



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-3/04/AW/

Wrocław, 23.02.2004r.

**DECYZJA RWR 9/2004**

Na podstawie art. 23c ust. 1 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (j.t. Dz. U. z 2003r. Nr 86 poz. 804 ze zm.) oraz stosownie do art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 18 poz. 172 ze zm.)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, wskazaną w art. 23a ust. 1 powołanej na wstępie ustawy, **działanie Centrum Turystyki Holiday Sp. z o.o., ul. Kościerzyńska 7, 51-416 Wrocław**, polegające na naruszeniu art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez zamieszczenie we wzorcu *Umowy kupna-sprzedaży udziału próbnego CTH*, który Spółka stosuje przy zawieraniu umów z konsumentami, naruszającego te przepisy punktu nr 8 i **nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

**UZASADNIENIE**

1. Do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu, dnia 04.09.2003r. wpłynęła skarga konsumentka, w której Konsument stwierdził, że został oszukany i wprowadzony w błąd przez Centrum Turystyki Holiday Sp. z o.o. ul. Kościerzyńska 7, 51-416 Wrocław (dalej: CTH, Spółka), wskutek czego zawarł niekorzystną dla siebie umowę. Konsument załączył wzór podpisanej umowy.

dowód: akta sprawy RWR 0360-86/03/AW - dołączone do akt postępowania

2. Po przeanalizowaniu postanowień nadesłanej przez Konsumenta umowy, w celu zbadania, czy w opisanym przypadku nastąpiło naruszenie przepisów ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (dalej: *ustawa o ochronie...*), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) dnia 19.09.2003r. postanowił wszcząć postępowanie wyjaśniające.

dowód: akta sprawy RWR 61-W-18/03/AW - dołączone do akt postępowania

3. Wskutek otrzymanych w toku postępowania wyjaśniającego informacji, Prezes Urzędu dnia 29.12.2003r. wszczął postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, w związku z podejrzeniem naruszenia przez CTH art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz. U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), poprzez zamieszczenie we wzorcu *Umowy kupna-sprzedaży udziału próbnego CTH*, który Spółka stosuje przy zawieraniu umów z konsumentami, naruszającego te przepisy punktu nr 8, co tym samym mogło stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy *o ochronie ....*

To postanowienie umowne pozwalało CTH pobierać od konsumentów tzw. koszty zawarcia umowy, co jest zakazane przez ww. art. 2 ustawy z dnia 2 marca 2000r.

dowód: karta 1-2.

4. Ustosunkowując się do postawionego zarzutu, CTH w piśmie z dnia 12.01.2004r. stwierdziła, że od początku działalności nie zawarła żadnej umowy timesharingowej, o której jest mowa w ustawie z dnia 13 lipca 2000r. *o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku (...)*.

Podawała też, że nigdy nie zawierała umów poza lokalem przedsiębiorstwa, gdyż zgodnie z ustawą z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów(...)*, lokal był zawsze wynajęty i odpowiednio oznaczony.

Odnosząc się do kwestii pobierania odstępnego, CTH podała, że w umowach zawarty jest wyłącznie obowiązek zapłacenia przez stronę zrywającą umowę kosztów jej zawarcia, co jest zgodne z ww. ustawą z dnia 2 marca 2000r. Poinformowała ponadto, iż od września 2003r. prowadzi działalność wyłącznie na terenie swojej siedziby głównej, tj. we Wrocławiu, przy ul. Kościarzewskiej 7.

dowód: karta 6.

## **II. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

1. Centrum Turystyki Holiday Sp. z o.o. jest wpisana do rejestru przedsiębiorców pod nr KRS 0000053887, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla Wrocławia-Fabrycznej we Wrocławiu, VI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego. W rubryce „Przedmiot działalności przedsiębiorcy” wpisano: „działalność biur podróży”.

dowód: karta 14 akt o sygn. RWR 61-W-18/03/AW.

2. Podczas kontroli, przeprowadzonej w toku postępowania wyjaśniającego oraz w piśmie z dnia 12.01.2004r., CTH oświadczyła, że umowy przez nią zawierane nie są umowami timesharingu w rozumieniu ustawy z dnia 13 lipca 2000r. *o ochronie nabywców prawa korzystania z budynku lub pomieszczenia mieszkalnego w oznaczonym czasie w każdym roku (...)* Wyjaśniła, że sprzedaje tylko tzw. tygodnie próbne. W ramach tzw. tygodni próbnych klient wyjeżdża za granicę i dopiero tam może (z przedsiębiorcą zagranicznym) zawrzeć umowę timesharingu. CTH wysyła klientów za granicę do ośrodków działających w systemie timesharing, tym samym niejako pośredniczy w zawieraniu takich umów.

dowód: karta 6 oraz karta 4 i 25 akt o sygn. RWR 61-W-18/03/AW.

