



RGD-61-4/14/MLM

Gdańsk, 17 lipca 2014 r.

### DECYZJA NR RGD. 12/2014

Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) - działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy: Henryk Piękoś, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą BALT-TUR Grupa Hotelowa Henryk Piękoś w Sopocie:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje się za **praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, określoną w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 3 tej ustawy, działania przedsiębiorcy polegające na ustaleniu, że wpłaty za pobyt w ośrodku BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze, uiszczane w wysokości 100% ceny, mają charakter zadatku i nie podlegają zwrotowi, w razie rezygnacji przez klienta z wykonania umowy, które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i **stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 1 stycznia 2014 r.**
  
- II. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 267) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów obciąża się przedsiębiorcę Henryka Piękosia, prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą BALT-TUR Grupa Hotelowa Henryk Piękoś w Sopocie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 15,20 zł (słownie: piętnaście złotych 20/100), w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### UZASADNIENIE

- [1] Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również Prezesem Urzędu) wszczął i prowadził, pod sygn. akt RGD. 405-74/13/MLM postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy działania przedsiębiorcy: Henryk Piękoś BALT-TUR Grupa Hotelowa w Sopocie (zwany dalej również BALT-TUR), oferującego konsumentom usługi hotelarskie, nie naruszają

przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami).

- [2] W trakcie postępowania wyjaśniającego, o którym mowa w punkcie [1], Prezes Urzędu ustalił, iż niektóre działania przedsiębiorcy, tj. te, które wymieniono w pkt I sentencji niniejszej decyzji, mogą pozostawać w sprzeczności z zakazami wynikającymi z art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
- [3] Mając na uwadze dokonane ustalenia Prezes Urzędu wszczął przeciwko BALT-TUR, postanowieniem nr 36 z dnia 12 września 2014 r., postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Do akt tego postępowania, postanowieniem nr 44, z dnia 14 lutego 2014 r., zostały zaliczone następujące dowody, stanowiące akta sprawy o sygn. RGD. 405-74/13/MLM, tj. pismo przedsiębiorcy Henryka Piękoś, z dnia 26 listopada 2013 r., wraz z załącznikami:
1. Zestawienie prowadzonych obiektów,
  2. wypis z CEIDG,
  3. wydruki ze strony internetowej BALT-TUR (potwierdzone za zgodność z oryginałem).
- [4] Przedsiębiorcy został postawiony zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na ustaleniu w Cenniku na stronie internetowej przedsiębiorcy [www.balttur.com](http://www.balttur.com), że wpłaty za pobyt w ośrodku VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze, uiszczane w wysokości 100% ceny, mają charakter zadatku i nie podlegają zwrotowi, w razie rezygnacji przez klienta z wykonania umowy, które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).
- [5] Ustosunkowując się do postawionego mu zarzutu, przedsiębiorca Henryk Piękoś, pismem z dnia 3 marca 2014 r. przedstawił swoje stanowisko w sprawie, podnosząc m.in., co następuje:
- ✓ *Przedsiębiorca wprowadzając przedmiotowy zapis oparł się na dopuszczalnej przez prawo cywilne instytucji zadatku, określonego w zapisach art. 394 § 1 Kodeksu cywilnego.*
  - ✓ *Przedsiębiorca wychodził z założenia, że brak wykonania umowy, po jednej ze stron zgodnie z ogólnymi zapisami kodeksu cywilnego może być zabezpieczone instytucją zadatku.*
  - ✓ *Stosowanie instytucji zadatku w wypadku zawierania umów na świadczenie usług hotelarskich w ocenie przedsiębiorcy jest dopuszczalne zwłaszcza mając na uwadze skutek braku wykonania umowy ze strony klienta - brak możliwości sprzedaży usługi w zarezerwowanym, przez klienta terminie innemu klientowi, zwłaszcza, że pobyt w Ośrodku BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze (do których odnosi się przedmiotowy cennik) nie są realizowane w okresach dobowych lecz turnusowych 7,14 lub 21- dniowych. W tej sytuacji kiedy klient rezygnuje z przyjazdu na kilka dni przed terminem, jest niemożliwym aby znaleźć nowego klienta na zwolniony pokój ponieważ dłuższe pobyty 1,2,3 - tygodniowe planuje się z dużym wyprzedzeniem chociażby z powodu planowania urlopów w pracy. Taki pokój*

