



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**  
TOMASZ CHRÓSTNY

DOZIK-611-3/18/MS

Warszawa, 24 listopada 2021

**WERSJA JAWNA - INFORMACJE STANOWIĄCE TAJEMNICĘ PRZEDSIĘBIORSTWA ORAZ INNE  
INFORMACJE PRAWNIE CHRONIONE OZNACZONO [\*\*\*]**

**DECYZJA nr DOZIK 10/2021**

I. Na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje postanowienia wzorca umownego stosowane przez Pomorskie Centrum Medyczne spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) o treści:**

1. „Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy” (postanowienie §2 ust. 3 umowy pn. „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”);

2. „Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczania wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego” (postanowienie §4 ust. 2 umowy pn. „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”);

3. „Pacjent nie może wypowiedzieć niniejszej umowy bez ważnej przyczyny” (postanowienie §4 ust. 3 umowy pn. „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”),

**za niedozwolone postanowienia umowne**, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1740; ze zm.), co stanowi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy z dnia 16 lutego 2007 roku o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275) i **zakazuje ich wykorzystywania.**

II. Na podstawie art. 99d ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **nadaje w zakresie pkt I niniejszej decyzji rygor natychmiastowej wykonalności.**

III. Na podstawie art. 23b ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Pomorskie Centrum Medyczne spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) środki usunięcia**





trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych, określonych w punkcie I sentencji decyzji, w postaci:

1. Obowiązku skierowania listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru - w terminie 30 (trzydziestu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji - do wszystkich konsumentów, którzy zawarli umowy sporządzone w oparciu o ww. wzorzec, pisemnej informacji o następującej treści:

„Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) uprzejmie informuje, iż Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, decyzją nr DOZIK 10/2021 z dnia 24 listopada 2021 r. stwierdził, że stosowany w obrocie przez naszą firmę wzorzec umowy o nazwie: „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych” zawiera klauzule niedozwolone, o treści:

„- „Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy.” (postanowienie § 2 ust. 3 Umowy);

- „Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczania wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego” (postanowienie §4 ust. 2 ww. umowy);

- „Pacjent nie może wypowiedzieć niniejszej umowy bez ważnej przyczyny” (postanowienie §4 ust. 3 ww. umowy)

i zakazał ich wykorzystywania.

Prawomocna decyzja o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji. W związku z powyższym zacytowane postanowienia nie wiążą Pani/Pana, czyli są bezskuteczne. Bezskuteczność ta powstaje z mocy prawa i nie jest konieczne stwierdzenie jej na drodze sądowej. Klauzulę uznaną za abuzywną należy zatem traktować tak, jakby w ogóle nie była zawarta w umowie.

Decyzja Prezesa UOKiK nr DOZIK 10/2021 z dnia 24 listopada 2021 r. dostępna jest pod adresem internetowym [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Decyzja jest prawomocna.”

W zakresie wykonania powyżej wskazanego powyżej środka usunięcia trwających skutków praktyk, Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) podejmie poniżej określone działania:

a) w przypadku zwrotu pisma z adnotacją inną niż wskazująca na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje), dokona kolejnej próby poinformowania konsumenta listem poleconym za zwrotnym potwierdzeniem odbioru;

b) w przypadku zwrotu pierwszego pisma z adnotacją wskazującą na brak zasadności kierowania kolejnego pisma (np. adresat nieznany, niewłaściwy adres, adresat nie żyje) lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma niezależnie od przyczyny, dokona próby skontaktowania się z konsumentem, poprzez dostępne dane (z pominięciem adresu, na który nadano pismo), w tym telefonicznie, sms-em lub e-mailem, w celu przekazania informacji o wydanej decyzji nr DOZIK 10/2021 oraz informacji, iż jej treść



dostępna jest na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).

2. Obowiązku opublikowania oświadczenia - w terminie nie później niż 14 dni od dnia uprawomocnienia się przedmiotowej decyzji - na swój koszt, na swojej stronie internetowej, która na dzień wydania decyzji mieści się pod adresem [www.ocm24.pl](http://www.ocm24.pl) (na stronie głównej) o treści:

„Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) informuje, iż Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr DOZIK 10/2021 z dnia 24 listopada 2021 r. stwierdził, że stosowany w obrocie przez naszą firmę wzorzec umowy o nazwie: „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych” zawiera klauzule niedozwolone, o treści:

- „Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy.” (postanowienie § 2 ust. 3 Umowy);

- „Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczania wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego” (postanowienie §4 ust. 2 ww. umowy);

- „Pacjent nie może wypowiedzieć niniejszej umowy bez ważnej przyczyny” (postanowienie §4 ust. 3 ww. umowy)

i zakazał ich wykorzystywania.

Szczegółowe informacje dostępne są w decyzji Prezesa Urzędu ochrony Konkurencji i Konsumentów nr DOZIK 10/2021 z dnia 24 listopada 2021 r. opublikowanej na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem. Decyzja ta jest prawomocna.”

Oświadczenie, o którym mowa powyżej, Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) opublikuje w ten sposób, że:

a) treść przedmiotowego oświadczenia będzie dostępna i utrzymana na tej stronie internetowej przez okres 6 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,

b) tekst powyższego oświadczenia będzie wyjustowany oraz wpisany czarną czcionką (kod szesnastkowy RGB #000000) ARIAL ma białym tle (kod szesnastkowy RGB #ffffff),

c) tekst zostanie zamieszczony w górnej części strony głównej domeny [www.ocm24.pl](http://www.ocm24.pl) bez możliwości zamknięcia informacji przez użytkownika; oświadczenie ma być widoczne przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (oświadczenie nie może przybrać formy np. rotacyjnego banera czy slajdera),

d) wielkość czcionki powinna odpowiadać wielkości czcionki zwyczajowo używanej na ww. stronie internetowej, tekst umieszczony w ramce, o rozmiarze takim, aby była ona w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z uwzględnieniem marginesu 2,5 cm z każdej strony,

e) fragment oświadczenia o treści „na stronie Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod tym adresem” powinien być zamieszczony w formie hipertącza (link) do niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na **Pomorskie Centrum Medyczne**



spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie):

1. karę pieniężną w wysokości 46 148 zł (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro, płatną do budżetu państwa, za stosowanie we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami, postanowienia określonego w punkcie I.1. sentencji decyzji;

2. karę pieniężną w wysokości 46 148 zł (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro, płatną do budżetu państwa, za stosowanie we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami, postanowienia określonego w punkcie I.2. sentencji decyzji;

3. karę pieniężną w wysokości 46 148 zł (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro, płatną do budżetu państwa, za stosowanie we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami, postanowienia określonego w punkcie I.3. sentencji decyzji.

V. Na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275) oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 735), w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów obciąża Pomorskie Centrum Medyczne spółkę z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie) kosztami przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, zobowiązując tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 41 zł (słownie: czterdziestu jeden złotych) w terminie 14 (czternastu) dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: „Prezes Urzędu”), w związku z pojawiającymi się skargami na nieprawidłowości związane ze sposobem pozyskiwania klientów przez Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (przed zmianą nazwy: OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie; dalej: „Spółka”, lub „OCM”) przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. DDK-405-2/17/ZG), wszczęte postanowieniem z dnia 20 stycznia 2017 r., mające na celu wstępne ustalenie, czy w związku z praktykami stosowanymi przez Spółkę przy zawieraniu poza lokalem przedsiębiorstwa umów o świadczenie usług zdrowotnych, doszło do naruszenia przepisów uzasadniającego wszczęcie postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach. W zakresie ww. postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu przeanalizował możliwe naruszenia praw konsumentów w ramach działalności Spółki, podnosząc kwestię braku zgody konsumenta na kontakt telefoniczny ze strony OCM tj. naruszenie art. 172 ust. 1 w zw. z art. 174 ustawy z dnia 16 lipca 2004 r. Prawo telekomunikacyjne tj. z dnia 15 września 2017 r. (Dz.U. z 2017 r. poz. 1907 ze zm.) oraz kwestię możliwości stosowania nieuczciwej praktyki rynkowej wprowadzającej w błąd poprzez zaniechanie polegające na nieujawnianiu konsumentom handlowego celu spotkania, na które byli telefonicznie zapraszani, tj. naruszenie art. 6 ust. 1 w zw. z art. 6 ust. 3 pkt 2 ustawy z dnia 23 sierpnia 2007 r. o przeciwdziałaniu



nieuczciwym praktykom rynkowym (t.j. Dz. U. z 2017 r., poz. 2070).

Z informacji wskazanych w skargach konsumentów wynikało, że konsumenci zapraszani byli telefonicznie na bezpłatne badania stanu zdrowia organizowane przez OCM, a po ich wykonaniu oferowano im umowę o nazwie: „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”. W zakresie oferowanej przez Spółkę ww. umowy, Spółka zobowiązywała się zorganizować konsumentowi opiekę medyczną zgodnie z wybranym przez niego abonamentem medycznym o nazwie „Zdrowy Senior Plus” lub „Zdrowy Senior Premium”. W trakcie ww. postępowania wyjaśniającego zbadano treść stosowanego przez Spółkę wzorca umowy i stwierdzono, że zawiera postanowienia, które mogą być uznane za niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1740 ze zm.; dalej k.c.).

Postanowieniem z dnia 23 października 2018 r., Prezes Urzędu wszczął wobec Spółki postępowanie w sprawie o uznanie opisanych w sentencji decyzji postanowień za niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Należy przy tym wskazać, że w wyniku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego (sygn. DDK-405-2/17/ZG) Prezes Urzędu wszczął także wobec Spółki postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. DOZIK-610-7/18/MS), postępowanie to zostało zakończone decyzją Prezesa Urzędu nr DOZIK 9/2021 z dnia 23 listopada 2021 r.

Postanowieniem z dnia 23 października 2018 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów część materiału dowodowego zgromadzonego w postępowaniu wyjaśniającym o sygnaturze DDK-405-2/17/ZG.

Spółka w odpowiedzi na wszczęcie postępowania, w piśmie z dnia 12 listopada 2018 r., ustosunkowała się do postawionych zarzutów, zaprzeczając jakoby wskazane w sentencji decyzji postanowienia wypełniały znamiona niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Odnosząc się do zakwestionowanego w pkt. I.1 sentencji postanowienia - „*Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy*” - Spółka wskazała, że Prezes Urzędu dokonując oceny przedmiotowej klauzuli, nie uwzględnił postanowienia „*Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Zdrowotnych*” - dokument ten stanowi załącznik do Umowy oraz jest integralną częścią Umowy. Zgodnie z § 1 ust. 3 „*Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Zdrowotnych*” Spółka zastrzegła sobie prawo do zmiany placówek medycznych w trakcie obowiązywania Umowy, z poniżej przedstawionych powodów: „*a) rozwiązanie umowy z Placówką Współpracującą/Partnerem Medycznym; b) czasowe wstrzymanie działalności przez Placówkę Współpracującą/Partnera Medycznego; c) wykreślenie Placówki Współpracującej/Partnera Medycznego z właściwego rejestru, w całości lub w części; d) ogłoszenie o likwidacji, przekształceniu lub upadłości Placówki Współpracującej/Partnera Medycznego.*” W związku z powyższym w ocenie Spółki postanowienie wskazane pkt. I.1 sentencji należy interpretować łącznie z powyżej wskazanym postanowieniem §1 ust. 3 „*Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Zdrowotnych*”, co w ocenie Spółki oznacza, że zmiana w wykazie placówek medycznych niestanowiąca zmiany Umowy, dotyczy przyczyn leżących wyłącznie po stronie jej partnerów medycznych, a nie po stronie Spółki, oraz że są to przyczyny natury organizacyjno-prawnej, na które Spółka nie ma wpływu, w związku z tym w jej ocenie postanowienie to nie może zostać uznane za abuzywne.

Zdaniem Spółki każdorazowe informowanie o zmianie w wykazie jej placówek medycznych oraz uzyskanie zgody kontrahenta na aneksowanie takiej zmiany mogłoby okazać się rozwiązaniem nadmiernie „*czasochłonnym, nieefektywnym i uciążliwym*” dla jej kontrahentów oraz dla niej samej. Spółka wskazała, że ryzyko rozwiązania przez konsumenta umowy z powodu zmian w wykazie jej placówek medycznych mogłoby poddawać „*pod wątpliwość sens stabilnego i bezpiecznego prowadzenia jakiegokolwiek*



*działalności, opierającej się na świadczeniu usług w placówkach własnych jak i współpracujących, ponieważ żaden z przedsiębiorców nie byłby w stanie zagwarantować konsumentom braku zmian lub możliwości rozwiązania umowy w takim przypadku” oraz że jest to powszechna praktyka na rynku usług medycznych.*

Następnie Spółka przytoczyła przykład podobnych, w jej ocenie, praktyk z branży innego rodzaju usług wskazując, że w przypadku świadczenia usług polegających na dostawie Internetu, energii elektrycznej lub produktów bankowych konsument może zdecydować o zawarciu umowy o świadczenie takiej usługi z uwagi na to, że dany punkt obsługi jest obok miejsca jego zamieszkania co nie znaczy, że w sytuacji zamknięcia dogodnego dla konsumenta punktu obsługi, konsument będzie uprawniony do rozwiązania danej umowy.

