczne, zgodnie z pakietem taryfowym dostawcy usług, z którego korzysta konsument. Wobec powyższego możliwe, że postępowanie Chrustek Travel nie wiązało się z negatywnymi skutkami finansowymi dla konsumentów. Niemniej jednak **w dniu wydania niniejszej decyzji na stronie internetowej Chrustek Travel nie jest przekazywana konsumentom dokładna informacja o koszcie połączenia z udostępnianymi numerami telefonów**. Warto na marginesie dodać, że w przypadku zauważenia takiego zachowania u innych przedsiębiorców objętych Postępowaniem Wyjaśniającym, Prezes Urzędu podejmował działania władcze uregulowane w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Celem tychże działań było przekazywanie przez przedsiębiorców pełnej informacji o koszcie połączenia z infolinią, aby konsumenci w przypadku potrzeby kontaktu z przedsiębiorcami w zakresie zawartej umowy nie obawiali się ewentualnego poniesienia dodatkowych kosztów za połączenie. Nieudzielenie przez Stronę odpowiedzi na żądania Prezesa Urzędu skierowane w ramach Postępowania Wyjaśniającego uniemożliwiło Prezesowi UOKiK podjęcie wobec Przedsiębiorcy działań o charakterze władczym zawartych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów w przypadku ewentualnego podejrzenia stosowania przez Chrustek Travel praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Wielość opisanych aspektów, które pojawiły się w przedmiotowym postępowaniu, zostało uwzględnionych przy wymierzeniu kary.

art. 83 uokik, Prezes Urzędu wyznaczył stronie **termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji** na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania w wysokości 43,20 zł (słownie: czterdzieści trzy złote 20/100 groszy).

Koszty niniejszego postępowania należy uiścić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa nr 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Mając powyższe na uwadze Prezes UOKiK orzekł jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

POUCZENIE

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 roku - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. z 2024 r. poz. 1568 ze zm.; dalej: **kodeks postępowania cywilnego**) - od niniejszej decyzji stronie przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia. Odwołanie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

W przypadku zakwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach postępowania, zawartego w punkcie II niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479³² § 1 i 2 kodeksu postępowania cywilnego oraz art. 264 § 2 kpa w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stronie przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji. Zażalenie wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz. U. z 2024 r. poz. 959 ze zm.; dalej: **ustawa o kosztach sądowych w sprawach cywilnych**), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł. Z kolei, zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 2 ww. ustawy zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu podlega opłacie stałej w kwocie 500 zł. **Opłatę od odwołania lub zażalenia należy uiścić na rachunek bankowy Sądu Okręgowego w Warszawie** albo w kasie tego sądu lub w inny sposób, zgodnie z informacjami podanymi przez Sąd. Na stronie internetowej Sądu Okręgowego w Warszawie oraz na tablicy ogłoszeń w budynku Sądu dostępne informacje o: 1) funkcjonujących kasach sądu, w których można uiścić opłatę sądową; 2) możliwych sposobach uiszczania opłat sądowych w formie bezgotówkowej; 3) numerach rachunków bieżących dochodów sądu, na które można dokonywać wpłat.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, zwolnienia od kosztów sądowych może się domagać osoba fizyczna, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny lub ich poniesienie narazi ją na taki uszczerbek.

Stosownie do treści art. 117 § 1, § 2, § 4 i § 5 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy. Osoba fizyczna, która nie ma miejsca

zamieszkania w siedzibie tego sądu, może złożyć wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego w sądzie rejonowym właściwym ze względu na miejsce swego zamieszkania, który niezwłocznie przesyła ten wniosek sądowi właściwemu.

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