*stoi wówczas pusty przez 1,2, 3 tygodnie, co generuje ewidentne straty dla przedsiębiorcy. Dodatkowo wskazać należy, że żaden zapis kwestionowanego cennika nie zobowiązywał klientów do wpłaty całości ceny, a jedynie taka wpłata była rekomendowana ze względu na akcję promocyjną First Minute, polegająca na obniżeniu ceny pobytu o 50%.*

- ✓ *Jednocześnie należy wyjaśnić, że przedsiębiorca zmienił już treść kwestionowanego cennika zamieszczonego na stronie [www.balttur.com](http://www.balttur.com) i usunął z niego negowane przez tutejszy urząd zapisy odnoszące się do uznawania wpłaconych przez klienta kwot jako zadatku....*
- ✓ *Nowy cennik wszedł w życie z dniem 01.01.2014 r.*
- ✓ *Przedsiębiorca wnioskował również o wydanie decyzji trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.*
- ✓ *Dodatkowo, pismem z dnia 23 maja 2014 r. przedsiębiorca poinformował, iż nie ma osób, które zawarły umowę/dokonały rezerwacji przed dniem 1 stycznia 2014 r. i oczekują na jej wykonanie w bieżącym sezonie.*

#### **PREZES URZĘDU USTALIŁ STAN FAKTYCZNY, JAK NIŻEJ.**

- [6] Henryk Piękoś prowadzi działalność gospodarczą pod firmą BALT-TUR Grupa Hotelowa Henryk Piękoś w oparciu o wpis do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej. Zgodnie z wpisem do CEIDG przeważającą jest działalność: 55.10.Z Hotele i podobne obiekty zakwaterowania.
- [7] BALT-TUR prowadzi obiekty: Hotel EUROPA w Sopotcie, Pałac WIEJCE w Wiejce oraz Ośrodek BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze.
- [8] W ramach prowadzonej działalności przedsiębiorca stosuje w obrocie z konsumentami następujące wzorce umowne tj.:
  - ✓ Regulamin Pobytu w Ośrodku BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze.
  - ✓ Regulamin Pobytu w Hotelu EUROPA w Sopotcie.
  - ✓ Regulamin Pobytu w Pałacu WIEJCE oraz Umowa na organizowanie przyjęcia weselnego.
- [9] BALT-TUR oferuje swoje usługi m.in. poprzez stronę internetową [www.balttur.com](http://www.balttur.com). Na stronie, oprócz informacji ogólnych prezentujących przedsiębiorcę, jego ofertę oraz np. dane kontaktowe, w zakładce Cennik znajdują się dane dot. wysokości opłat za pobyt, ceny za oferowane zabiegi, a także informacje dodatkowe zawierające inne uregulowania.

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

- [10] Możliwość rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publicznoprawny. Prezes Urzędu jest bowiem upoważniony do realizacji zasadniczego celu powołanej ustawy, którym, zgodnie z art. 1 ust. 1, jest określanie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Jeśli natomiast przesłanka interesu pu-

blicznego nie występuje Prezes Urzędu nie jest upoważniony do podjęcia sprawy. Rozpatrywana sprawa ma, w ocenie Prezesa Urzędu, charakter publicznoprawny, albowiem dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy. Tymczasem, zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

[11] W postępowaniu, które kończy niniejsza decyzja, przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, z kolei ust. 2 tego artykułu stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności:

- 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1),
- 2) naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2),
- 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanymi wyżej przepisami art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, niezbędne jest wykazanie, iż spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

[12] Henryk Piękoś jest przedsiębiorcą, w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w znaczeniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 672). Artykuł 4 tej ustawy stanowi, iż:

- 1) przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną - wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą,
- 2) za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

W oparciu o treść art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

Henryk Piękoś jest zarejestrowany w Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej CEIDG. Przedmiotem działania tego przedsiębiorcy są m.in. usługi hotelarskie oraz zabiegi odnowy biologicznej i odchudzające, oferowane w ośrodku BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze.