Odnosząc się do zakwestionowanego postanowienia w pkt. 1.2 sentencji - *”Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczania wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego”* - Spółka wskazała, że postanowienie to ma na celu zabezpieczenie interesów jej klientów, aby w trakcie rezerwacji wizyty w danej placówce medycznej nie zostali zaskoczeni wygaśnięciem umowy. W ocenie Spółki w takim wypadku zawarcie nowej umowy mogłoby być dla konsumentów uciążliwe, w związku z tym postanowienie to daje konsumentowi gwarancję ciągłości dostępu do jej usług. Spółka dodała, że ustawodawca nie uznaje co do zasady klauzul o automatycznym przedłużeniu umowy za niedozwolone. Ponadto, zdaniem Spółki ustanowiony termin wypowiedzenia Umowy tj. na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania umowy nie narusza dobrych obyczajów.

Odnosząc się do zakwestionowanego w pkt. 1.3 sentencji postanowienia - *„Pacjent nie może wypowiedzieć niniejszej umowy bez ważnej przyczyny”* - Spółka wskazała, że ustalenia Prezesa Urzędu zostały oparte na nieaktualnym wzorcu umowy, a postanowienie to zostało usunięte przez Spółkę w połowie 2017 r. Spółka zakwestionowała zarzut Prezesa Urzędu, iż przedmiotowa klauzula mogłaby zostać uznana za niedozwoloną. Spółka wskazała, że zgodnie z obowiązującym prawem uprawnienie do wypowiedzenia umowy zlecenia można ograniczyć do wystąpienia ważnych powodów. Jak wskazała, w orzecznictwie przyjmuje się, że strony mogą nadać umowie zlecenia charakter większej trwałości, w szczególności gdy umowa dotyczy odpłatnego wykonania w sposób ciągły danej czynności przez przyjmującego zlecenie.

Na zarzut Prezesa Urzędu, iż we wzorcu umowy stosowanym przez Spółkę brak jest analogicznych postanowień, które ograniczałyby możliwość wypowiedzenia Umowy przez Spółkę, Spółka wskazała, że równowaga kontraktowa stron została zagwarantowana przez obowiązujące przepisy prawa, wskazując na art. 746 ust. 2 k.c. Zgodnie z tym przepisem przyjmujący zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie. Jednakże gdy zlecenie jest odpłatne, a wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, przyjmujący zlecenie jest odpowiedzialny za szkodę.

W tym miejscu należy wskazać, że Spółka nie przekazała Prezesowi Urzędu innych wzorców umów w ramach których oferowała konsumentom dostęp do świadczeń zdrowotnych, niż te które zostały przez nią przekazane w toku postępowania wyjaśniającego, pismem z dnia 10 marca 2017 r.

Pismem z dnia 18 lipca 2019 r. Prezes Urzędu wezwał Spółkę do przekazania stosowanych przez nią wszystkich wzorców umownych w obrocie z konsumentami, wraz ze wskazaniem okresu ich stosowania. W odpowiedzi na powyższe prokurent samoistny Spółki pismem z dnia 3 sierpnia 2019 r. poinformował, że w związku z odwołaniem dotychczasowego



Prezesa Zarządu Spółki, od dnia 10 kwietnia 2019 r. Spółka nie ma organu uprawnionego do jej reprezentacji.

W związku z tym, że powyższa informacja nie została ujawniona w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, Prezes Urzędu pismem z dnia 10 września 2019 r. zawiadomił Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego o potrzebie przeprowadzenia postępowania przymuszającego w trybie art. 24 ustawy z dnia 20 sierpnia 1997 r. o Krajowym rejestrze sądowym (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 112 ze zm.; dalej: „ustawa o krajowym rejestrze sądowym”) względem Spółki w celu wpisania przez nią do ww. rejestru prawidłowej informacji w zakresie braku uprawnionego organu do reprezentacji Spółki.

Z prowadzonego dla Spółki pod numerem 0000476627 wpisie w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Przedsiębiorców wynika, iż Spółka od dnia 17 września 2020 r. ustanowiła organ uprawniony do jej reprezentacji.

Prezes Urzędu pismem z dnia 15 października 2020 r. ponownie wezwał Spółkę do przekazania przez nią stosowanych od 2017 r. wzorców umów oraz przekazania informacji, czy Spółka zaniechała oferowania konsumentom przedmiotowych umów. Wezwanie to wysłano na ujawniony w rejestrze przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego adres, pomimo dwukrotnego awizowania, nie zostało podjęte w wyznaczonym przez operatora pocztowego terminie. Przeprowadzone przez pracownika UOKiK oględziny miejsca, w którym miałyby znajdować się siedziba Spółki wskazały, że pod tym adresem nie znajdują się jakiegokolwiek oznaczenia wskazujące na ulokowanie tam siedziby Spółki. Ponadto z informacji udzielonej przez pracownika ochrony budynku biurowego znajdującego się pod przedmiotowym adresem wynikało, że w tym budynku Spółka miała swoją faktyczną siedzibę do końca 2019 r.

W związku z prawdopodobieństwem, iż wpis Spółki do Krajowego Rejestru Sądowego (nr KRS: 0000476627) był niezgodny z rzeczywistym stanem rzeczy, Prezes Urzędu pismem z dnia 30 listopada 2020 r. ponownie zawiadomił Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawa XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego o potrzebie przeprowadzenia postępowania przymuszającego w trybie art. 24 ustawy o krajowym rejestrze sądowym względem Spółki w celu wpisania przez nią do ww. rejestru prawidłowego adresu siedziby.

Z prowadzonego dla Spółki wpisu pod numerem 0000476627 rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego wynika, że dnia 12 lutego 2021 r. został wpisany nowy adres siedziby Spółki - ul. Powstańców Śląskich, nr 103 lok. 1, 01-355 Warszawa.

W związku z powyższym Prezes Urzędu ponownie wezwał Spółkę, pismem z dnia 25 lutego 2021 r., do przekazania informacji w celu dokonania ustaleń faktycznych w przedmiotowej sprawie, w tym do przekazania wzorców umów w ramach których Spółka oferowała konsumentom dostęp do świadczeń zdrowotnych, stosowanych od początku 2017 r. do dnia otrzymania niniejszego wezwania, wraz ze wskazaniem okresów ich stosowania.

Spółka, pismem z dnia 11 marca 2021 r. oświadczyła, że pod koniec marca 2019 r. zaniechała organizowania spotkań z konsumentami, na które zapraszała ich za pośrednictwem kontaktu telefonicznego oraz, że obecnie skupia się jedynie na obsłudze konsumentów z którymi ma podpisane umowy na abonament medyczny. Spółka nie przekazała stosowanych przez nią wzorców umów za okres wskazany w wezwaniu Prezesa Urzędu wskazując, że nie jest w ich posiadaniu. Spółka dodała, że przekazała Prezesowi Urzędu wszystkie stosowane przez nią wzorce umów w trakcie postępowania wyjaśniającego sygn. DDK-405-2/17/ZG. W wyżej wymienionym piśmie Spółka oświadczyła, że od 2018 r. nie sporządzała sprawozdań finansowych oraz nie posiada rachunku bankowego, w związku z tym nie jest w posiadaniu dokumentów umożliwiających obliczenie jej obrotu i tym samym nie jest w stanie wskazać obrotu osiągniętego przez nią w trzech ostatnich latach obrotowych.



Ponadto w celu ustalenia średniego obrotu Spółki osiągniętego w trzech ostatnich latach obrotowych Prezes Urzędu, pismem z dnia 9 grudnia 2020 r., zwrócił się do Naczelnika Drugiego Urzędu Skarbowego w Warszawie o przekazanie poświadczonych przez organ kopii zeznania o wysokości dochodu (straty) osiągniętego przez Spółkę w latach podatkowych 2017, 2018 oraz 2019. Pismem z dnia 30 grudnia 2020 r. Naczelnik Drugiego Urzędu Skarbowego w Warszawie przekazał kopię zeznania podatkowego Spółki CIT-8 za 2017 r., oraz poinformował, że nie odnotował wpływu zeznań o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) Spółki za okres 2018-2019.

Prezes Urzędu kolejny raz wystąpił do Naczelnika Drugiego Urzędu Skarbowego, pismem z dnia 15 lipca 2021 r., w celu ustalenia średniego obrotu Spółki osiągniętego w trzech ostatnich latach obrotowych tj. 2018-2020 r. Pismem z dnia 22 lipca 2021 r. Naczelnik Drugiego Urzędu Skarbowego w Warszawie poinformował, że nie odnotował wpływu zeznań o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) Spółki za okres 2018-2020.

Pismem z dnia 27 września 2021 r. Prezes Urzędu skierował do Spółki zawiadomienie o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz o możliwości przeglądania akt i wypowiedzenia się w sprawie zebranego materiału dowodowego. W dniu 13 października 2021 r. pełnomocnik Spółki zapoznał się z aktami sprawy.

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

Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie jest przedsiębiorcą wpisanym do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzonego przez Sąd Rejonowy dla m.st. Warszawy, XIV Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000476627. W dniu 26 listopada 2019 r. Spółka dokonała zmiany nazwy firmy z OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie na Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie.

[dowód: wydruk KRS - k. 137-141 akt adm.]

W dniu 12 lutego 2021 r. dokonano zmiany adresu w prowadzonym dla Spółki wpisie KRS. Wykreślono adres: ul. Brzeska 2, 03-737 Warszawa, wpisano: ul. Powstańców Śląskich, nr 103 lok. 1, 01-355 Warszawa.

[dowód: wydruk KRS - k. 138 akt adm.]

Spółka poza lokalem swojego przedsiębiorstwa, na terenie całego kraju, organizowała spotkania z konsumentami, na których przeprowadzała badania stanu zdrowia oraz wykłady na temat zdrowia, a następnie oferowała im umowy, w ramach których zobowiązywała się zapewnić konsumentowi dostęp do poszczególnych świadczeń zdrowotnych zgodnie z wybranym przez niego pakietem medycznym. Uczestnictwo w programie medycznym Spółka oferowała na okres 12, 24 lub 48 miesięcy. Konsumentom byli zapraszani przez Spółkę na organizowane przez nią spotkania drogą telefoniczną.

[dowód: pismo z dnia 26 lutego 2017 r. - k. 17 akt adm.]

Spółka na spotkaniach z konsumentami posługiwała się wzorcem umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”. Spółka w piśmie z dnia 10 marca 2017 r. przekazała stosowany przez nią w obrocie z konsumentami wzorzec umowy oraz oświadczyła, że stosuje go od 1 stycznia 2016 r.

[dowód: karta 51 akt. adm.]

Zakres oferowanego przez Spółkę dostępu do poszczególnych świadczeń zdrowotnych do których Spółka zobowiązywała się zapewnić dostęp określony został w załącznikach do ww. wzorca umownego - w dokumentach o nazwie: „Zakres Abonamentu medycznego Zdrowy





Senior Plus” oraz „Zakres Abonamentu medycznego Zdrowy Senior Premium”.

[dowód: karta 34-45 akt. adm.]

Kolejnym załącznikiem do oferowanego konsumentom wzorca umowy o nazwie „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych” był dokument o nazwie: „Ogólne Warunki Świadczenia Usług Zdrowotnych (OWU) - załącznik 2 do umowy”. W dokumencie tym określony został sposób udzielania świadczeń zdrowotnych dla klientów Spółki przez współpracujące ze Spółką placówki medyczne, w tym m.in. sposób w jaki konsument może skorzystać z danego świadczenia zdrowotnego.

[dowód: karta 55-56 akt. adm.]

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka poinformowała, że od połowy 2017 r. stosuje nowy wzorzec umowy, niemniej jednak nie przekazała innych wzorców niż wzorzec umowy przekazany w postępowaniu wyjaśniającym sygn. DDK-405-2/17/ZG. Natomiast w odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu do przekazania stosowanych przez nią innych wzorców umów Spółka oświadczyła, że przekazała Prezesowi Urzędu wszystkie stosowane przez nią wzorce w odpowiedzi na poprzednie wezwanie Prezesa Urzędu.

[dowód: karta 98 akt. adm.]