3. Przy zawieraniu umów z konsumentami, CTH stosuje formularz (mający charakter wzorca umownego) pod nazwą: „*Umowa kupna - sprzedaży udziału próbnego CTH*”, którego punkt 8 ma następującą treść:

**„W przypadku odstąpienia Klienta od Umowy, zapłaci on Sprzedawcy, koszty zawarcia umowy, wyliczone jako 10 % Ceny Udziału. W przypadku odstąpienia Sprzedawcy od umowy zwróci on całą wpłaconą przez Klienta kwotę, plus rekompensatę w wysokości ww. kosztów zawarcia Umowy”.**

W punkcie 1 umowy wskazano, że cena umowna za 5 -letni Udział Próbny CTH wynosi:

- równowartość 2200 euro brutto (za sezon RCI czerwony)
- równowartość 2000 euro brutto (za sezon RCI biały)
- równowartość 1800 euro brutto (za sezon RCI niebieski)

Mając powyższe na uwadze, koszty udziału, które w myśl umowy Klient w razie odstąpienia jest zobowiązany zapłacić CTH, wynoszą 10 % Ceny Udziału czyli odpowiednio do podanych wartości:

- równowartość 220 euro brutto (za udział o wartości 2200)
- równowartość 200 euro brutto (za udział o wartości 2000)
- równowartość 180 euro brutto (za udział o wartości 1800).

dowód: karta 5 akt o sygn. RWR 61-W-18/03/AW.

4. W skardze, którą wpłynęła do Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura we Wrocławiu Konsument podał, że podpisanie umowy „nastąpiło pod wpływem stworzonej w czasie spotkania informacyjnego atmosfery akceptacji przedstawianych zasad współpracy i presji psychicznej”. W umowie, którą Konsument podpisał, jako miejsce jej zawarcia wpisano Licheń, natomiast Konsument ma miejsce zamieszkania w Koninie.

dowód: karta 1-2 akt o sygn. RWR 0360-86/03/AW

### **III. Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:**

Art. 23a ust. 1 zd. 1 ustawy *o ochronie...* wskazuje, że „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”.

Do stwierdzenia praktyki z art. 23a ustawy *o ochronie...* konieczne jest wykazanie, że spełnione zostały łącznie następujące przesłanki:

- 1) bezprawność działań przedsiębiorcy,
- 2) godzenie tymi działaniami w interes konsumentów,
- 3) naruszenia tymi działaniami zbiorowego interesu konsumentów.

**Ad 1.** Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Aktem prawnym, który ma zastosowanie do oceny sprawy jest ustawa z dnia 2 marca 2000r. *o ochronie niektórych praw konsumentów oraz o odpowiedzialności za szkodę wyrządzoną przez produkt niebezpieczny* (Dz.U. Nr 22, poz. 271 ze zm.), dalej „ustawa”. Ustawa ta reguluje m.in. prawa i obowiązki przedsiębiorców, gdy zawierają z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa lub na odległość. W art. 2 ust. 1 ustawa wskazuje, że konsumentowi przysługuje prawo odstąpienia od umowy zawartej poza lokalem przedsiębiorstwa, w terminie 10 dni od zawarcia umowy, przy czym ust. 2 tego przepisu mówi wyraźnie, że nie jest dopuszczalne zastrzeżenie, że konsumentowi wolno odstąpić od umowy za zapłatą oznaczonej sumy (odstępne). Następnie, art. 2 ust. 3 ustawy przewiduje, że w razie skorzystania przez konsumenta z prawa odstąpienia od umowy, jest on zwolniony z

wszelkich zobowiązań. Ponadto, jeżeli dokonał jakichkolwiek przedpłat należą się od nich odsetki ustawowe od daty dokonania przedpłaty.

Mając na uwadze powyższy przepis należy stwierdzić, że postanowienie w punkcie 8 *Umowy kupna - sprzedaży udziału próbnego CTH*, jest sprzeczne z bezwzględny zakazem żądania od konsumenta zapłaty oznaczonej sumy (odstępne), ponieważ wskazane w tym punkcie 10% Ceny Udziału występujące pod nazwą „koszty zawarcia umowy” stanowią nic innego jak odstępne, gdyż obowiązek ich uiszczenia powstaje w razie odstąpienia konsumenta od umowy.

Skoro CTH zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, to nie może nakładać na konsumenta obowiązku zapłaty odstępne, wskazanego w zakwestionowanym punkcie 8 *Umowy kupna-sprzedaży udziału próbnego CTH* jako koszty zawarcia umowy.

Zakaz pobierania odstępne od konsumentów dotyczy przedsiębiorców, którzy zawierają umowy z konsumentami poza lokalem przedsiębiorstwa. Przez lokal przedsiębiorstwa rozumie się - zgodnie z art. 1 ust. 2 ustawy - miejsce przeznaczone do obsługi publiczności i oznaczone zgodnie z przepisami o działalności gospodarczej. Ustawa wskazuje także, że przepisy dotyczące zawierania umów poza lokalem przedsiębiorstwa stosuje się także do umowy zawartej w wyniku zorganizowanego poza lokalem przedsiębiorstwa zbierania ofert konsumentów w czasie odwiedzin przedsiębiorcy lub osoby działającej w jego imieniu w miejscu pracy konsumenta, w jego mieszkaniu albo w innym miejscu jego prywatnego pobytu (art. 1 ust. 3 ustawy).

Z akt sprawy wynika wyraźnie, że CTH zawiera umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, mimo że Spółka temu zaprzecza. CTH ma siedzibę we Wrocławiu, Konsument którego skarga znajduje się w aktach sprawy ma miejsce zamieszkania w Koninie, natomiast umowa została zawarta w Licheniu podczas spotkania informacyjnego w warunkach - jak podaje konsument - „presji psychicznej”.

W literaturze podkreśla się, że miejsce zawarcia umowy stanowi zagrożenie dla konsumenta, a taką technikę zawierania umów uznano współcześnie za zagrażającą prywatności i interesom ekonomicznym konsumenta. „Agresywność ofert uwidacznia się na skutek występowania z nią w miejscach, gdzie konsument nie liczy się z jej pojawieniem, nietypowych dla prowadzenia działalności gospodarczej: spotkania promocyjne, objazdy, publiczne prezentacje (...). W warunkach polskich okazało się, że okazją do zawierania takich umów mogą być specjalnie organizowane pielgrzymki do miejsc kultu religijnego” (E.Łętowska, *Prawo umów konsumenckich*, Warszawa 2002, str. 261).

Ponad to, z odpisu w Krajowym Rejestrze Sądowym wynika, że CTH nie posiada oddziałów, natomiast Spółka stwierdziła, że „od września 2003r. firma prowadzi działalność wyłącznie na terenie swojej siedziby głównej, tj. we Wrocławiu przy ul. Kościerzyńskiej 7”. Tymczasem odpis z KRS podaje, że CTH została zarejestrowana dnia 17.10.2001r., z tego więc wynika, że przez prawie dwa lata CTH nie prowadziła działalności w siedzibie we Wrocławiu. Konsument, którego skarga została dołączona do akt sprawy, zawarł umowę w marcu 2003r.

Z powyższego wynika więc wyraźnie, że CTH, zawierając z konsumentami umowy poza lokalem przedsiębiorstwa, stosuje w tych umowach zabroniony przez art. 2 ust. 2 ustawy warunek odnośnie obowiązku zapłaty odstępne przez konsumenta. Skoro CTH swoim działaniem narusza przepis art. 2 ust. 2 ustawy należy uznać, że została spełniona pierwsza z trzech ww. przesłanek, tj. bezprawność działań przedsiębiorcy.

**Ad 2.** Przechodząc do analizowania kolejnej przesłanki należy wyjaśnić, w jaki sposób bezprawne działanie CTH godzi w interes konsumentów.

Sformułowany przez CTH punkt 8 *Umowy kupna-sprzedaży udziału próbnego CTH*, który nakłada na konsumentów obowiązek zapłaty oznaczonej sumy, godzi w ich prawa, ponieważ wymaga od nich ponoszenia kosztów, z których w myśl ustawy są zwolnieni, a koszty te są znaczne (vide: punkt 3 str. 2 decyzji). Zatem żądanie od konsumentów uiszczenia ww. opłat, których pobierania ustawa tak wyraźnie zakazuje, jest działaniem Spółki bezsprzecznie naruszającym prawa ekonomiczne konsumentów, które to prawa pozostają pod ochroną art. 76 Konstytucji, który stanowi, że „władze publiczne chronią konsumentów, użytkowników i najemców przed działaniami zagrażającymi ich zdrowiu, prywatności i bezpieczeństwu oraz przed nieuczciwymi praktykami rynkowymi”.

To z kolei powoduje, że została spełniona druga z trzech ww. przesłanek - godzenie w interesy konsumentów.

**Ad 3.** Ustawa *o ochronie...* nie podaje definicji „zbiorowego interesu konsumentów”, wskazując jednak w art. 23a ust. 1 zd. 2, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, zarówno tych, którzy już zawarli umowę z CTH, jak i potencjalnych klientów. Widoczne jest więc, że bezprawne zachowanie CTH nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu kupujących, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów CTH. To zdaniem Prezesa Urzędu powoduje, że został naruszony zbiorowy interes konsumentów, a jednocześnie została spełniona trzecia z trzech ww. przesłanek.

**Wobec jednoczesnego spełnienia wszystkich trzech przesłanek należało zachowanie CTH uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wskazaną w art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie..., i nakazać zaniechanie jej stosowania, czyli usunięcie sprzecznego z prawem warunku w punkcie 8 *Umowy kupna-sprzedaży udziału próbnego CTH*.**

Podstawą do rozstrzygnięcia danej sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie...* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest: określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu przewidzianych w ustawie działań w celu jego ochrony.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 78 ust 1 ustawy *o ochronie...* w związku z art. 479<sup>28</sup> 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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Centrum Turystyki Holiday Sp. z o.o.  
ul. Kościerzyńska 7  
51-416 Wrocław