W myśl art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową.

W przedmiotowej sprawie fakt oferowania przez BALT-TUR - będącego przedsiębiorcą - konsumentom usług zakwaterowania/pobytu oraz różnego rodzaju zabiegów, nie budzi wątpliwości, co przesądza o tym, iż pierwszą z przesłanek określonych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów należy uznać za spełnioną.

- [13] Jako bezprawne należy kwalifikować takie zachowania danego przedsiębiorcy, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego lub dobrymi obyczajami, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Komentarz do ustawy o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji pod red. Janusza Szewczyka, Wyd. CH Beck, Warszawa 2000 r., s. 117-118).

W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu postawił przedsiębiorcy zarzut stosowania działań bezprawnych związanych ze stosowaniem nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

- [14] Art. 24 ust. 2 pkt 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie nieuczciwych praktyk rynkowych lub czynów nieuczciwej konkurencji.

- [15] Zgodnie z treścią art. 4 ust. 1 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym *Praktyka rynkowa stosowana przez przedsiębiorców wobec konsumentów jest nieuczciwa, jeżeli jest sprzeczna z dobrymi obyczajami i w istotny sposób zniekształca lub może zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta przed zawarciem umowy dotyczącej produktu, w trakcie jej zawierania lub po jej zawarciu.*

- [16] Pojęcie dobrych obyczajów nie zostało w prawie zdefiniowane, ale podobnie jak zasady współżycia społecznego, jest przedmiotem wielu orzeczeń sądowych oraz opracowań doktryny.<sup>1</sup> Wskazuje się w nich, że dobre obyczaje to uczciwe zasady postępowania i ustalone zwyczaje w ujęciu etyczno-moralnym, a na ich treść składają się elementy etyczne i socjologiczne kształtowane przez oceny moralne i społeczne stanowiące uzupełnienie porządku prawnego.

W wyroku z dnia 16 stycznia 2013 r., w sprawie o sygn. akt XVII AmC 5406/11, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, definiując pojęcie dobrych obyczajów wskazał, że *poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorzec zachowań, który jest aprobowany przez daną społeczność lub grupę. Są to pozaprawne normy postępowania, którymi przedsiębiorcy winni się kierować. Ich treści nie da się określić w sposób wyczerpujący, ponieważ kształtowane są przez ludzkie postawy uwarunkowane zarówno przyjmowanymi wartościami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i związanymi z tymi praktykami życia gospodarczego. Wszystkie one podlegają zmianom w ślad za zmie-*

<sup>1</sup> Np. wyrok Sądu Apelacyjnego we Wrocławiu z 13 listopada 1991 r., I ACr 411/91, Wokanda 1992/4, J. Szewczyk w: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji – Komentarz, Warszawa 2000, s. 122-133, R. Stefanicki, Dobre obyczaje w prawie polskim, Przegląd Prawa Handlowego, 2002/5.



*niającymi się ideologiami politycznymi i społeczno-gospodarczymi oraz przewartościowaniami moralnymi. W szczególności zaś, dobre obyczaje to normy postępowania polecające na nienadużywaniu w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.*

- [17] Zgodnie z art. 2 ust. 7 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym, przez decyzję dotyczącą umowy rozumie się podejmowaną przez konsumenta decyzję, co do tego, czy, w jaki sposób i na jakich warunkach dokona zakupu lub zapłaci za produkt, bez względu na to, czy konsument postanowi dokonać określonej czynności, czy też powstrzyma się od jej dokonania. W związku z tym, nieuczciwa praktyka rynkowa może dotyczyć decyzji zarówno, co do potencjalnej możliwości zawarcia umowy, jak i umowy rzeczywiście zawieranej.