W związku z powyższym należy przyjąć, że Spółka stosowała w obrocie z konsumentami wzorzec umowy przekazany przez nią w piśmie z dnia 10 marca 2017 r. W stosowanym przez Spółkę od dnia 1 stycznia 2016 r. wzorcu umowy pod nazwą: „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych” (dalej: „Umowa”) znajdują się następujące postanowienia:

*„Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy” (postanowienie §2 ust. 3 Umowy);*

*„Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczania wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego” (postanowienie §4 ust. 2 Umowy);*

*„Pacjent nie może wypowiedzieć niniejszej umowy bez ważnej przyczyny” (postanowienie §4 ust. 3 Umowy).*

[dowód: karta 54 akt. adm.]

Spółka oświadczyła, że ilość zawartych z konsumentami przez Spółkę umów na organizowanych przez nią spotkaniach kształtowała się następująco: w 2016 r. - [\*\*\*\*]; w 2017 r. - [\*\*\*\*]; w 2018 r. - [\*\*\*\*]; 2019 r. - [\*\*\*\*]. Niezależnie od powyżej przedstawionych danych Spółka oświadczyła, że w zakresie swojej działalności sprzedawała również abonamenty medyczne za pośrednictwem platformy internetowej pod adresem [www.groupon.pl](http://www.groupon.pl). Z informacji przekazanych przez Spółkę wynika, iż za pośrednictwem ww. platformy zawarła w 2016 r. [\*\*\*\*] umowy, a w 2017 r. [\*\*\*\*] umów. Niemniej jednak Spółka nie przekazała informacji jakie umowy zawierała przez ww. platformę, w szczególności czy były one zawierane w oparciu o ten sam wzorzec umowy, który był wykorzystywany na organizowanych przez nią pokazach.

[dowód: pismo Spółki z dnia 26 lutego 2017 r. - k. 17, 98 akt adm.]



## Ocena prawna ustalonych faktów

### Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do przepisu art. 1 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (t.j. Dz. U. z 2021 r., poz. 275; dalej: „uokik”), ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana jest w ramach działań Prezesa Urzędu w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie poszczególnych, indywidualnych uczestników rynku. Naruszenie interesu publicznego stanowi bezwzględny warunek uznania kompetencji Prezesa Urzędu do rozstrzygnięcia określonej sprawy. Interes publiczny zostaje naruszony wówczas, gdy działania przedsiębiorcy godzą w interesy ogólnospołeczne i dotyczą szerokiego kręgu uczestników rynku, zaburzając jego prawidłowe funkcjonowanie.

W ocenie Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publiczny, gdyż wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, którzy byli lub mogli być narażeni na negatywne skutki stosowanych przez Spółkę niedozwolonych postanowień umownych, tj. konsumentów, którzy mogli stać się klientami Spółki, biorąc udział w organizowanych przez Spółkę spotkaniach, a następnie zawrzeć z nią umowę w oparciu o przedmiotowy wzorzec. Zakwestionowane działania Spółki nie dotyczą interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i niedający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Spółkę wzorcem umowy przy oferowaniu im abonamentów medycznych na określony w umowie czas. Należy przy tym mieć na uwadze fakt, że Spółka zawierała z konsumentami umowy w oparciu o przedmiotowy wzorzec na terenie całego kraju. Zatem stosowane przez Spółkę niedozwolone postanowienia umowne, zawarte we wzorcu mogły rażąco naruszyć interesy nieograniczonego kręgu konsumentów - każdego aktualnego i potencjalnego klienta. W niniejszej sprawie uzasadnione zatem było podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz.U. 2021 r. poz. 162). Jednocześnie art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców stanowi, że przedsiębiorcą jest osoba fizyczna, osoba prawna lub jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonująca działalność gospodarczą. Stosownie natomiast do art. 3 ww. ustawy, działalnością gospodarczą jest zorganizowana działalność zarobkowa, wykonywana we własnym imieniu i w sposób ciągły. Spółka jest osobą prawną prowadzącą działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000476627, w związku z tym posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu wyżej wymienionej ustawy. W konsekwencji również w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Spółka dysponuje statusem przedsiębiorcy (zgodnie z art. 4 pkt 1 uokik).

Zaznaczenia wymaga, że przed wszczęciem postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Spółka funkcjonowała pod nazwą OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie. Następnie Spółka w dniu 26 listopada 2019 r. dokonała zmiany nazwy firmy z OCM spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie na Pomorskie Centrum Medyczne spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie. Należy wskazać, że przy zmianie nazwy spółki prawa handlowego nie dochodzi do powstania nowego podmiotu, w związku z tym nie dochodzi do zmiany strony postępowania administracyjnego.



## Zakaz stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych

Zgodnie z art. 23a uokik, zakazane jest stosowanie we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Zgodnie z powoływanym w art. 23a uokik przepisem art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Głównymi zatem przesłankami uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone jest stwierdzenie, iż:

- postanowienie to kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy,
- postanowienie nie określa głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia, chyba że zostały sformułowane w sposób niejednoznaczny,
- postanowienie nie zostało z konsumentem uzgodnione indywidualnie.

Dla uznania danego postanowienia umowy jako niedozwolonego, przesłanki sprzeczności z dobrymi obyczajami i rażącego naruszenia interesów konsumenta muszą zachodzić równocześnie. Z reguły rażące naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. wyrok SN z 13 października 2010 r., I CSK 694/09).

Kompetencja do uznania danego postanowienia za abuzywne należy do Prezesa Urzędu na podstawie art. 23b ust. 1 uokik. Zgodnie z tym przepisem, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a uokik. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Decyzja ta po uprawomocnieniu, zgodnie z art. 23d uokik, ma skutek wobec przedsiębiorcy, co do którego stwierdzono stosowanie niedozwolonego postanowienia umownego oraz wobec wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowę na podstawie wzorca wskazanego w decyzji.

## Sprzeczność z dobrymi obyczajami

Poprzez dobre obyczaje rozumiemy pewien powtarzalny wzorec 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 tym praktykami życia gospodarczego. W kontekście ochrony interesów konsumentów, dobre obyczaje to w szczególności normy postępowania polegające na nienadużywaniu, w stosunku do słabszego uczestnika obrotu, posiadanej przewagi ekonomicznej.

Pomocne przy ocenie abuzywnego charakteru postanowienia wzorca umowy może być dokonanie testu weryfikacji „przyzwoitości” danej klauzuli. Należy w związku z tym zbadać, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogólnym wzorcem zachowań przedsiębiorców wobec konsumentów. Wymaga to ustalenia, jak wyglądałyby prawa lub obowiązki konsumenta w braku takiej klauzuli lub przy zastosowaniu istniejących przepisów o charakterze dyspozytywnym. Jeżeli konsument byłby - na podstawie ogólnych przepisów - w lepszej sytuacji, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie było, należy przyjąć, że może ono mieć charakter abuzywny [por. wyrok Sądu



Najwyższego (dalej: SN) z 19 marca 2007 r., III SK 21/06].

Dobre obyczaje pozostają klauzulą generalną, która podlega konkretyzacji na okoliczność danego stanu faktycznego. Zgodnie z poglądem doktryny, sprzeczne z dobrymi obyczajami są działania, które zmierzają do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania u klienta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności (...), czyli takie działanie, które potocznie określone jest jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania (por. K. Pietrzykowski (red.), *Kodeks cywilny. Komentarz*, Warszawa 2002 r.). W stosunkach z konsumentami „dobry obyczaj” powinien wyrażać się we właściwym informowaniu o przysługujących uprawnieniach, niewykorzystywaniu pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniu partnerów umów. Działanie wbrew dobrym obyczajom w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku (por. wyrok SN z dnia 13 lipca 2005 r., sygn. akt I CK 832/04).

### Rażące naruszenie interesów konsumenta

Daną klauzulę będzie można uznać za abuzywną, kiedy umowne ukształtowanie praw i obowiązków konsumenta rażąco narusza jego interesy. Generalnie można przyjąć, iż chodzi tu o sytuacje, w których w sposób rażący naruszona została równowaga interesów stron umowy i to przez to, iż jedna z nich wykorzystwała swoją przewagę, układając ogólne warunki lub wzorce umowne. Pojęcie „interesów” konsumenta należy interpretować szeroko, nie tylko jako niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej. Należy tu uwzględnić także takie aspekty, jak niedogodności organizacyjne, stratę czasu, dezorganizację, wprowadzenie w błąd, nierzetelne traktowanie, czy naruszenie prywatności konsumenta (por. wyrok SN z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I CK 635/03).

Interpretacji, kiedy mamy do czynienia z rażącym naruszeniem interesów konsumenta, a kiedy tylko ze zwykłym, nie można sprowadzać do kategorii czysto ekonomicznej, gdyż nie chodzi tu o kryteria rachunkowe, a więc porównanie pieniężnej wartości świadczeń. Określenie „rażąco” należy odnieść do znacznego odbiegania przyjętego uregulowania od zasad uczciwego (słusznego) wyważenia praw i obowiązków. Za tego typu zasady konstruuujące modelowe (optymalne) ukształtowanie praw i obowiązków umownych stron traktowane są przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stąd też nie jest możliwe ustalenie pewnych ogólnych kryteriów, których spełnienie w każdej sytuacji automatycznie prowadzić będzie do uznania, że interesy danego konsumenta zostały rażąco naruszone. Oznacza to, że ocena, czy postanowienia zawartej umowy rażąco naruszają interesy konsumenta, powinna być dokonywana *in concreto*, przy uwzględnieniu całokształtu okoliczności danego przypadku. W związku z tym pojęcie „rażącego naruszenia interesów konsumenta” można utożsamiać z istotną i nieusprawiedliwioną dysproporcją praw i obowiązków na jego niekorzyść. Ponadto, przy określaniu stopnia naruszenia interesów konsumenta należy stosować nie tylko kryteria obiektywne (np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą (np. renomą firmy), bądź to z konsumentami, np. seniorzy, dzieci (por. wyrok SA w Warszawie z dnia 13 marca 2014 r., sygn. akt VI ACa 1733/13; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r., sygn. akt XVII AmC 2615/14).

Podsumowując, obie wskazane w art. 385<sup>1</sup> k.c. formuły prawne (tj. dobre obyczaje oraz rażące naruszenie interesów konsumentów) służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umowy, przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.



## Postanowienia określające główne świadczenia stron

Przez pojęcie „głównych świadczeń stron” należy zasadniczo rozumieć elementy przedmiotowo istotne (*essentialia negotii*) umowy, które przyjmowane są przez strony na zasadzie wyraźnego, a nie domniemanego konsensusu, co wskazuje na indywidualne uzgodnienie treści tych postanowień. Nie ulega wątpliwości, że w praktyce są to postanowienia określające cenę oraz przedmiot świadczeń stron umowy. Za postanowienia określające świadczenia główne stron nie są natomiast uznawane postanowienia dotyczące świadczeń ubocznych, np. odsetki za opóźnienie, lub klauzule, które wywierają wpływ na wysokość świadczenia głównego, np. klauzule waloryzacyjne (por. wyrok SOKiK z 1 marca 2007 r., XVII AmC 12/06). Jak podkreśla się w orzecznictwie SN, pojęcie głównych świadczeń stron należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Ustawodawca posłużył się bowiem terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres (por. wyrok SN z 8 czerwca 2004 r., I CK 635/03).

W niniejszej sprawie głównym świadczeniem po stronie Spółki jest zorganizowanie dostępu do usług, o których mowa w oferowanych przez nią pakietach medycznych, a po stronie konsumenta zapłata wynagrodzenia za zakupiony pakiet. Natomiast kwestionowane postanowienia wzorców dotyczą kwestii związanych z wypowiedzeniem umowy: określają termin w jakim konsument powinien złożyć wypowiedzenie oraz konsekwencje braku jego dochowania; jednostronnie ograniczają prawo do wypowiedzenia umowy (wypowiedzenie umowy tylko z ważnej przyczyny). Przyznają Spółce prawo do zmiany jej placówek medycznych, za pośrednictwem których realizuje swoje usługi jednocześnie uznając, że taka zmiana nie może być powodem rezygnacji z świadczonych przez Spółkę usług. Kwestionowane postanowienia nie dotyczą zatem głównych świadczeń stron.

## Przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia

Przepis art. 385<sup>1</sup> § 3 k.c. nakazuje uznać za nieuzgodnione indywidualnie „te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta”. Dokonanie oceny, czy postanowienie było indywidualnie negocjowane wymaga zatem zbadania okoliczności związanych z procesem kontraktowania. Jeśli przy zawieraniu umowy postanowienia nie były między stronami negocjowane, zostały przez przedsiębiorcę ustalone jednostronnie i konsument nie miał rzeczywistego wpływu na ich treść, to należy uznać, że nie były indywidualnie uzgodnione. Taka sytuacja ma miejsce, gdy przedsiębiorca w obrocie z konsumentami posługuje się odgórnie ustalonymi wzorcami umowy (wtedy gdy postanowienie jest zawarte we wzorcu umowy).