Należy jednak podkreślić, że praktyka określona w art. 4 ustawy o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym odnosi się do decyzji podejmowanych przez przeciętnego konsumenta, za którego uznaje się konsumenta dobrze poinformowanego, uważnego i ostrożnego. Oceny tej należy dokonać z uwzględnieniem czynników społecznych, kulturowych, językowych i przynależności danego konsumenta do szczególnej grupy konsumentów, przez którą rozumie się dającą się jednoznacznie zidentyfikować grupę konsumentów, szczególnie podatną na oddziaływanie praktyki rynkowej lub produkt, którego praktyka rynkowa dotyczy ze względu na szczególne cechy, takie jak: wiek, niepełnosprawność fizyczna lub umysłowa (art. 2 ust. 2 tej ustawy). Definicja przeciętnego konsumenta precyzuje więc pewien zespół cech mentalnych konsumenta, jego przeciętność, polegającą na tym, że z jednej strony możemy wymagać od takiego konsumenta pewnego stopnia wiedzy i orientacji w rzeczywistości, lecz z drugiej strony nie możemy uznać, że jest to wiedza kompletna i profesjonalna i że konsument - mimo tej ogólnej orientacji w rzeczywistości - ma prawo pewnych rzeczy nie wiedzieć.

Dlatego też, to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rzetelnego poinformowania swoich klientów/konsumentów o ich prawach i obowiązkach wynikających i dotyczących nawiązanego stosunku prawnego.

W przedmiotowej sprawie oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązaną z działalnością gospodarczą, czyli konsumentów przeciętnych. Są to osoby, które posiadają odpowiednią orientację w otaczającej ich rzeczywistości oraz umiejętności pozwalające na poszukiwanie i kontraktowanie usług określonego rodzaju przy użyciu internetu. Często zainteresowane one nie tylko pobytem w określonym miejscu, ale również dodatkowymi usługami typu zabiegi odnowy biologicznej, kosmetyczne, czy odchudzające. Przyjąć jednak należy, że konsumenci/kontrahenci BALT-TUR, zazwyczaj, nie posiadają profesjonalnej wiedzy nt. obowiązków, czy praw wynikających z odpowiednich przepisów prawnych, jak i regulujących rodzaj prowadzonej przez BALT-TUR działalności gospodarczej. Dlatego też to na przedsiębiorcy spoczywa obowiązek rzetelnego poinformowania swoich klientów/konsumentów o ich uprawnieniach wynikających i dotyczących nawiązanego stosunku prawnego.

- [18] Postawiony przedsiębiorcy zarzut dotyczy ustalenia przez Henryka Piękosia, że wpłaty za pobyt w ośrodku BALT-TUR VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze, uiszczane w wysokości 100% ceny, mają charakter zadatku i nie podlegają



zwrotowi, w razie rezygnacji przez klienta z wykonania umowy, które to działanie może wyczerpywać znamiona nieuczciwej praktyki rynkowej zdefiniowanej w art. 4 ust. 1 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. Nr 171, poz. 1206).

W takcie podjętych czynności Prezes Urzędu ustalił, że na stronie [www.balttur.com](http://www.balttur.com) przedsiębiorca przedstawia pełną ofertę ośrodka VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze oraz zamieszcza Cennik za świadczone tam usługi. Zgodnie z pkt 3 Cennika przedsiębiorca zaleca wpłatę całej wartości należności za zarezerwowany pobyt w ciągu 3 dni od dokonania rezerwacji. Jednocześnie, w pkt 11, informuje i zastrzega, że wpłaty za pobyt w ośrodku mają charakter zadatku, który nie podlega zwrotowi, dlatego prosimy o dokonywanie rezerwacji i wpłat w sposób przemyślany. Ze względu na trwającą promocję prosimy o dokonywanie wpłat w pełnej wysokości wartości rezerwacji.

Zgodnie ze stanowiskiem przedsiębiorcy brak wykonania umowy, po jednej ze stron zgodnie z ogólnymi zapisami kodeksu cywilnego może być zabezpieczone instytucją zadatku. Jednak, w ocenie Prezesa Urzędu ustalenie/narzucenie zadatku w wysokości 100% ceny i przewidywany/zastrzeżony brak zwrotu chociażby części uiszczonej kwoty, w wypadku rezygnacji z wykonania umowy, jest działaniem sprzecznym z dobrymi obyczajami i prowadzi do naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów.

Prezes Urzędu nie kwestionuje prawa przedsiębiorcy do żądania stosownej rekompensaty, w sytuacji odstąpienia konsumenta od umowy, czy zwrotu poniesionych kosztów, jak i ustalenia zadatku, jednak zadatek pobierany w pełnej wysokości ceny danego świadczenia wykracza ponad „zabezpieczenie”, tak w zakresie zakwaterowania, jak i wykonywanych zabiegów typu masaż, sauna itp.

Zdaniem Prezesa Urzędu, w przypadku zadatku wynoszącego 100% należności mamy do czynienia z zapłatą wygradzenia, dokonaną wcześniej, niż rozpoczęcie świadczenia, przez wykonawcę usługi/przedsiębiorcę.

Należy podnieść, na co wskazał także przedsiębiorca, że rezerwacja usługi turystycznej jaką są wczasy w wyspecjalizowanym ośrodku, jest zazwyczaj dokonywana z określonym wyprzedzeniem. Klienci BALT-TUR mogą rezerwować pobyt w ośrodku VITAL & ACTIVE w Jastrzębiej Górze, w dowolnym momencie i dogodnym dla siebie czasie tj. w wybranym turnusie (od 1 do 29 turnusu, realizowane od kwietnia do października danego roku). Planując jednak i podejmując pewne działania, z określonym wyprzedzeniem, konsument nie może mieć pewności, że w tym okresie w ich życiu nie wystąpią istotne przeszkody, różnej natury, które mogą zniweczyć lub uniemożliwić realizację tych zamiarów. W związku z czym zarówno rezerwacja, jak i późniejsza rezygnacja z wykonania umowy może być dokonana nie tylko na kilka dni, ale nawet kilka miesięcy przed datą rozpoczęcia wybranego turnusu.

Przedsiębiorca ustosunkowując się do przedmiotowego zarzutu argumentował, że *kiedy klient rezygnuje z przyjazdu na kilka dni przed terminem, jest niemożliwym, aby znaleźć nowego klienta na zwolniony pokój ponieważ dłuższe pobyty 1,2,3 - tygodniowe planuje się z dużym wyprzedzeniem chociażby z powodu planowania urlopów w pracy. Taki pokój stoi wówczas pusty przez 1,2, 3 tygodnie, co generuje ewidentne straty dla przedsiębiorcy.*

Prezesa Urzędu podkreśla ponownie, że przedsiębiorca ma pełne prawo do zabezpieczenia swoich interesów, w formie dozwolonej prawnie, jednak, w każ-



dym przypadku, winien również uwzględniać korzyści jakie np. uzyskał, w związku z rezygnacją klienta, chociażby w postaci oszczędności nakładów pracy i środków, w związku z niewykonaniem umowy.

Wskazać dodatkowo należy na stanowisko SOKiK, wyrażone w wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r., sygn. akt XVII Amc 160/05, dot. klauzuli nr 1086, o treści: *Niewykonanie któregokolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty.*

Zadaniem Sądu *cena imprezy jest wynikiem zsumowania opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. Zapis ten nie różnicuje przyczyn nie wykorzystania świadczenia objętego umową, rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia, w sytuacji, gdy pozwana nie realizuje na jego rzecz świadczenia albo oszczędziła z powodu niewykonania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskała jakąś część z kosztów jakie planowała ponieść na realizację tego świadczenia.* Postanowienie które zmierza do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania, jest niedozwolone bowiem wypełnia przesłanki z art. 385(3) pkt 12 k.c.

Mając na uwadze wszystkie okoliczności sprawy Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że działanie przedsiębiorcy, będące podstawą sformułowanego zarzutu, uznać należy za sprzeczne z dobrymi obyczajami, w kontekście przywołanego wcześniej wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, z dnia 16 stycznia 2013 r., w sprawie o sygn. akt XVII AmC 5406/11. Zachowanie przez BALT-TUR określonej części środków pieniężnych, wniesionych przed rezygnacją przez klienta, może, w pewnych sytuacjach, zmierzać do osiągnięcia przez przedsiębiorcę dodatkowych korzyści, kosztem konsumenta, czyli prowadzić do wykorzystania, czy nadużycia w stosunku do słabszego uczestnika obrotu posiadanej przewagi ekonomicznej.