W przypadku postępowania w sprawie uznania postanowienia za niedozwolone przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia nie ma znaczenia wobec abstrakcyjnego charakteru kontroli postanowienia wzorca umowy. Prezes Urzędu nie bada w niniejszym postępowaniu konkretnych stosunków istniejących pomiędzy kontrahentami, ale wzorzec i treść hipotetycznych stosunków, jakie powstałyby pomiędzy Spółką a potencjalnym konsumentem. Nie ma zatem znaczenia, czy jakaś konkretna umowa była między stronami negocjowana ani nawet czy wzorzec był, czy też nie był, zastosowany przy zawieraniu jakiegokolwiek konkretnej umowy. Kontrola ta ma bowiem charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Istotny jest zatem fakt, że Spółka wprowadziła oceniany wzorzec do obrotu poprzez wystąpienie z ofertą zawarcia umowy z jego wykorzystaniem.

Mając na uwadze, iż Spółka w ramach prowadzonej działalności gospodarczej, w stosunkach z konsumentami, posługiwała się wzorcem umowy, Prezes Urzędu uznał, że



zakwestionowane postanowienia stosowane przez Spółkę są postanowieniami wzorca umowy, który nie był indywidualnie negocjowany z konsumentami.

### Klauzule szare

Katalog przykładowych klauzul abuzywnych, określony w art. 385<sup>3</sup> k.c., zawiera najbardziej typowe i znane z praktyki obrotu postanowienia naruszające równowagę kontraktową stron. Samo jednak zamieszczenie klauzuli wśród postanowień wymienionych w omawianym katalogu nie powinno przesądzać automatycznie o jej niedozwolonym charakterze. Nie jest bowiem wykluczone, iż konkretna klauzula, mimo iż objęta listą, nie ma niedozwolonego charakteru. W konkretnym przypadku może się okazać, iż nie prowadzi ona do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Dlatego też katalog klauzul zawarty w art. 385<sup>3</sup> k.c. należy traktować jako listę tzw. klauzul szarych.

Jak wynika z orzecznictwa SN, postanowienie umowy, które zostało umieszczone w przykładowym katalogu nieuczciwych postanowień umownych nie jest *per se* nieuczciwym postanowieniem umowy. Treść tego katalogu nie przesądza statusu danego postanowienia jako niedozwolonego postanowienia umownego (postanowienia wzorca umowy). Wykaz ten należy kwalifikować jako swoistą wskazówkę co do rodzaju postanowień, które mogą budzić zastrzeżenia z punktu widzenia ich zgodności z interesami i uprawnieniami konsumentów (por. wyrok SN z 11 października 2007 r., sygn. akt III SK 19/07).

### Ocena wskazanych w sentencji decyzji postanowień stosowanych przez przedsiębiorcę we wzorcu umowy pod nazwą „Umowa o świadczenie usług zdrowotnych”

#### Ad pkt I.1. sentencji.

Spółka zawarła w Umowie postanowienie o treści: „*Strony uzgadniają, że zmiana w wykazie placówek Partnerów Medycznych nie stanowi zmiany Umowy.*” (postanowienie §2 ust. 3 Umowy). „*Partnerzy Medyczni*” to podmioty, które zgodnie z Umową realizowały świadczenia zdrowotne w placówkach medycznych współpracujących ze Spółką (postanowienie §2 ust. 2 Umowy). Spółka w Umowie wskazała, że aktualna lista placówek współpracujących dostępna jest na stronie internetowej pod adresem [www.ocm24.pl](http://www.ocm24.pl) oraz za pośrednictwem kontaktu telefonicznego ze Spółką.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że oferowaną przez Spółkę umowę należy kwalifikować jako umowę o świadczenie usług zawieraną na czas oznaczony, do których to umów stosuje się odpowiednio przepisy Kodeksu cywilnego o zleceniu.

Oferowana przez Spółkę Umowa była zawierana na czas oznaczony, tj. okres 12, 24 bądź 48 miesięcy. Wskutek zakupu oferowanego przez Spółkę abonamentu medycznego, konsument uzyskiwał dostęp do współpracujących ze Spółką placówek medycznych. Ich wykaz (ilość, rodzaj, położenie, etc.) mógł być jednym z głównych czynników wpływających na jego decyzję co do zawarcia Umowy. Zawierając Umowę, konsument godził się na warunki, jakie obowiązują go w chwili jej podpisywania. Dlatego też w ocenie Prezesa Urzędu zmiana placówek - za pośrednictwem których spółka realizuje świadczenia w ramach Umowy, która jest zawierana na czas oznaczony - może mieć miejsce, w przypadku gdy konsument zostanie prawidłowo o tym poinformowany oraz zostanie mu przyznana możliwość rozwiązania kontraktu z powodu takiej zmiany. Zmiana w wykazie placówek partnerów medycznych jest zmianą Umowy, która powinna uprawniać konsumenta do jej rozwiązania.

W przypadku braku przedmiotowego postanowienia w Umowie zmiana placówki medycznej w wykazie placówek partnerów medycznych Spółki stanowiłaby zmianę jej warunków, co wiązałoby się z obowiązkiem Spółki uzyskania zgody konsumenta i umożliwiałoby stosowną



reakcję w przypadku uznania przez niego proponowanych zmian za niekorzystne.

Spółka w odpowiedzi na wszczęcie postępowania zarzuciła Prezesowi Urzędu, iż przy ocenie przedmiotowej klauzuli nie zostało uwzględnione postanowienie §1 ust. 3 „Ogólnych Warunków Świadczenia Usług Zdrowotnych”, który w swojej treści zawiera katalog okoliczności z powodu których może dojść do zmiany jej placówek medycznych skutkujących zmianą Umowy. Spółka wskazała, że są to wyłącznie okoliczności które występują z winy jej partnerów medycznych (tj. *czasowe wstrzymanie działalności, wykreślenie z właściwego rejestru, ogłoszenie o likwidacji, przekształcenie lub upadłość partnera medycznego, rozwiązanie umowy z partnerem medycznym*) w związku z tym Spółka nie ma wpływu na ich wystąpienie.

Odnosząc się do powyższego argumentu Spółki, w ocenie Prezesa Urzędu, okoliczności z powodu których dochodzi do zmiany placówek medycznych, za pośrednictwem których Spółka organizuje dostęp dla konsumenta do usług medycznych, pozostają bez znaczenia dla uznania przedmiotowego postanowienia za abuzywne. Wystąpienie wskazanych powyżej okoliczności jest związane z ryzykiem prowadzenia działalności gospodarczej Spółki, które to Spółka przetrzuca przedmiotowym postanowieniem na konsumenta. Należy dodać, że Prezes Urzędu ma świadomość, iż mogą wystąpić sytuacje, w których zerwanie współpracy z placówką medyczną nie zależy od Spółki np. likwidacja partnera medycznego, jednak o każdym takim przypadku Spółka powinna poinformować o tym konsumentów i przyznać im prawo do bezkosztowego rozwiązania umowy w razie, gdyby zmianę uznali za niekorzystną. Natomiast w stosowanym przez Spółkę wzorcu brak jest postanowień, które zobowiązywałyby Spółkę do przekazania w tym zakresie informacji oraz dawałyby w tej sytuacji konsumentowi możliwość nieodpłatnego wycofania z zawartego ze Spółką kontraktu.

Prezes Urzędu nie zgadza się również z twierdzeniem Spółki, iż rozwiązywanie przez konsumentów umowy z powodu zmiany danej placówki mogłoby poddawać „w wątpliwość sens stabilnego i bezpiecznego prowadzenia jakiegokolwiek działalności”. Spółka pobierała od konsumentów całość wynagrodzenia za oferowany przez nią abonament medyczny z chwilą zawarcia umowy, w związku z tym w przypadku rozwiązania kontraktu, przed upływem czasu na jaki został zawarty strony mogą dokonać stosownych rozliczeń, poprzez zapłatę lub zwrot wynagrodzenia, w zakresie zrealizowanych świadczeń. Takie rozwiązanie jest przewidziane przepisami prawa, stosownie bowiem do art. 746 § 1 k.c. dający zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie, powinien jednak zwrócić przyjmującemu zlecenie wydatki, które ten poczynił w celu należytego wykonania zlecenia; w razie odpłatnego zlecenia obowiązany jest uiścić przyjmującemu zlecenie część wynagrodzenia odpowiadającą jego dotychczasowym czynnościom, a jeżeli wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, powinien także naprawić szkodę.

Następnie Spółka wskazała, że w przypadku innych branż np. świadczenia usług polegających na dostarczaniu dostępu do Internetu, energii elektrycznej lub produktów bankowych, konsument może zdecydować o zawarciu umowy o świadczenie takiej usługi z uwagi na to, że dany punkt obsługi jest dla niego dogodny co nie znaczy, że w sytuacji zamknięcia tego punktu obsługi, konsument będzie uprawniony do rozwiązania danej umowy. W ocenie Prezesa Urzędu, w przypadku wymienionych przez Spółkę usług, zmiana punktu obsługi co do zasady nie powoduje ograniczenia czy nawet zakończenia realizacji danego świadczenia do którego dostawca jest zobowiązany np. w przypadku świadczenia energii elektrycznej, świadczenia usługi dostępu do sieci Internet lub świadczenia usług bankowych. Natomiast jednostronna zmiana placówki medycznej z wykazu partnerów medycznych Spółki może skutkować ograniczeniem dostępu, czy też uniemożliwieniem kontrahentowi Spółki skorzystania ze świadczenia zdrowotnego, do którego Spółka w ramach Umowy zobowiązała się zapewnić dostęp.

Należy przy tym zauważyć, że oferta Spółki skierowana była przede wszystkim do osób



starszych (na co wskazują nazwy zawartych w ofercie Spółki pakietów: Abonament Zdrowy Senior Plus, Abonament Zdrowy Senior Premium), które ze względu na predyspozycje fizyczne, tj. pogarszający się stan zdrowia, mogły mieć trudności ze swobodnym przemieszczaniem się. W świetle powyższego niewykluczone zatem, że ze względu na niewielką odległość do danej placówki medycznej, czy dobre połączenie komunikacyjne, konsument uznawał ofertę Spółki za szczególnie atrakcyjną i w konsekwencji zdecydował się na zawarcie umowy. Tym samym usunięcie w przyszłości takiej placówki z wykazu partnerów medycznych może w praktyce uniemożliwiać lub utrudniać korzystanie z zakupionego pakietu medycznego. Należy również mieć na uwadze fakt, że w danej, znajdującej się w ofercie Spółki placówce medycznej mogą przyjmować specjaliści, których konsument może darzyć zaufaniem i z których usług stale korzysta. Niewykluczone, że zmiana w wykazie placówek medycznych mogłaby spowodować, że konsument straci możliwość korzystania z pomocy konkretnego lekarza, natomiast korzystaniem z usług innych nie będzie on już zainteresowany. Dlatego też jednostronna zmiana placówki medycznej z wykazu partnerów medycznych Spółki stanowi istotną zmianę świadczenia, do którego Spółka się zobowiązała poprzez zawarcie z konsumentem Umowy. Należy przy tym wskazać, że omawiane postanowienie może prowadzić do sytuacji, w której liczba placówek medycznych Spółki mogłaby zostać w znaczący sposób zredukowana, natomiast konsument nadal pozostanie związany umową, ponosząc pełne świadczenie na rzecz Spółki.

Ponadto postanowienie § 2 ust. 3 Umowy nie nakłada na Spółkę obowiązku informowania konsumentów o zachodzących zmianach. W konsekwencji, konsument nie uzyskuje rzetelnej informacji na temat warunków aktualnie go obowiązujących co do możliwości skorzystania z danej placówki. Należy wskazać, że Spółka w stosowanym przez siebie wzorcu umowy jedynie wskazała, że aktualna lista placówek współpracujących dostępna jest na stronie internetowej Spółki oraz za pośrednictwem kontaktu telefonicznego ze Spółką.

W przedmiotowej sprawie za dobry obyczaj należy uznać sytuację, w której Spółka właściwie informuje konsumentów o zmianie warunków umowy i w związku z tym umożliwia im stosowną reakcję, w przypadku uznania przez konsumenta proponowanych zmian za niekorzystne, w tym zapewnia możliwość bezkosztowego wycofania się z zawartego ze Spółką kontraktu. Natomiast Spółka nie przewidziała w stosowanym przez siebie wzorcu umowy rozwiązań, które umożliwiałyby konsumentowi stosowną reakcję w przypadku zmiany w wykazie placówek medycznych, wręcz wyłączyła przedmiotowym postanowieniem możliwość rozwiązania umowy z tego powodu. Należy wskazać, że gdyby konsument otrzymał taką możliwość, niewykluczone, że nie wyraziłby zgody na zmianę warunków Umowy i tym samym odmówiłby jej aneksowania. W przypadku braku możliwości świadczenia usług na dotychczasowych warunkach konsument mógłby bez ponoszenia ewentualnych konsekwencji finansowych wypowiedzieć umowę, uznając zmianę placówki medycznej za ważny powód do wypowiedzenia umowy (Spółka ograniczyła możliwość wypowiedzenia Umowy do wystąpienia ważnych powodów).

W ocenie Prezesa Urzędu, zamieszczenie we wzorcu umowy przez Spółkę postanowienia, z którego wynika, że zmiana placówek medycznych za pośrednictwem, których Spółka świadczy swoje usługi nie stanowi zmiany umowy - przy braku we wzorcu umowy postanowienia nakładającego obowiązek informowania konsumentów o zmianie w wykazie placówek partnerów medycznych - utrudnia a nawet uniemożliwia konsumentom korzystanie z usług wynikających z oferowanej przez Spółkę Umowy, jednocześnie wyłączając możliwość jej rozwiązania z tego powodu, co należy uznać jako rażące naruszenie interesów konsumentów.

W świetle powyższego przedmiotowe postanowienie narusza zakaz stosowania we wzorcu umowy zawieranej z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. W związku z tym omawiane postanowienie należy uznać



za niedozwolone w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

Mając na względzie ww. okoliczności, należało orzec, jak w pkt I.1. sentencji decyzji.

#### Ad pkt I.2. sentencji.

Spółka zawarła w Umowie postanowienie o treści: „Jeżeli żadna ze stron nie wypowie Umowy na co najmniej 3 (trzy) miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy, Umowa ulega automatycznemu przedłużeniu na czas nieoznaczony. Po tym okresie Świadczeniodawca nadal zobowiązany będzie do realizacji świadczeń w zakresie określonym w wybranym przez Pacjenta Abonamencie medycznym a Świadczeniobiorca zobowiązany będzie do comiesięcznego (do 5 dnia każdego miesiąca) uiszczenia wynagrodzenia z tytułu realizacji świadczeń zdrowotnych w wysokości (...) na wskazany przez Świadczeniobiorcę numer rachunku bankowego” (postanowienie §4 ust. 2 ww. umowy).

Jak już wyżej wskazano, Spółka zawierała umowy na czas określony tzn. rok, dwa i cztery lata (czyli 12, 24 i 48 miesięcy). Z przytoczonego postanowienia wynika, że były one automatycznie przedłużane na czas nieoznaczony, jeśli żadna ze stron umowy nie wypowiedziała co najmniej na 3 miesiące przed upływem czasu, na jaki ją zawarto.

W ocenie Prezesa Urzędu, mając na względzie charakter oferowanej przez Spółkę Umowy, tj. organizację dla konsumenta dostępu do świadczeń zdrowotnych, zawieranej na czas oznaczony, obciążanie konsumenta obowiązkiem podejmowania działań, na co najmniej 3 miesiące przed końcem Umowy, mających na celu niedopuszczenie do automatycznego przekształcenia zawartej umowy w umowę na czas nieoznaczony, tj. złożenia dodatkowego oświadczenia, celem uniknięcia związania go kolejną umową, nie znajduje uzasadnienia.

Należy wskazać, że zawierając Umowę ze Spółką konsument godził się na uiszczenie konkretnej ceny za uzyskanie dostępu do świadczeń medycznych w ramach wybranego abonamentu oferowanego przez Spółkę, przy czym czas „utrzymywania gotowości do ich realizacji” również został ściśle określony w Umowie (§3 ust. 1 Umowy).

W niniejszej sprawie za dobry obyczaj należy uznać stworzenie konsumentowi - w przypadku zbliżającego się terminu wygaśnięcia Umowy, w sytuacji gdy konsument jest zainteresowany jej kontynuowaniem - możliwości zawarcia kolejnej umowy/przedłużenia dotychczasowej wskutek wyrażenia woli jej zawarcia (a nie zaś wskutek braku aktywności z jego strony). Należy przy tym podkreślić, że ustanowiony przez Spółkę termin ewentualnego wypowiedzenia umowy przez konsumenta - co najmniej trzy miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy - należy również uznać, za naruszający dobre obyczaje z uwagi na fakt, że jest on zbyt długi. Możliwość zakończenia istnienia łączącego strony stosunku prawnego powinna mieć miejsce bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowych obowiązków nałożonych jednostronnie przez przedsiębiorcę (silniejszą stronę stosunku prawnego) i do tego w tak niekorzystnie dla konsumenta określonym terminie. Ponadto, zauważyć należy, że zgodnie z art. 60 k.c., tj. z zastrzeżeniem wyjątków w ustawie przewidzianych, wola osoby dokonującej czynności prawnej może być wyrażona przez każde zachowanie się tej osoby, które ujawnia jej wolę w sposób dostateczny, w tym również przez ujawnienie tej woli w postaci elektronicznej - przedłużenie umowy może nastąpić przez złożenie oświadczenia woli, w związku z tym w przypadku braku przedmiotowej klauzuli Umowa rozwiązywałaby się bez konieczności działania konsumenta.

Należy przy tym wskazać, iż w ocenie Prezesa Urzędu, Spółka traktując w sposób rzetelny swoich kontrahentów powinna informować ich o zbliżającym się zakończeniu trwania umowy i przygotować nową (lub kontynuację obecnej), być może korzystniejszą ofertę na kolejny okres. To Spółka, jako profesjonalista, powinna dbać o swoich klientów i



podejmować działania w celu ich „zatrzymania”, kierując się ich wygodą, nie zaś z góry narzucając mu nową umowę na czas nieokreślony.

Jednocześnie Spółka nie uregulowała w Umowie, w jaki sposób „nowa” umowa mogłaby zostać przez konsumenta wypowiedziana lub rozwiązana. W konsekwencji tego nadal w ramach Umowy obowiązywało postanowienie, zgodnie z którym konsument - ponownie związany Umową (już na czas nieokreślony) - mógł ją wypowiedzieć tylko w przypadku zaistnienia ważnych przyczyn do jej wypowiedzenia, bowiem Spółka zastrzegła sobie możliwość wypowiedzenia przez konsumenta Umowy tylko w takiej sytuacji (§ 4 ust. 3 Umowy).

Podnieść trzeba, że konsument rozważający podpisanie umowy na czas określony, kończący się za dwa lub cztery lata, nie zastanawia się nad sposobem jej rozwiązania, ale jest skoncentrowany na wyborze okresu jej obowiązywania i wysokości kosztów z tym związanych. Dlatego nakładanie na niego obowiązku podjęcia aktywności - w zakresie wypowiedzenia Umowy przed zakończeniem czasu jej obowiązywania, może prowadzić do sytuacji, w której Umowa będzie wiązała konsumenta wbrew jego woli. Konsument musi bowiem pamiętać o tym, aby w terminie przed upływem 21 miesięcy od zawarcia umowy na 2 lata lub 45 miesięcy od zawarcia umowy na 4 lata, ją wypowiedzieć. Niezależnie od powyższego należy przy tym podkreślić, że termin ewentualnego wypowiedzenia umowy przez konsumenta - co najmniej trzy miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy - sam w sobie narusza dobre obyczaje z uwagi na fakt, iż jest zbyt długi. W ocenie Prezesa Urzędu w przypadku zawarcia kontraktu na dłuższy okres konsument mógł nie pamiętać jaki model przedłużenia Umowy został narzucony przez Spółkę. Mogło być to dotkliwie w szczególności w stosunku do konsumentów - seniorów, którzy ze względu na wiek mogą cechować się słabszą pamięcią.

Umowa polegająca na zorganizowaniu dostępu do usług medycznych, z których skorzystanie przez konsumenta, w okresie jej obowiązywania ma charakter hipotetyczny, nie może być - jak wskazała Spółka - porównywana z umowami zawieranymi z przedsiębiorcami telekomunikacyjnymi lub dostawcami np. energii elektrycznej. W przypadku oferowanej przez Spółkę umowy nie występuje tu konieczność nieprzerwanego dostarczania tego rodzaju usługi. Należy przypomnieć, że Spółka świadczyła usługę polegającą na organizacji i zapewnieniu dostępu do określonych w danym pakiecie świadczeń medycznych. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, działanie Spółki polegające na obciążeniu konsumenta obowiązkiem złożenia wypowiedzenia Umowy, w dodatku na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania, pod rygorem jej automatycznego przedłużenia na czas nieoznaczony, nie sposób porównywać do istniejącej na przykład na rynku usług telekomunikacyjnych praktyki polegającej na przekształceniu umowy na ten czas.

Spółka, przedmiotowym postanowieniem, wykorzystując silniejszą pozycję przedsiębiorcy, będącego autorem wzorca umowy, przewidziała rozwiązanie, które w oczywisty sposób realizowało jej interes (przedłużenie obowiązywania umowy), jednocześnie w rażący sposób naruszając interesy konsumenta poprzez obarczenie go konsekwencjami pilnowania terminów i wymusza na nim czynnego zachowania w celu przeciwdziałania automatyzmowi przedłużenia umowy. Co więcej Spółka ograniczyła złożenie wymaganego oświadczenia do wypowiedzenia na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy. Dlatego postanowienie § 4 ust. 2 Umowy stwarzało określone niedogodności dla konsumenta w postaci konieczności złożenia dodatkowego oświadczenia w niekorzystnym - odległym od końca umowy terminie, mogące rodzić na przyszłość niekorzystne dla niego skutki (dalsze związanie umową i obowiązek ponoszenia kosztów comiesięcznego wynagrodzenia).

W związku z powyższym wskutek stosowania kwestionowanego postanowienia sytuacja konsumenta kształtowała się gorzej, aniżeli w przypadku, gdyby umowa zawarta na czas



oznaczony wygasła z upływem wskazanego w niej terminu. Stan, w którym to konsument ponosi ryzyko i ciężar uwolnienia się od umowy, która ze swej istoty powinna była rozwiązać się w określonym terminie, należy ocenić jako rażąco naruszający interesy konsumenta i pozostający w sprzeczności z dobrym obyczajem, który w niniejszej sprawie przejawia się w zapewnieniu konsumentowi możliwości zakończenia łączącego go z przedsiębiorą stosunku prawnego w terminie, na jaki zawarł on umowę, tj. bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowego obowiązku - mającego na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia Umowy oraz proponowaniu konsumentowi możliwości zawarcia kolejnej umowy (lub przedłużenia już obowiązującej) wskutek wyrażenia jego woli (a nie w wyniku braku aktywności z jego strony).

Tym samym postanowienie §4 ust. 2 Umowy stanowi klauzulę abuzywną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec, jak w pkt I.2 sentencji decyzji.**

### **Ad punktu I.3. sentencji decyzji.**

Spółka stosuje w Umowie postanowienie § 4 ust. 3 Umowy o treści: *„Pacjent nie może wypowiedzieć umowy bez ważnej przyczyny”*.

W pierwszej kolejności należy wskazać, że w kontekście postanowienia § 4 ust. 2 Umowy, stanowiącego o automatycznym przedłużeniu Umowy w razie niewypowiedzenia jej przez konsumenta na co najmniej 3 miesiące przed okresem obowiązywania, nie zostało określone, czy klauzula § 4 ust. 3 odnosi się tylko do Umowy zawartej na czas oznaczony, czy również do tej przekształconej w umowę zawartą na czas nieoznaczony w następstwie zastosowania § 4 ust. 2 Umowy.

Oferowaną przez Spółkę umowę należy kwalifikować jako umowę o świadczenie usług zawieraną na czas oznaczony, do których to umów stosuje się odpowiednio przepisy o zleceniu. Jak wskazał Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 28 września 2004 r., sygn. akt IV CK 640/03 *„umowa zawarta na czas oznaczony może być wypowiedziana przez każdą ze stron w każdym czasie”*.

W ocenie Prezesa Urzędu konsument powinien móc wypowiedzieć zawartą przez Spółkę Umowę w każdym momencie jej trwania z przyczyn, które w jego ocenie powodują, że przestaje być zainteresowany ofertą Spółki. Przykładowo, w kontekście uzasadnienia zarzutu I.1, ważną przyczynę dla konsumenta, przesądzającą o wypowiedzeniu przez niego Umowy może stanowić zmiana w wykazie placówek partnerów medycznych Spółki.

W konsekwencji zastosowania tej klauzuli, konsument zostaje pozbawiony możliwości wypowiedzenia umowy bez ważnej przyczyny, podczas gdy analogiczne ograniczenie nie zostało nałożone na Spółkę. We wzorcu umowy brak jest bowiem postanowień, które ograniczałyby możliwość wypowiedzenia Umowy przez Spółkę, co skutkuje brakiem równowagi kontraktowej stron Umowy. Należy ponownie wskazać, że na gruncie stosunków B2C to konsument pozostaje słabszą stroną stosunku zobowiązaniowego. W niniejszym przypadku Spółka - jako podmiot profesjonalny - poprzez pozbawienie wyłącznie konsumenta możliwości wypowiedzenia umowy bez ważnej przyczyny, wykorzystuje swoją przewagę, którą uzyskuje poprzez wprowadzenie do obrotu gospodarczego gotowego wzorca Umowy.

Należy także zauważyć, że postanowieniem tym Spółka teoretycznie zakłada możliwość wypowiedzenia przez konsumenta umowy, ale tylko w przypadku istnienia ważnych przyczyn. W konsekwencji zamieszczenia przedmiotowego postanowienia Spółka może nie uznawać wskazanych przez konsumenta przyczyn rozwiązania umowy, które zostały przez konsumenta uznane za ważne. W sytuacji gdy Spółka nie uzna „ważności” przyczyn wypowiedzenia dochodzi do stanu, w którym konsument jest *de facto* pozbawiony



możliwości wypowiedzenia umowy. Należy przy tym dodać, że w wyniku braku akceptacji przez Spółkę przyczyn wskazanych przez konsumenta, do uwolnienia się z kontraktu, pozostaje mu tylko droga sądowa.

W sytuacji braku przedmiotowej klauzuli we wzorcu umowy konsument miałby taką samą możliwość wycofania się z kontraktu co Spółka. Konsument mógłby wypowiedzieć zawartą ze Spółką Umowę w każdym czasie oraz bez względu na przyczyny takiej decyzji.

Spółka w odpowiedzi na zarzut Prezesa Urzędu, iż w stosowanym przez nią wzorcu umowy brak jest analogicznych postanowień, które ograniczałyby możliwość wypowiedzenia przez Spółkę Umowy wskazała, że równowaga kontraktowa stron została zagwarantowana przez obowiązujące przepisy prawa, wskazując na art. 746 ust. 2 k.c. Zgodnie z tym przepisem przyjmujący zlecenie może je wypowiedzieć w każdym czasie. Jednakże gdy zlecenie jest odpłatne, a wypowiedzenie nastąpiło bez ważnego powodu, przyjmujący zlecenie jest odpowiedzialny za szkodę.

Odnosząc się do powyższego, Spółka przedmiotową klauzulą ograniczyła do wystąpienia ważnych przyczyn możliwość skorzystania przez konsumenta z prawa do wypowiedzenia Umowy, które to prawo do wypowiedzenia przysługiwało by mu na podstawie przepisów Kodeksu cywilnego, jednocześnie nie wprowadzając analogicznego ograniczenia w zakresie swoich obowiązków. Wskazany przez Spółkę art. 746 ust. 2 k.c. wprost wskazuje, że Spółce przysługuje prawo do wypowiedzenia umowy w dowolnym momencie. Tym samym wbrew twierdzeniu Spółki, mogła ona wypowiedzieć Umowę bez uzasadniania przyczyn takiej decyzji (w przeciwieństwie do jej kontrahenta), czym została naruszona równowaga kontraktowa stron Umowy.

W związku z powyższym, w stosowanym przez Spółkę wzorcu umowy brak jest analogicznych postanowień, które ograniczałyby możliwość wypowiedzenia Umowy przez Spółkę, co skutkuje brakiem równowagi kontraktowej stron Umowy. W świetle powyższego, przedmiotowe postanowienie wypełnia przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 14 k.c. Zgodnie z tym przepisem, niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia.

**Mając na względzie ww. okoliczności należało orzec, jak w pkt I.3 sentencji decyzji.**

## **Ad II. Rygor natychmiastowej wykonalności w zakresie zakazu stosowania postanowień wskazanych w pkt I sentencji.**

Zgodnie z art. 99d uokik, Prezes Urzędu może nadać decyzji w całości lub w części rygor natychmiastowej wykonalności. Okolicznością warunkującą zastosowanie rygoru natychmiastowej wykonalności jest wystąpienie ważnego interesu konsumentów. W przedmiotowej sprawie Prezes Urzędu nadał rygor natychmiastowej wykonalności w części decyzji odnoszącej się do rozstrzygnięcia w zakresie zakazu stosowania postanowień wskazanych w pkt I sentencji.

W ocenie Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie ważny interes konsumentów uzasadnia nałożenie rygoru natychmiastowej wykonalności we wskazanych częściach decyzji.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.1 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do informowania go o zmianie warunków zawartej przez niego umowy oraz umożliwienia mu, w wyniku zmiany warunków kontraktu, zakończenia łączącego go z przedsiębiorą stosunku prawnego. Należy przypomnieć, że Spółka zastrzegając w oferowanej konsumentom umowie, iż zmiana placówek medycznych za pośrednictwem których Spółka zobowiązała się dostarczać swoje usługi nie stanowi zmiany umowy doprowadziła do stanu, w konsekwencji którego konsument zostaje pozbawiony możliwości bezkosztowego wypowiedzenia umowy z tego





powodu (Spółka uzależniła możliwość wypowiedzenia przez konsumenta kontraktu od wystąpienia ważnych powodów). Należy wskazać, że w przypadku braku możliwości świadczenia usług na dotychczasowych warunkach konsument mógłby bez ponoszenia ewentualnych konsekwencji finansowych wypowiedzieć umowę, uznając zmianę placówki medycznej za ważny powód do wypowiedzenia umowy. Jednostronna zmiana warunków kontraktu powinna wiązać się z obowiązkiem po stronie przedsiębiorcy uzyskania zgody konsumenta i umożliwienia mu stosownej reakcji w przypadku uznania przez konsumenta proponowanych zmian za niekorzystne. Dlatego też dalsze stosowanie przedmiotowego postanowienia, może nadal istotnie ograniczać konsumentowi możliwość skorzystania przez niego z uprawnienia do bezkosztowego wycofania się z kontraktu w przypadku jednostronnej zmiany placówki medycznej z wykazu partnerów medycznych Spółki.

W zakresie postanowienia wskazanego w pkt I.2 sentencji decyzji przedmiotem ochrony jest ważny interes konsumentów wyrażający się w prawie konsumenta do zakończenia łączącego go z przedsiębiorą stosunku prawnego w terminie, na jaki została zawarta umowa, bez konieczności wykonywania przez konsumenta dodatkowego obowiązku nałożonego jednostronnie przez silniejszą stronę stosunku prawnego - mającego na celu niedopuszczenie do automatycznego przedłużenia Umowy. Stosowane przez Spółkę postanowienie nakłada na konsumenta obowiązek działania, w postaci złożenia oświadczenia, w celu zapobieżenia przedłużeniu Umowy. W dodatku oświadczenie to musi zostać złożone na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu obowiązywania Umowy. Konsument rozważający podpisanie umowy na czas określony, kończący się po upływie kilku lat, nie zastanawia się nad sposobem jej rozwiązania, ale jest skoncentrowany na wyborze okresu jej obowiązywania i wysokości kosztów z tym związanych. Ponadto konsument w tak odległym czasie może nie pamiętać o terminie na wykonanie nałożonego przez Spółkę obowiązku. W szczególności dotyczy to osób starszych, które ze względu na wiek mogą cechować się słabszą pamięcią. W związku z tym należy uznać, że postanowienie to również ogranicza prawo konsumenta do zakończenia trwającego stosunku prawnego.

Wskazane w pkt I.3 sentencji decyzji postanowienie pozbawia konsumenta możliwości wypowiedzenia umowy bez ważnej przyczyny. Jednocześnie analogiczne ograniczenie nie zostało w oferowanym konsumentom wzorcu Umowy nałożone na Spółkę. Spółka może wypowiedzieć Umowę bez uzasadniania przyczyn takiej decyzji (w przeciwieństwie do jej kontrahenta) czym została naruszona równowaga kontraktowa stron Umowy. Jest to kolejne zawarte przez Spółkę w stosowanym przez nią wzorcu umownym postanowienie, które godzi w ważny interes konsumentów, wyrażający się w prawie do zakończenia łączącego konsumenta z przedsiębiorą stosunku prawnego.

Każde z powyżej wskazanych w pkt I.1-I.3 postanowień ogranicza prawo konsumenta do bezkosztowego wycofania się z łączącego go z przedsiębiorcą stosunku prawnego. W ocenie Prezesa Urzędu uprawnienie konsumenta do bezkosztowego wycofania się z kontraktu jest na tyle doniosłe z punktu widzenia interesu konsumenta, że konieczne jest zagwarantowanie mu natychmiastowej ochrony. Spółka w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. DOZiK-610-7/18/MS) - zakończonego decyzją Prezesa Urzędu nr DOZiK 9/2021 oświadczyła, że zakończyła oferowanie konsumentom przedmiotowych umów pod koniec marca 2019 r., niemniej jednak część z tych umów, z uwagi na długi okres ich obowiązywania (część z tych umów była oferowana na 24, a nawet 48 miesięcy), nadal pozostaje w obrocie prawnym. Należy przy tym wskazać, że z otrzymanych skarg konsumentów, którzy zawarli umowę ze Spółką wynika, iż Spółka zaprzestała realizowania niektórych świadczeń. Ponadto, Spółka stosowany przez siebie wzorzec umowny kierowała w szczególności do osób starszych, które z uwagi na swój wiek w sposób mniej krytyczny analizują oferowaną im umowę. Brak nałożenia rygoru może oznaczać więc skuteczną, z punktu widzenia Spółki, kontynuację stosowania niedozwolonych postanowień umownych z pokrzywdzeniem dla konsumentów,



którzy pozostają stroną Umowy. Wobec powyższego, natychmiastowe zaprzestanie stosowania opisanych postanowień ma decydujące znaczenie dla zapobieżenia naruszenia ważnego interesu konsumentów. Wykonanie przez Spółkę obowiązku zakazu wykorzystywania zakwestionowanych niniejszą decyzją postanowień z pkt. I.1-I.3 sentencji decyzji zagwarantuje pełną ochronę gospodarczych interesów konsumentów. W przeciwnym razie, do czasu uprawomocnienia się niniejszej decyzji kwestionowane postanowienia mogłyby być nadal stosowane, pogłębiając negatywne skutki dla konsumentów. Należy przy tym wskazać, że brak nałożenia na Spółkę rygoru natychmiastowej wykonalności w tym zakresie, w przypadku skorzystania przez Spółkę z prawa odwołania się od niniejszej decyzji, może spowodować, iż w chwili uprawomocnienia się decyzji wszystkie zawarte w oparciu o kwestionowany wzorzec umowy zostaną już wykonane. Tak jak wcześniej wskazano, Spółka obecnie zaprzestała oferowania umów, zatem wydanie przez Prezesa Urzędu niniejszej decyzji bez nałożenia rygoru natychmiastowej wykonalności w zakresie zakazu stosowania postanowień wskazanych w pkt I sentencji może nie spełnić funkcji w zakresie ochrony zbiorowych interesów konsumentów.

### **Ad III. Wykonanie obowiązku, o którym mowa w pkt III sentencji decyzji.**

Zgodnie z art. 23b ust. 1 uokik, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy. Zgodnie z ustępem 2 tego artykułu, w decyzji, o której mowa w ust. 1, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a, w szczególności zobowiązać przedsiębiorcę do:

- 1) poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorców, o których mowa w ust. 1, o uznaniu za niedozwolone postanowień tego wzorca - w sposób określony w decyzji;
- 2) złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji.

Konsumenci, którzy zawarli ze Spółką umowy, w oparciu o wzorzec umowy, którego postanowienia zostały zakwestionowane w pkt. I sentencji decyzji, ponoszą skutki zawarcia tych umów. Dlatego Prezes Urzędu, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, nałożył na Spółkę środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcu umowy niedozwolonych postanowień umownych, określonych w punkcie I sentencji decyzji w postaci obowiązku skierowania listem poleconym - za zwrotnym potwierdzeniem odbioru - w terminie trzydziestu dni od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji - do wszystkich konsumentów, którzy podpisali umowy na podstawie wzorców wskazanych w punkcie pierwszym decyzji oraz zamieszczenia na stronie internetowej Spółki oświadczenia informującego o wydanej decyzji. Ponadto, w przypadku gdy dany konsument nie otrzyma ze wskazanych w pkt III.1 sentencji decyzji powodów, skierowanej listem poleconym informacji o decyzji, Spółka została zobowiązana do podjęcia kolejnych działań w celu dotarcia do konsumentów z informacją o wydanej decyzji tj. dokonania kolejnej próby poinformowania konsumenta poprzez list polecony za zwrotnym potwierdzeniem odbioru lub w przypadku braku możliwości doręczenia drugiego pisma, podjęcia próby skontaktowania się z konsumentem, poprzez inne środki komunikacji, w tym drogą telefoniczną, sms-em lub e-mailem.

Nałożenie na Spółkę ww. obowiązków, ma na celu poinformowanie konsumentów, iż Prezes Urzędu wydał decyzję zakazującą stosowania zakwestionowanych klauzul oraz uświadomi ich, że nie są zobowiązani do realizacji obowiązków wynikających z tych postanowień.



Spełnienie przez Spółkę ww. obowiązku pozwoli konsumentom na dokonanie oceny ich sytuacji prawnej względem Spółki, w szczególności w zakresie podjęcia decyzji co do bezkosztowego wycofania się z zawartego kontraktu.

#### **Ad IV. Kara pieniężna za stosowanie niedozwolonych postanowień umownych opisanych w pkt I sentencji decyzji.**

W pkt IV sentencji decyzji, Prezes Urzędu na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a w zw. z art. 106 ust. 6 uokik nałożył na Spółkę kary pieniężne. Z art. 106 ust. 1 uokik wynika, że kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy, ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu.

W tej sprawie Prezes Urzędu uznał za zasadne skorzystanie z przysługującego mu na mocy przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uprawnienia do nałożenia kar pieniężnych za stosowanie niedozwolonych klauzul umownych, o których mowa w pkt I sentencji decyzji.

#### **Zasady kalkulacji kary**

Ustalenie wysokości kary pieniężnej ma charakter wieloetapowy. Ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej należy uwzględnić w szczególności okoliczności naruszenia przepisów ustawy oraz uprzednie naruszenie przepisów ustawy, a także okres, stopień oraz skutki rynkowe naruszenia przepisów ustawy, przy czym stopień naruszenia Prezes Urzędu ocenia biorąc pod uwagę okoliczności dotyczące natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 uokik). W dalszej kolejności należy rozważyć - stosowanie do art. 111 ust. 2 uokik - czy w sprawie występują okoliczności obciążające i łagodzące oraz jaki powinny mieć wpływ na wysokość kary.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a uokik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% obrotu osiągniętego w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się naruszenia zakazu określonego w art. 23a ustawy. Art. 106 ust. 3 ww. ustawy, wskazujący sposób obliczania obrotu, przewiduje m.in. w pkt 1, że obrót oblicza się jako sumę przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat - w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości. Art. 106 ust. 5 ustawy stanowi przy tym, że w przypadku gdy przedsiębiorca w roku obrotowym poprzedzającym rok nałożenia kary nie osiągnął obrotu lub osiągnął obrót w wysokości nieprzekraczającej równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu nakładając karę pieniężną na podstawie ust. 1 uwzględnia średni obrót osiągnięty przez przedsiębiorcę w trzech kolejnych latach obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary. Z kolei art. 106 ust. 6 ustawy przewiduje, że w przypadku, gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzyletnim, o którym mowa w ust. 5, lub gdy obrót przedsiębiorcy obliczony na podstawie tego przepisu nie przekracza równowartości 100.000 euro, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Spółka nie złożyła w urzędach skarbowych zeznań podatkowych o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) CIT-8 za lata 2018-2020 r. oraz nie przekazała Prezesowi Urzędu informacji o średnim obrocie osiągniętym przez nią w trzech ostatnich latach obrotowych.

Brak wpływu zeznań podatkowych do Urzędu Skarbowego w połączeniu z brakiem informacji o obrocie od samej Spółki za lata 2018-2020 skutkuje przyjęciem, iż w tym



okresie Spółka nie osiągnęła obrotu, a w związku z tym zastosowanie znajduje art. 106 ust. 6 uokik, zgodnie z którym w przypadku gdy przedsiębiorca nie osiągnął obrotu w okresie trzech lat obrotowych poprzedzających rok nałożenia kary Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, karę pieniężną w wysokości nieprzekraczającej równowartości 10.000 euro.

Przeliczenie wartości euro oraz innych walut obcych na złote oraz wartości złotego na euro jest dokonywane według kursu średniego walut obcych ogłoszonego przez Narodowy Bank Polski w ostatnim dniu roku kalendarzowego poprzedzającego rok zgłoszenia zamiaru koncentracji lub nałożenia kary (art. 5 uokik).

Zgodnie z Tabelą A kursów średnich walut obcych, Tabela nr 255/A/NBP/2020 z dnia 31 grudnia 2020 r., średni kurs euro na dzień 31 grudnia 2020 r. wyniósł 4,6148 zł. Oznacza to, że maksymalna wysokość kary w polskiej walucie może wynieść 46.148,00 zł.

### **Okoliczności naruszenia przepisów**

Zdaniem Prezesa Urzędu, okoliczności niniejszej sprawy, przede wszystkim charakter stosowanych przez Spółkę klauzul i negatywne skutki w sferze ekonomicznych i pozaeconomicznych interesów konsumentów, jakie mogą one wywołać, wskazują na celowość zastosowania tego środka represji. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 uokik te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. W ocenie Prezesa Urzędu, zasadnym jest wymiarzenie kary pieniężnej z uwagi na cel prewencyjny, jak również cel represyjny. Należy mieć na względzie okoliczność, iż stosowanie zakwestionowanych postanowień dotyczyło wzorców umów, na podstawie których zawierano umowy głównie z seniorami, którzy często nie posiadają wystarczającej wiedzy o przysługujących im uprawnieniach wynikających z odpowiednich aktów prawnych. Z doświadczenia życiowego wynika, że jest to grupa konsumentów szczególnie wrażliwa, narażona na negatywne oddziaływanie przedsiębiorców, oferujących sprzedaż pakietów medycznych. Nałożenie kar pieniężnych służyć będzie zatem jako środek odstraszcający Spółkę od stosowania podobnych działań w przyszłości (prewencja indywidualna). Kary pieniężne spełnią również funkcję represyjną, to znaczy stanowiąc będą dolegliwością dla Spółki uzasadnioną stwierdzeniem stosowania niedozwolonych postanowień umowy.

Rozstrzygnięcie o karach ma również być sygnałem dla innych profesjonalnych uczestników rynku świadczących podobne usługi, że tego typu działania będą oceniane jako naganne (prewencja ogólna).

### **Umyślność i nieumyślność działania przedsiębiorcy**

Zgodnie z art. 106 ust. 1 uokik, kara pieniężna może być nałożona w przypadku, gdy do naruszenia przepisów tej ustawy doszło co najmniej nieumyślnie. Ustawa dopuszcza zatem możliwość uznania, iż naruszenie przepisów ustawy może być dokonane nie tylko nieumyślnie, ale także umyślnie.

Jak wynika z orzeczenia Sądu Najwyższego z dnia 21 kwietnia 2011r., sygn. akt III SK 45/10, *Sąd rozpoznający sprawę z odwołania od decyzji Prezesa Urzędu nakładającej karę pieniężną winien rozstrzygnąć, w oparciu o ustalone w sprawie okoliczności faktyczne, czy naruszenie przepisów ustawy było „zawinione”, to jest czy przedsiębiorca miał świadomość, że swoim zachowaniem narusza zakaz praktyk ograniczających konkurencję, lub czy jako profesjonalny uczestnik obrotu mógł (powinien był) taką świadomość mieć.* Chodzi zatem o ustalenie świadomości naganności swojego zachowania przez przedsiębiorcę lub też ustalenie powinności posiadania takiej świadomości.

Jak wynika z powyższego, aby móc zarzucić przedsiębiorcy umyślność działania w zakresie stosowania klauzul niedozwolonych, musi on mieć świadomość, iż dana klauzula jest





niedozwolona lub taką świadomość mieć powinien. Na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca ustalając treść wzorców umów zawieranych z konsumentami powinien zbadać ich postanowienia pod kątem możliwości kształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Konieczność brania pod uwagę przestanki umyślności bądź nieumyślności w przypadku stosowania kar pieniężnych wynika bezpośrednio z art. 106 ust. 1 uokik. Z tego względu nakładając kary pieniężne za stosowanie każdego z niedozwolonych postanowień wskazanych w pkt I sentencji decyzji, Prezes Urzędu uwzględnił całokształt okoliczności sprawy, które wskazują na umyślny charakter naruszenia przez przedsiębiorcę zakazu stosowania we wzorcach umów postanowień niedozwolonych. W pierwszej kolejności należy wskazać, że negowane w niniejszej decyzji postanowienia zamieszczono w szczególnym rodzaju umowy - umowy sprzedaży pakietów medycznych. Oferta Spółki skierowana była do konsumentów w podeszłym wieku, z różnego rodzaju dolegliwościami i problemami zdrowotnymi, zainteresowanych korzystaniem z opieki medycznej poza systemem publicznej opieki zdrowotnej. Osoby starsze charakteryzują się mniejszym niż przeciętny stopniem poinformowania, uwagi i ostrożności przy podejmowaniu decyzji dotyczącej umowy i nie mają należytego rozeznania przy ocenie działań przedsiębiorcy i skutków z nich wynikających. Łatwiej można wprowadzić je w błąd, efektem którego są pochopnie podejmowane przez nich niekorzystne decyzje. W ocenie Prezesa Urzędu, Spółka nie mogła nie mieć świadomości, iż zakwestionowane klauzule stawiają konsumenta w gorszej pozycji niż wynika to z obowiązujących przepisów prawa. Należy zauważyć, że wszystkie zakwestionowane niniejszą decyzją postanowienia umowy ograniczają prawo konsumenta do bezkosztowego wycofania się z łączącego go ze Spółką stosunku prawnego. W okolicznościach niniejszej sprawy trudno przyjąć, by przedsiębiorca nie zdawał sobie sprawy z ewidentnie negatywnych dla konsumentów skutków stosowanych przez siebie postanowień umownych.

W ocenie Prezesa Urzędu umieszczenie we wzorcu umowy niedozwolonych klauzul stanowiło jeden z elementów działań nakierowanych na osiągnięcie łatwego zysku kosztem konsumentów, mających prowadzić do zminimalizowania ryzyka odstąpienia od zawartej ze Spółką umowy i wprowadzenia dezinformacji konsumentów, co do posiadanych przez nich praw i obowiązków. Dla realizacji tych celów Spółka wykorzystwała swoją silniejszą pozycję, jako twórca wzorca, przewidując w nim rozwiązania, które w oczywisty sposób realizują jej interes, jednocześnie w rażący sposób naruszają interesy konsumenta. Tym bardziej zatem działania Spółki należy uznać za umyślne.

W związku z powyższym przy ustalaniu wysokości każdej z trzech kar, Prezes Urzędu uznał, że naruszenie przez Spółkę zakazu z art. 23a miało charakter umyślny.

### **Upřednie naruszenie**

Zgodnie z przepisem art. 111 ust. 1 uokik, Prezes Urzędu, ustalając wysokość nakładanej kary pieniężnej, uwzględnił m.in. upřednie naruszenie przepisów ustawy. Dotychczas Prezes Urzędu nie wydał decyzji o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone wobec Spółki, a więc nie wystąpiła przestanka upředniego naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Okres trwania naruszenia**

Okolicznościami naruszenia, na które należy zwrócić uwagę są długotrwałość i stosowanie niedozwolonych postanowień w sposób systemowy.

W trakcie prowadzonego postępowania Prezes Urzędu kilkakrotnie wzywał Spółkę do przekazania wszystkich wzorców umów w ramach których Spółka oferowała konsumentom dostęp do świadczeń zdrowotnych stosowanych od początku 2016 r. Spółka oprócz analizowanego w niniejszym postępowaniu wzorca umownego (przekazanego przez nią



pismem z dnia 10 marca 2017 r.) nie przekazała innych wzorców umownych. Niniejszy wzorzec umowy Spółka stosowała od 1 stycznia 2016 r. Spółka oświadczyła, że zakończyła oferowanie konsumentom przedmiotowych umów pod koniec marca 2019 r., niemniej jednak część z tych umów, z uwagi na długi okres ich obowiązywania (część z tych umów była oferowana na 24, a nawet 48 miesięcy), nadal pozostaje w obrocie prawnym. W związku z powyższym okres stosowania ww. klauzul należy zatem ocenić jako długotrwały.

### **Stopień i skutki naruszenia (z uwzględnieniem natury naruszenia, działalności przedsiębiorcy będącej przedmiotem naruszenia i specyfiki rynku)**

Przy ustaleniu wysokości kar należy rozważyć wagę omawianych naruszeń, która również winna być ustalana przez pryzmat szkodliwości danego naruszenia oraz skutków, które mają miejsce. W ocenie Prezesa Urzędu, nie ma wątpliwości, że stosowanie klauzul niedozwolonych we wzorcach umów o których mowa w pkt I sentencji decyzji jest przejawem nierównorzędnego traktowania konsumentów wobec Spółki.

Oceniając w niniejszej sprawie stopień i skutki naruszenia ponownie należy wskazać, że Spółka kierowała swą ofertą głównie do osób starszych, dla których zakup pakietów medycznych (w cenie oscylującej w granicach kwoty 6.500 zł) często odbywał się kosztem dużego uszczuplenia oszczędności ich życia. Z racji wieku osoby te wykazują się mniejszą ostrożnością przy zawieraniu umów, w szczególności w zakresie produktów mających poprawić jakość ich życia (łatwy dostęp do opieki medycznej i poprawa stanu zdrowia).

Należy również wskazać, że stosowanie kwestionowanych postanowień wzorca umowy odbywało się w tym samym czasie, w którym Prezes Urzędu otrzymywał liczne skargi od konsumentów i powiatowych (miejskich) rzeczników konsumentów, dotyczące stosowania przez Spółkę nieuczciwych praktyk rynkowych, które dały podstawę do wszczęcia postępowania o sygn. DOZiK-610-7/18/MS w sprawie podejrzenia stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających m.in. na: wprowadzaniu konsumentów w błąd poprzez nieinformowanie w telefonicznych zaproszeniach na spotkania organizowane przez Spółkę o handlowym celu praktyki; nieinformowaniu konsumentów w sposób jasny i zrozumiały najpóźniej w chwili wyrażenia przez konsumenta woli związania się ze Spółką umową poza lokalem przedsiębiorstwa, której przedmiotem jest sprzedaż pakietu medycznego, o sposobie i terminie wykonania prawa odstąpienia od umowy na podstawie art. 27 ustawy o prawach konsumenta oraz zawarciu w oferowanych konsumentom umowach sprzedaży pakietu medycznego pouczenia wskazującego na brak prawa odstąpienia od tej umowy przysługującego im na podstawie ustawy o prawach konsumenta.

Należy wskazać, że do podpisania umów przez konsumentów, w oparciu o ww. wzorce umów, dochodziło na organizowanych przez Spółkę spotkaniach, a zapraszani konsumenci nie byli informowani o handlowym celu spotkań. Zaskoczenie prezentowaną ofertą sprzedażową pozbawiało ich możliwości porównania jej z innymi dostępnymi na rynku ofertami. W konsekwencji wpływało to na podejmowanie decyzji o związaniu się ze Spółką umową sprzedaży pakietu medycznego, która w innych warunkach nie zostałaby zawarta<sup>1</sup>. Natomiast zakwestionowane niniejszą decyzją klauzule ograniczają możliwość konsumenta do bezkosztowego wycofania się z łączącego go ze Spółką stosunku prawnego, co w konsekwencji naraża go na pozostawanie w umowie, którą może nie być już zainteresowany. W związku z tym kwestionowane przedmiotową decyzją postanowienia wywołują negatywne skutki, w odniesieniu do zarówno ekonomicznych, jak i pozaekonomicznych interesów konsumentów. Ponadto, zakwestionowane postanowienia były stosowane w stosunku do każdego konsumenta, który zdecydował się na zakup pakietu medycznego oferowanego przez Spółkę, co najmniej od 1 stycznia 2016 r.

<sup>1</sup> Działania Spółki zostały zakwestionowane także w decyzji DOZiK 9/2021 dostępnej na stronie internetowej Prezesa UOKiK.



Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż stopień naruszenia interesów konsumentów wynikający ze stosowania kwestionowanych postanowień jest znaczny a skutki rynkowe mają szeroki zakres.

#### **Okoliczności łagodzące i obciążające**

Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 w zw. z pkt. 1 uokik, okolicznościami łagodzącymi w przypadku naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie stosowania zakazanej praktyki przed wszczęciem postępowania lub niezwłocznie po jego wszczęciu, podjęcie z własnej inicjatywy działań w celu zaprzestania naruszenia lub usunięcia jego skutków oraz współpraca z Prezesem Urzędu w toku postępowania, w szczególności przyczynienie się do szybkiego i sprawnego przeprowadzenia postępowania.

Prezes Urzędu, kalkulując kary pieniężne, nie znalazł okoliczności łagodzących, które miałyby wpływ na wysokość kary pieniężnej.

Zgodnie z art. 111 ust. 4 pkt 2 w zw. z pkt. 1 uokik, okolicznościami obciążającymi w przypadku naruszenia zakazu stosowania niedozwolonych postanowień wzorców umów są: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonaniem naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia, umyślność naruszenia.

Okolicznością obciążającą, która została wzięta pod uwagę przy wymierzaniu każdej z kar jest znaczny zasięg terytorialny stosowanych abuzywnych postanowień, bowiem Spółka oferowała umowy sprzedaży pakietu medycznego na terenie całego kraju. Kolejną okolicznością obciążającą, która została uwzględniona, to umyślność stosowania zakwestionowanych postanowień. Należy także wskazać, że z ilości zawieranych przez Spółkę umów wynika, iż Spółka mogła osiągać znaczne obroty w ramach swojej działalności (Spółka w samym 2018 roku zawarła [\*\*\*\*] umów). Natomiast z materiału dowodowego wynika, że oferowana konsumentom umowa zazwyczaj oscylowała w okolicach kwoty 6.500,00 zł. Niemniej jednak, z uwagi na brak wymaganych dokumentów do obliczenia obrotu Spółki, nałożenie kar na Spółkę następuje na podstawie art. 106 ust. 6 uokik, który to przepis pozwala na nałożenie kary pieniężnej w maksymalnej wysokości do 10,000 euro za stosowanie niedozwolonej klauzuli. W związku z tym, że Spółka nie złożyła za lata 2018-2020 r. zeznań podatkowych oraz z uwagi na prawdopodobieństwo osiągnięcia znacznego przez nią obrotu w latach 2018-2019 r. (prawdopodobnie w wysokości pozwalającej na nałożenie kary pieniężnej w wysokości do 10% obrotu Spółki) Prezes Urzędu zdecydował się nałożyć kary w największym możliwym wymiarze wynikającym z art. art. 106 ust. 6 uokik.

#### **Kara za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umów określonego w punkcie I.1. sentencji decyzji.**

Wykaz placówek medycznych, do których konsument uzyskuje dostęp wskutek zakupu abonamentu medycznego oferowanego przez Spółkę mógł być jednym z głównych czynników wpływających na jego decyzję co do zawarcia ze Spółką Umowy. Zamieszczenie postanowienia, o którym mowa w pkt I.1 sentencji, może być powodem niekorzystnych, z punktu widzenia konsumentów, zmian w wykazie placówek, z których usług są uprawnieni korzystać i znacznie ograniczyć lub uniemożliwić korzystanie z tych usług. Ponadto, zmiana w wykazie placówek partnerów medycznych stanowi zmianę Umowy, która powinna skutkować możliwością jej rozwiązania przez konsumenta, natomiast konsument tej możliwości niniejszą klauzulą został pozbawiony.

Biorąc pod uwagę powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.1. sentencji decyzji **w wysokości 46 148 zł** (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro.



### **Kara za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umów określonego w punkcie I.2. sentencji decyzji.**

Tak jak wskazano w uzasadnieniu decyzji, Spółka stosując postanowienie przytoczone w punkcie I.2. sentencji decyzji, przewiduje w nim rozwiązanie, które w oczywisty sposób realizuje jej interes (automatyczne przedłużenie obowiązywania umowy), jednocześnie w rażący sposób naruszając interesy konsumenta, który wbrew własnej woli może zostać zmuszony do kontynuacji realizacji Umowy. Dodatkowo wprowadzony przez Spółkę w niniejszym postanowieniu wymóg złożenia oświadczenia wypowiadającego Umowę na co najmniej 3 miesiące przed upływem okresu jej obowiązywania, jest następnym elementem którym Spółka ograniczyła możliwość wycofania się przez konsumenta z kontraktu.

Biorąc pod uwagę powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.2. sentencji decyzji **w wysokości 46 148 zł** (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro.

### **Kara za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umów określonego w punkcie I.3. sentencji decyzji.**

W decyzji udowodniono, że postanowienie określone w punkcie I.3. sentencji wypełnia przesłanki art. 385<sup>3</sup> pkt 14 k.c., zgodnie z którym, niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia. Jest to kolejne postanowienie ograniczające możliwość wycofania się przez konsumenta z Umowy.

Biorąc pod uwagę powyższe Prezes Urzędu ustalił wysokość kary za stosowanie niedozwolonego postanowienia wzorca umowy określonego w pkt I.3. sentencji decyzji **w wysokości 46 148 zł** (słownie: czterdzieści sześć tysięcy i sto czterdzieści osiem złotych), co stanowi równowartość 10 000 euro.

Kary pieniężne w tej wysokości są, w ocenie Prezesa Urzędu, proporcjonalne do wagi i charakteru naruszeń stwierdzonych wobec Spółki. Kary w powyższej wysokości pozwolą zrealizować funkcję represyjną, tj. dolegliwość z tytułu stosowania klauzul abuzywnych, jak również funkcje prewencji indywidualnej i ogólnej (zniechęcania względem podejmowania podobnych naruszeń w przyszłości przez przedsiębiorcę, jak i innych uczestników rynku, zwłaszcza uczestników rynku związanego z organizacją pokazów handlowych oferujących pakiety medyczne).

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik, kary pieniężne należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się tej decyzji konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie IV sentencji decyzji.**

### **Ad V. Koszty postępowania.**

Stosownie do art. 77 ust. 1 uokik, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 uokik, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. Stosownie do art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. - Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.), jednocześnie z wydaniem decyzji organ administracji publicznej ustali w drodze postanowienia wysokość kosztów postępowania, osoby zobowiązane do ich poniesienia oraz termin i sposób ich uiszczenia. W świetle natomiast art. 263 § 1 ww. kodeksu, do kosztów postępowania zalicza się m.in. koszty doręczenia stronom pism urzędowych.



W punkcie I sentencji decyzji Prezes Urzędu, w wyniku przeprowadzonego postępowania w sprawie o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone, stwierdził naruszenie przez Spółkę przepisów ustawy (art. 23a uokik). Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 uokik, pozwalająca na obciążenie tego przedsiębiorcy kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki związane korespondencją prowadzoną w toku niniejszego postępowania w wysokości 41,00 zł. (słownie: czterdziestu jeden złotych) Wydatki te objęły opłaty związane z doręczeniem pięciu pism za zwrotnym potwierdzeniem odbioru (koszt wystania każdego pisma to 8,50 zł - dwa pisma, od dnia 1 marca 2019 r. to 8,40 zł - jedno pismo, od dnia 1 marca 2017 r. to 7,80 zł - dwa pisma).

Koszty postępowania określone w pkt V rozstrzygnięcia decyzji, Spółka obowiązana jest wpłacić w terminie 14 dni od uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów NBP o/o Warszawa nr **51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

## Pouczenie

Na podstawie art. 81 ust. 1 uokik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 1575; dalej jako Kodeks postępowania cywilnego) od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, które wnosi się za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w pkt V decyzji, na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 81 ust. 5 tej ustawy, w związku z 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, przedsiębiorcy przysługuje prawo wniesienia zażalenia do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w zw. z art. 32 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (t.j. Dz. U. z 2020 r., poz. 755 ze zm.), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1.000 zł., a zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów opłacie stałej w wysokości 500 zł.

Zgodnie z art. 103 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, Sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie prawnej lub jednostce organizacyjnej niebędącej osobą prawną, której ustawa przyznaje zdolność prawną, jeżeli wykazała, że nie ma dostatecznych środków na ich uiszczenie.

Zgodnie z art. 105 ust. 1 zd. 1 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, wniosek o przyznanie zwolnienia od kosztów sądowych należy zgłosić na piśmie lub ustnie do protokołu w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

Stosownie do treści art. 117 § 1 Kodeksu postępowania cywilnego strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Jednocześnie art. 117 § 3 Kodeksu postępowania cywilnego stanowi, że osoba prawna lub inna jednostka organizacyjna, której ustawa przyznaje zdolność sądową, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli wykaze, że nie ma dostatecznych środków na poniesienie kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego. Zgodnie z art. 117 § 4 zd. 1 Kodeksu postępowania cywilnego 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.

Z up. PREZESA  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
ZASTĘPCA DYREKTORA  
Departamentu Ochrony Zbiorowych Interesów  
Konsumentów  
Hubert Worobiej

Otrzymuje:

1. Pomorskie Centrum Medyczne sp. z o.o.  
ul. Powstańców Śląskich 103, lok. 1  
01-355 Warszawa
2. a/a