Jednocześnie, działanie takie niewątpliwie mogło zniekształcić zachowania rynkowe przeciętnego konsumenta, po zawarciu umowy i spowodować podjęcie przez niego decyzji, której by nie podjął, gdyby działanie przedsiębiorcy było uczciwe. Każdy z klientów BALT-TUR, który zmuszony był zrezygnować z usługi przedsiębiorcy, mógł zaniechać dochodzenia zwrotu wpłaconych środków, w całości lub odpowiedniej części. Z tych też powodów, zadaniem Prezesa Urzędu okoliczności faktyczne udowadniają zarzut stosowania przez przedsiębiorcę Henryka Piękosia nieuczciwej praktyki rynkowej.

[19] Zdaniem Prezesa Urzędu, za spełnioną należy uznać także i trzecią przesłankę, bowiem naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest w sytuacji, gdy skierowane jest nie tylko do indywidualnych konsumentów, lecz szerszego, nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy.

W rozpatrywanej sprawie wymieniony warunek jest spełniony, bowiem oferta różnego rodzaju zabiegów oraz usług pobytowych w ośrodku BALT-TUR, wyczerpująca przesłanki nieuczciwej praktyki rynkowej - co zostało wykazane w pkt [18] niniejszej decyzji - adresowana była i jest nie do ściśle określonego,





konkretnego konsumenta, lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna. Nadto, działanie przedsiębiorcy prowadzi do naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów bowiem konieczność uiszczenia należności za niewykorzystane świadczenie generuje po stronie konsumenta wymierne straty finansowe, przez co narusza ich interes ekonomiczny.

[20] Mając powyższe na uwadze stwierdza się, iż wszystkie wskazane wcześniej przesłanki wynikające z art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zostały spełnione.

[21] Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy.

[22] Zgodnie z art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu nie wydaje decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki. W takim wypadku Prezes Urzędu wydaje decyzje o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z dokonanymi ustaleniami oraz informacją przekazaną przez BALT-TUR przedsiębiorca usunął z Cennika, na stronie internetowej [www.balttur.com](http://www.balttur.com), zakwestionowane postanowienia/informacje, z dniem 1 stycznia 2014 r.

Mając na uwadze te ustalenia Prezes Urzędu postanowił, jak w punkcie I sentencji decyzji.

[23] Odnosząc się do wniosku przedsiębiorcy o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca zobowiąże się do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom Prezes Urzędu może, w drodze decyzji nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Z uwagi jednak na stan faktyczny oraz działania podjęte przez przedsiębiorcę, jeszcze pod rozstrzygnięciem przedmiotowej sprawy, Prezes Urzędu uznał, iż nie jest możliwym zastosowanie ww. przepisu, skoro przedsiębiorca zaniechał stosowania przedmiotowej praktyki.

Przedsiębiorca zobowiązał się do dokonania zmiany we wzorcu umownym Cennik oraz do zwrotu klientom rezygnującym z wykonania umowy wniesionych środków. Z uwagi jednak na fakt, iż od ponad pół roku przedsiębiorca stosuje nowe wzorce umowne oraz *nie ma osób, które zawarły umowę/dokonały rezerwacji przed dniem 1 stycznia 2014 r. i oczekują na jej wykonanie w bieżącym sezonie*, przyjęcie zobowiązania staje się niezasadne.

Stąd orzeczono jak w punkcie I sentencji decyzji.

[24] Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 ust. 1 tej ustawy, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść



koszty postępowania. Niniejsze postępowanie w sprawie stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu orzekł jak w punkcie I sentencji decyzji.

Prezes Urzędu w przedmiotowej decyzji uznał, że przedsiębiorca dopuścił się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną. W związku z powyższym postanowiono przedsiębiorcę obciążyć kosztami postępowania w wysokości 15,20 zł (słownie: piętnaście złotych 20/100).

W związku z tym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

#### **POUCZENIA:**

Na podstawie art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity: Dz.U. z 2013 r., poz. 267) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyznaczył stronie termin 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na uiszczenie kosztów niniejszego postępowania w wysokości 15,20 zł. Powyższą kwotę należy wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie:

**NBP O/O WARSZAWA 511010101000787822 31000000.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 101), 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.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie II niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2014 r., poz. 101), należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Roman Jarząbek  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku