



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

Poznań, 24 listopada 2022r.

RPZ.611.1.2022.JM

**DECYZJA nr RPZ 8/2022**

Po przeprowadzeniu postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, wszczętego z urzędu przeciwko Barbarze Łodziak i Adrianowi Łodziak- wspólnikom spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu

I. na podstawie art. 23b ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. z 2021 r. poz. 275) Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje postanowienie wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowane przez Barbarę Łodziak i Adriana Łodziak- wspólników spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu, o treści:**

*„Ustalona kwota za pobyt podlega zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w przypadkach:*

1) *śmierci Pacjenta/ki:*

a) *w przypadku śmierci Pacjenta/ki w pierwszej połowie okresu miesięcznego- zwrot połowy opłaty należnej za miesiąc,*

b) *w przypadku śmierci Pacjenta/ki w drugiej połowie okresu miesięcznego- brak zwrotu*

*- zgodnie z kalkulacją poniesionych kosztów przez zakład leczniczy oraz harmonogramem zaplanowanych usług pielęgnacyjno-opiekuńczych w odniesieniu do czasu pobytu Pacjenta/ki w zakładzie leczniczym” (§ 10 ust. 2 pkt 1),*

**za niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. Kodeks cywilny (Dz.U. z 2022 r. poz. 1360), co stanowi naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i zakazuje jego wykorzystywania**

II. na podstawie art. 23b ust. 2 oraz art. 23b ust. 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Barbarę Łodziak i Adriana Łodziak- wspólników spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu **środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu określonego w art. 23a ww. ustawy, w postaci:**

1. dokonania rozliczenia z konsumentami, z którymi zawarli umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, opłat za pobyt pensjonariusza zatrzymanych na podstawie postanowienia wskazanego powyżej w pkt I oraz zwrotu na rzecz konsumentów tej części opłat, które przypadają za okres po śmierci pensjonariusza,

przy czym zwrot ten nastąpi na pisemny wniosek konsumenta, na wskazany przez niego numer rachunku bankowego, w terminie 2 (dwóch) miesięcy od dnia otrzymania wniosku

2. skierowania do konsumentów, z którymi zawarli umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych i wobec których nie dokonali rozliczenia opłat za pobyt na podstawie postanowienia wskazanego powyżej w pkt I, na piśmie, listem poleconym w terminie 3 (trzech) miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji o wydaniu przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów niniejszej decyzji nr RPZ 8/2022 z dnia 24 listopada 2022 r., o treści:

*„Barbara Łodziak i Adrian Łodziak- wspólnicy spółki cywilnej: Podmiot Lecznicy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu informują, że Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RPZ 8/2022 z dnia 24 listopada 2022 r. uznał za niedozwolone postanowienie wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, stosowane przez nich w obrocie z konsumentami, o następującej treści: (...) - w tym miejscu należy przytoczyć treść postanowienia uznanego za niedozwolone z oznaczeniem wzorca, w którym zostało zamieszczone, zakazując jego wykorzystywania.*

*W związku z powyższym, postanowienie to nie wiąże Pani/Pana, czyli jest bezskuteczne. Bezskuteczność 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 została zamieszczona w zawartej umowie.*

*W konsekwencji, może Pani/Pan wystąpić o zwrot opłaty nierozliczonej na podstawie tego postanowienia, przesyłając na podany adres Przedsiębiorców (w tym miejscu należy wskazać adres do kontaktu z Przedsiębiorcami) pisemny wniosek wraz z numerem rachunku bankowego, na który powinien być dokonany zwrot środków. Zwrot opłaty zostanie dokonany na podany rachunek bankowy w terminie 2 miesięcy od dnia otrzymania przez Przedsiębiorców Pani/Pana pisma.*

*Decyzja Prezesa UOKiK została udostępniona na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl).*

*Podpisy Przedsiębiorców”*

3. zamieszczenia, na koszt Przedsiębiorców, na głównej stronie internetowej Przedsiębiorców (w dacie wydania decyzji jest to strona <https://klinikaseniora.pl>), nie później niż w terminie 14 (czternastu) dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji oraz utrzymywania przez okres 3 (trzech) miesięcy komunikatu o treści:

*„Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów decyzją nr RPZ 8/2022 z dnia 24 listopada 2022 r. uznał za niedozwolone postanowienie wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, wykorzystywane w obrocie z konsumentami przez Barbarę Łodziak i Adriana Łodziak- wspólników spółki cywilnej: Podmiot Lecznicy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu, o następującej treści: (...) - należy przytoczyć treść postanowienia uznanego za niedozwolone z oznaczeniem wzorca, w którym zostało zamieszczone, zakazując ww. Przedsiębiorcom jego wykorzystywania.*

*Postanowienie to jest bezskuteczne. Klauzulę uznaną za abuzywną należy traktować tak, jakby w ogóle nie została zamieszczona w zawartej umowie.*

*Ww. decyzja jest prawomocna. Decyzja została udostępniona na stronie internetowej [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)”*

Komunikat w warstwie wizualnej powinien być zamieszczony w górnej części głównej strony internetowej Przedsiębiorców, sporządzony czcionką w kolorze czarnym (kod szesnastkowy RGB -#000000) ARIAL na białym tle (kod szesnastkowy RGB - #ffffff), w ramce o rozmiarze nie mniejszym niż 1150 px x 350 px tak, aby wielkość czcionki była dostosowana do wielkości ramki (tj. ramka była w całości wypełniona oświadczeniem, o którym mowa w niniejszym punkcie, z zachowaniem marginesu co najmniej 10 px pomiędzy tekstem a ramką), widoczny przez cały czas, gdy użytkownik jest na stronie (nie może mieć formy np. rotacyjnego banera czy slajdera), z możliwością jego zamknięcia przez użytkownika strony poprzez kliknięcie krzyżyka w prawym górnym rogu. Komunikat powinien być zamieszczony na każdej innej stronie internetowej zastępującej stronę <https://klinikaseniora.pl>, w przypadku zmiany adresu strony internetowej Przedsiębiorców

III. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Barbarę Łodziak- współnika spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, **karę pieniężną** w wysokości 38.964 zł (słownie: trzydzieści osiem tysięcy dziewięćset sześćdziesiąt cztery zł), płatną do budżetu państwa, za zapłatę której odpowiada solidarnie z Adrianem Łodziak

IV. na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nakłada na Adriana Łodziak- współnika spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu, w związku z naruszeniem zakazu, o którym mowa w art. 23a ww. ustawy, **karę pieniężną** w wysokości 38.964 zł (słownie: trzydzieści osiem tysięcy dziewięćset sześćdziesiąt cztery zł), płatną do budżetu państwa, za zapłatę której odpowiada solidarnie z Barbarą Łodziak

V. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2022 r. poz. 2000) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Barbarę Łodziak- współnika spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu kosztami postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w wysokości 27,60 zł (słownie: dwadzieścia siedem złotych 60/100) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

VI. na podstawie art. 77 ust. 1 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz art. 263 § 1 i art. 264 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 735 ze zm.) w zw. z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanawia obciążyć Adriana Łodziak- współnika spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu kosztami postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w wysokości 27,60 zł (słownie: dwadzieścia siedem złotych 60/100 zł) oraz zobowiązać do ich zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie przeciwko Barbarze Łodziak i Adrianowi Łodziak-

wspólnikom spółki cywilnej Podmiot Lecznicy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu (dalej: Przedsiębiorcy) postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone oraz w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Postępowanie wszczęto w następstwie otrzymanego sygnału konsumentckiego, w którym zakwestionowano stosowane przez Przedsiębiorców zasady rozliczeń opłaty za pobyt w prowadzonym przez nich zakładzie leczniczym w razie śmierci pensjonariusza.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu przeanalizował m.in. wzorce umów stosowane przez Przedsiębiorców w obrocie konsumentckim w związku z prowadzeniem placówki zapewniającej całodobową opiekę osobom niepełnosprawnym, przewlekle chorym lub w podeszłym wieku [usunięto].

Pismem z dnia 25 stycznia 2022 r. Prezes Urzędu przekazał Przedsiębiorcom zastrzeżenia dotyczące możliwej abuzywności postanowienia § 10 ust. 2 pkt 1 wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, regulującego rozliczenia opłaty za pobyt w razie śmierci pensjonariusza. Działając na podstawie art. 50 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu wniósł jednocześnie o zajęcie przez Przedsiębiorców stanowiska w sprawie tych zastrzeżeń. Pomimo upływu wyznaczonego terminu, Przedsiębiorcy nie odpowiedzieli na ww. pismo. Przedsiębiorcy nie ustosunkowali się do wskazanych zastrzeżeń także po odebraniu kolejnego pisma Prezesa Urzędu, z dnia 28 marca 2022 r.

Mając na uwadze powyższe, postanowieniem z dnia 7 czerwca 2022 r. Prezes Urzędu wszczął przeciwko Przedsiębiorcom postępowanie w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, w związku ze stosowaniem postanowienia, które może zostać uznane za niedozwolone na podstawie art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, o treści:

*„Ustalona kwota za pobyt podlega zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w przypadkach:*

*1) śmierci Pacjenta/ki:*

*a) w przypadku śmierci Pacjenta/ki w pierwszej połowie okresu miesięcznego- zwrot połowy opłaty należnej za miesiąc,*

*b) w przypadku śmierci Pacjenta/ki w drugiej połowie okresu miesięcznego- brak zwrotu*

*- zgodnie z kalkulacją poniesionych kosztów przez zakład leczniczy oraz harmonogramem zaplanowanych usług pielęgnacyjno-opiekuńczych w odniesieniu do czasu pobytu Pacjenta/ki w zakładzie leczniczym”.*

Przedsiębiorcy nie zajęli stanowiska co do postawionego zarzutu i nie złożyli żadnych wyjaśnień w toku prowadzonego postępowania. Przedsiębiorcy odpowiedzieli jedynie na wezwania Prezesa Urzędu dotyczące przekazania informacji, potwierdzonymi dokumentami, o wysokości osiągniętych przez nich obrotów.

W trakcie postępowania Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorców, zgodnie z art. 73 ust. 6 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, o zaliczeniu w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu:

1. postanowieniem z dnia 7 czerwca 2022 r.

a) materiału postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ.405.3.2021 w postaci:

- postanowienia o wszczęciu ww. postępowania z dnia 20 maja 2021 r.

- wezwania Prezesa Urzędu z dnia 20 maja 2021 r. skierowanego do Przedsiębiorców oraz pisma Przedsiębiorców z dnia 9 czerwca 2021 r. wraz z załącznikami, tj. wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych oraz kopiami 3 umów zawartych z konsumentami zgodnie z tym wzorcem

- wezwania Prezesa Urzędu z dnia 13 lipca 2021 r. skierowanego do Przedsiębiorców oraz pisma Przedsiębiorców z dnia 2 sierpnia 2021r.

- wezwań Prezesa Urzędu z dnia: 20 września, 26 października i 13 grudnia 2021 r. skierowanych do Przedsiębiorców oraz pisma Przedsiębiorców z dnia 17 grudnia 2021 r. wraz z załącznikiem, tj. wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 10 grudnia 2020 r.
- b) pisma Prezesa Urzędu z dnia 25 stycznia 2022 r. o sygn. akt RPZ.642.1.2022 skierowanego do Przedsiębiorców, w którym wskazano zastrzeżenia do § 10 ust. 2 pkt 1 wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych; kopii koperty z dowodem ponownego nadania tego pisma oraz monitu ww. pisma z dnia 28 marca 2022 r. wraz z dowodem jego doręczenia Przedsiębiorcom

2. postanowieniem z dnia 4 października 2022r.

- a) materiału postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ.403.11.17 w postaci:
  - postanowienia o wszczęciu ww. postępowania z dnia 17 maja 2017 r.
  - wezwania Prezesa Urzędu z dnia 19 lipca 2018 r. skierowanego do pełnomocnika Przedsiębiorców oraz pisma pełnomocnika Przedsiębiorców z dnia 6 sierpnia 2018 r. wraz z załącznikiem, tj. wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 1 czerwca 2018 r.
- b) pisma Prezesa Urzędu z dnia 12 kwietnia 2017 r. o sygn. akt RPZ.642.1.2017 skierowanego do Przedsiębiorców, w którym wskazano m.in. zastrzeżenia do § 7 i § 8 wzorca umowy o świadczenie usług pielęgnacyjno-opiekuńczych wyłączających zwrot opłaty za pobyt w razie śmierci pensjonariusza oraz pisma Przedsiębiorców z dnia 16 maja 2017 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług pielęgnacyjno-opiekuńczych, w którym zmieniono ww. postanowienia.

Pismem z dnia 3 listopada 2022 r. Prezes Urzędu zawiadomił Przedsiębiorców o zakończeniu zbierania materiału dowodowego oraz możliwości zapoznania się z nim i złożenia dodatkowych wyjaśnień. Pełnomocnik Przedsiębiorców zapoznał się z aktami sprawy w dniu 18 listopada 2022r.

**Prezes Urzędu ustalił, co następuje:**

Barbara Łodziak i Adrian Łodziak- wspólnicy spółki cywilnej: Podmiot Leczniczy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu prowadzą działalność gospodarczą w oparciu o wpisy do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP. Przedsiębiorcy prowadzą działalność gospodarczą wyłącznie w formie spółki cywilnej. W ramach tej działalności Przedsiębiorcy prowadzą Dom Pobytu Seniora (Klinikę Seniora) **[usunięto]**. Ww. placówka jest przeznaczona do stałego i okresowego pobytu osób niepełnosprawnych, przewlekle chorych lub w podeszłym wieku (dowód: wydruki z CEIDG Barbary Łodziak i Adriana Łodziak- k. 85 i 86 akt; pismo Przedsiębiorców z dnia 9 czerwca 2021 r. wraz z załącznikami- k. 7 akt).

Podstawą przyjęcia pensjonariuszy do placówki są umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych zawierane przez Przedsiębiorców z opiekunami prawnymi tych osób. Umowy zawierane są w oparciu o przygotowany przez Przedsiębiorców wzorzec umowy o nazwie: „*umowa o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych*” (dowód: pismo Przedsiębiorców z dnia 9 czerwca 2021 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 24 lutego 2021 r.- k. 7-15 akt; kopie umów zawartych z konsumentami zgodnie z ww. wzorcem- k. 16-27 akt; pismo Przedsiębiorców z dnia 17 grudnia 2021 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 10 grudnia 2020 r. do dnia 23 lutego 2021 r.- k. 33-37 akt).



W wykorzystywanym przez Przedsiębiorców wzorcu umowy zamieszczono postanowienie § 10 ust. 2 pkt 1, o treści: „Ustalona kwota za pobyt podlega zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w przypadkach:

1) śmierci Pacjenta/ki:

a) w przypadku śmierci Pacjenta/ki w pierwszej połowie okresu miesięcznego- zwrot połowy opłaty należnej za miesiąc,

b) w przypadku śmierci Pacjenta/ki w drugiej połowie okresu miesięcznego- brak zwrotu

- zgodnie z kalkulacją poniesionych kosztów przez zakład leczniczy oraz harmonogramem zaplanowanych usług pielęgnacyjno-opiekuńczych w odniesieniu do czasu pobytu Pacjenta/ki w zakładzie leczniczym”.

Przedsiębiorcy oświadczyli, że wzorzec, w którym zamieszczono przytoczone postanowienie stosują od dnia 24 lutego 2021 r. Ustalono jednak, że ww. postanowienie zamieszczono także we wzorcu wykorzystywanym przez Przedsiębiorców wcześniej, tj. od dnia 10 grudnia 2020r. do dnia 23 lutego 2021 r. (dowód: pismo Przedsiębiorców z dnia 9 czerwca 2021 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 24 lutego 2021 r.- k. 7-15 akt; pismo Przedsiębiorców z dnia 17 grudnia 2021 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym w okresie od dnia 10 grudnia 2020 r. do dnia 23 lutego 2021r.- k. 33-37 akt).

Prezes Urzędu podejmował wobec przedsiębiorców działania w związku ze stosowaniem postanowień wzorców umów, które mogą być uznane za niedozwolone, m.in. w trybie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bez wszczynania postępowania. W ramach czynności podjętych na podstawie tego przepisu, pismem z dnia 12 kwietnia 2017 r. sygn. akt RPZ.642.1.2017 Prezes Urzędu przedstawił Przedsiębiorcom swoje zastrzeżenia do postanowień stosowanego przez nich wzorca umowy, które wyłączały zwrot opłaty za pobyt pensjonariusza w placówce w razie jego śmierci. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorcy zmienili zakwestionowane postanowienia w nowym wzorcu umowy poprzez wskazanie, że ustalona kwota opłaty za pobyt podlegać będzie zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w razie śmierci pensjonariusza zgodnie z kalkulacją poniesionych kosztów przez placówkę, w odniesieniu do czasu pobytu pensjonariusza. Przedsiębiorcy poinformowali jednocześnie o przystąpieniu do aneksowania zawartych umów oraz powiadomieniu klientów o zmianach wzorca umowy „w przeciągu miesiąca”. Wzorce umów Przedsiębiorców podlegały kontroli także w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ.403.11.2017. Przedłożony przez Przedsiębiorców w tym postępowaniu wzorzec umowy, stosowany od dnia 1 czerwca 2018r., zawierał postanowienie wskazujące, że ustalona kwota za pobyt podlega zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w razie śmierci pensjonariusza zgodnie z kalkulacją poniesionych przez Przedsiębiorców kosztów (dowód: materiały zaliczone w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu, tj. pismo Prezesa Urzędu z dnia 12 kwietnia 2017 r. sygn. akt RPZ.642.1.2017 wraz z dowodem doręczenia- k. 98-101 akt; pismo Przedsiębiorców z dnia 16 maja 2017 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług pielęgnacyjno-opiekuńczych- k. 102-105 akt; postanowienie o wszczęciu postępowania wyjaśniającego z dnia 17 maja 2017 r. sygn. akt RPZ.403.11.17- k. 90 akt; wezwanie Prezesa Urzędu skierowane do Przedsiębiorców w toku ww. postępowania z dnia 19 lipca 2018 r.- k. 91 akt, pismo Przedsiębiorców z dnia 6 sierpnia 2018 r. wraz z wzorcem umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych stosowanym od dnia 1 czerwca 2018 r.- k. 92-97 akt).

## Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I.

### Naruszenie interesu publicznego

Stosownie do art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ochrona interesów przedsiębiorców i konsumentów podejmowana w ramach działań Prezesa Urzędu jest prowadzona w interesie publicznym. Ingerencja Prezesa Urzędu ma na celu ochronę interesów zbiorowości, a nie wprost 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 opinii Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny. Wiąże się z ochroną praw potencjalnie nieograniczonej liczby konsumentów, zainteresowanych oferowanymi przez Przedsiębiorców usługami, którzy mogą być dotknięci negatywnymi skutkami stosowania przez Przedsiębiorców niedozwolonych postanowień wzorców umów. Zakwestionowane działania Przedsiębiorców nie dotyczą więc interesów poszczególnych osób, których sprawy miałyby charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, ale kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wynika z faktu posługiwania się przez Przedsiębiorców wzorcem umowy przy oferowaniu usług rehabilitacyjno-opiekuńczych.

Należy jednocześnie podkreślić, że przepisy art. 385<sup>1</sup> i art. 385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego, które stanowią materialną podstawę ingerencji Prezesa Urzędu w niniejszej sprawie, implementują do prawa krajowego dyrektywę Rady 93/13/EWG z dnia 5 kwietnia 1993 r. w sprawie nieuczciwych warunków w umowach konsumenckich (Dz.U.U.E.L.1993.95.29). Interpretacji tych przepisów należy zatem dokonywać w odniesieniu do uregulowań zawartych w dyrektywie. Zgodnie z preambułą dyrektywy, obowiązkiem państw członkowskich jest zapewnienie, aby umowy zawierane z konsumentami nie zawierały nieuczciwych warunków. Należy tym samym uznać, że ochrona interesu publicznego w rozpatrywanej sprawie wyraża się także w konieczności zagwarantowania, by we wzorcach umów wykorzystywanych przez przedsiębiorców w relacjach z konsumentami nie występowały niedozwolone postanowienia umowne.

### Naruszenie art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego.

Odwołanie się do stosowania we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego powoduje, że zrekonstruowanie treści zakazu wynikającego z art. 23a wymaga sięgnięcia także do uregulowań kodeksowych, odnoszących się do wzorców umów i postanowień niedozwolonych (por. K. Pacuła [w:] Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów; art. 23a-23d i 99a-99f. Komentarz pod red. K. Osajdy, 2018, wyd. 1, Legalis). O ile bowiem art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego określa cywilnoprawne skutki zastosowania w umowie niedozwolonego postanowienia umownego, o tyle art. 23a ww. ustawy ustanawia publicznoprawny zakaz w tym zakresie.

Zgodnie z art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, 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.

W świetle ww. przepisu, możliwość uznania postanowienia za niedozwolone uzależniona jest od łącznego spełnienia trzech przesłanek formalnych, tj. stwierdzenia, że:

1. postanowienie jest stosowane przez przedsiębiorcę wobec konsumentów
2. postanowienie nie określa głównych świadczeń stron chyba, że zostało sformułowane w sposób niejednoznaczny
3. postanowienie nie zostało indywidualnie uzgodnione

oraz dwóch przesłanek merytorycznych, tj. stwierdzenia, że:

4. postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami
5. postanowienie narusza w sposób rażąco interesy konsumenta.

Dla uznania danego postanowienia umowy za niedozwolone konieczne jest przy tym łączne wystąpienie obydwu przesłanek merytorycznych, czyli sprzeczności z dobrymi obyczajami oraz rażącego naruszenia interesów konsumenta. Z reguły rażąco naruszenie interesu konsumenta jest naruszeniem dobrych obyczajów, ale nie zawsze zachowanie sprzeczne z dobrymi obyczajami rażąco narusza ten interes (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 13 października 2010 r. sygn. akt I CSK 694/09).

O uznaniu danego postanowienia za niedozwolone orzeka, stosownie do art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu. Przepis ten przewiduje, że Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującą jego wykorzystywania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy. W decyzji Prezes Urzędu przytacza treść postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolone. Zgodnie z art. 23d powołanej ustawy, 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.

#### Stosowanie postanowienia przez przedsiębiorcę

Zakaz wyrażony w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów adresowany jest wyłącznie do przedsiębiorcy. Art. 4 pkt 1 ww. ustawy stanowi, że ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 6 marca 2018 r. - Prawo przedsiębiorców (t.j. Dz.U. z 2021 r. poz. 162 ze zm.). Art. 4 ust. 1 Prawa przedsiębiorców za przedsiębiorcę uznaje osobę fizyczną, osobę prawną lub jednostkę organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą działalność gospodarczą. Art. 4 ust. 2 stanowi przewiduje jednocześnie, że przedsiębiorcami są także wspólnicy spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej.

Należy uznać, że Barbara Łodziak i Adrian Łodziak jako wspólnicy spółki cywilnej: Podmiot Lecznicy Pielęgniarski Ośrodek Opieki Długoterminowej i Hospicyjnej „AEGIS” Dom Pobytu Seniora s.c. w Poznaniu prowadzący działalność gospodarczą w oparciu o wpisy do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej RP, posiadają status przedsiębiorców w rozumieniu Prawa przedsiębiorców. Tym samym są przedsiębiorcami w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, których działania podlegają kontroli z punktu widzenia przepisów tej ustawy.

#### Główne świadczenia stron

Podkreślenia wymaga, że za świadczenia główne uznaje się te, które zmierzają bezpośrednio do osiągnięcia celu umowy, tj. bez których nie dochodzi do powstania zobowiązania z danej umowy. W wyroku z dnia 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03 Sąd Najwyższy stwierdził, że pojęcie „głównych świadczeń stron”, o którym mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 zd. 2 Kodeksu cywilnego, należy interpretować raczej wąsko, w nawiązaniu do elementów przedmiotowo istotnych umowy. Zdaniem Sądu Najwyższego, przemawia za tym treść tego przepisu, w którym ustawodawca posłużył się terminem „postanowienia określające główne świadczenia stron”, a nie zwrotem „dotyczące” takiego świadczenia, który ma szerszy zakres. Z drugiej strony, dla określenia pojęcia głównego świadczenia



stron nie ma przesądającego znaczenia to, czy dane świadczenie należy do *essentialiae negotii*. Z tej przyczyny zasięg tego pojęcia musi być zawsze ustalany *in casu* z uwzględnieniem wszystkich postanowień oraz celu zawieranej umowy (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 listopada 2012 r. sygn. akt I CSK 49/12 i orzecznictwo tam powołane).

Prezes Urzędu uznaje, że w przypadku umów zawieranych przez Przedsiębiorców z konsumentami głównymi świadczeniami stron są: zobowiązanie Przedsiębiorców do zapewnienia określonych świadczeń opiekuńczych i rehabilitacyjnych pensjonariuszom oraz zobowiązanie konsumenta- opiekuna pensjonariusza do zapłaty wynagrodzenia (opłaty) za te usługi.

Zakwestionowane postanowienie nie określa głównych świadczeń stron tej umowy, tj. istoty umowy zawieranej przez Przedsiębiorców z konsumentami. Postanowienie to odnosi się jedynie pośrednio do zobowiązania konsumenta, wskazując sposób rozliczenia należnego Przedsiębiorcom wynagrodzenia w sytuacji śmierci pensjonariusza w trakcie danego miesiąca kalendarzowego, kiedy ustaje obowiązek Przedsiębiorców zapewnienia ww. świadczeń. Można zatem uznać, że postanowienie wskazuje, jak zostanie rozliczona uiszczona przez konsumenta opłata za niewykorzystany okres pobytu pensjonariusza w prowadzonej przez Przedsiębiorców placówce oraz w jakiej sytuacji rozliczenie (zwrot na rzecz konsumenta opłaty) będzie wyłączone. Uzasadnia to wniosek, że ww. postanowienie może podlegać ocenie z punktu widzenia przesłanek określonych w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego.

#### Brak indywidualnego uzgodnienia

Należy wskazać, że przepisy art. 385<sup>1</sup>-385<sup>3</sup> Kodeksu cywilnego stanowią materialną podstawę zarówno dla abstrakcyjnej kontroli postanowień wzorca umowy prowadzonej przez Prezesa Urzędu (do dnia 16 kwietnia 2016 r. przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów- dalej: SOKiK), jak i dla kontroli incydentalnej, prowadzonej przez sąd w sprawie o uznanie postanowień umowy za niedozwolone. Postępowania te mają tę samą kodeksową podstawę materialną, jednak różny pozostaje przedmiot kontroli. W pierwszym przypadku przedmiotem kontroli Prezesa Urzędu są postanowienia wzorca umowy, w drugim- konkretne postanowienia umowy. Przyjmuje się jednocześnie, że ustawodawca użył w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego terminu „*postanowienia umowy*” w znaczeniu potocznym (w imię postulatu zrozumiałości treści przepisu), obejmując nim zarówno postanowienia umowy w ścisłym znaczeniu tego terminu (czyli objęte konsensem stron postanowienia czynności prawnej), jak i postanowienia wzorców umownych, które nie są „*postanowieniami umowy*” w ścisłym znaczeniu, ale kształtują także treść stosunku zobowiązaniowego (por. np. wyroki: Sądu Apelacyjnego w Warszawie z dnia 21 października 2011r. sygn. akt VI ACa 618/11 i Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03).

W postępowaniu w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Prezes Urzędu nie bada konkretnych stosunków umownych pomiędzy kontrahentami, ale postanowienia wzorca i treść hipotetycznych stosunków, jakie mogą powstać pomiędzy przedsiębiorcą a potencjalnym konsumentem na jego podstawie. W konsekwencji, nie ma znaczenia, czy konkretna umowa była między stronami negocjowana bądź, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany przy zawieraniu konkretnej umowy. Kontrola Prezesa Urzędu ma charakter oceny *ex ante* i obejmuje wzorzec, nie zaś konkretną umowę. Decydujące znaczenie ma fakt, że przedsiębiorca wprowadził wzorzec do obrotu, występując do konsumentów z ofertą zawarcia umowy w oparciu o jego postanowienia. Taka sytuacja zaistniała w niniejszej sprawie, skoro Przedsiębiorcy oferują konsumentom zawarcie umów o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych zgodnie z postanowieniami wzorca tej umowy. W ramach kontroli abstrakcyjnej przesłanka braku indywidualnego uzgodnienia, o której mowa w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, nie ma znaczenia.

### Sprzecznosc z dobrymi obyczajami

Jak wskazano powyzej, abstrakcyjna ocena abuzywnosci postanowienia wzorca powinna uwzgledniac dwie przeslanki wymienione w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego: sprzecznosc z dobrymi obyczajami oraz razace naruszenie interesow konsumenta, ktore musza byc spelnione kumulatywnie.

Dobre obyczaje sa uznawane za reguly postepowania zgodne z etyka, moralnoscia i aprobowanymi spolecznie obyczajami. Istota tego pojecia jest szeroko rozumiany szacunek dla drugiego czlowieka. W stosunkach z konsumentami powinien on wyrazac sie wlasciwym informowaniem o przystugujacych uprawnieniach, niewykorzystywaniem uprzywilejowanej pozycji profesjonalisty i rzetelnym traktowaniem partnerow umow. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami mozna uznać dzialania zmierzajace do niedoinformowania, dezorientacji, wywolania blednego przekonania u konsumenta, a takze wykorzystania jego niewiedzy lub naiwnosci. Chodzi wiec o postepowanie, ktore potocznie jest rozumiane jako nieuczciwe, nierzetelne, sprzeczne z akceptowanymi standardami dzialania (por. wyroki SOKiK z dnia: 23 lutego 2006 r. sygn. akt XVII AmA 118/04, 14 grudnia 2006 r. sygn. akt XVII AmC 152/05 i 4 wrzesnia 2012 r. sygn. akt XVII AmC 5500/11; wyrok Sadu Najwyzszego z dnia 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03).

Dobre obyczaje sa pozaprawnymi normami postepowania, ktorymi winni kierowac sie przedsiebiorcy wzgledem konsumentow. Ich tresci nie da sie okreslic w sposob wyczerpujacy, poniewaz ksztaltowane sa przez postawy uwarunkowane zarowno przyjmowanymi wartosciami moralnymi, jak i celami ekonomicznymi i zwiazanymi z nimi praktykami zycia gospodarczego. Oceniajac postanowienie pod katem tej przeslanki Prezes Urzedu musi dokonac jej konkretyzacji, czyli wskazac, na czym polega naruszenie dobrych obyczajow w tym postanowieniu.

Przy ocenie nieuczciwego charakteru danego postanowienia pomocna moze byc weryfikacja jego „przyzwoitości”, polegajaca na zbadaniu, czy oceniane postanowienie wzorca umowy jest sprzeczne z ogolnym wzorcem zachowan przedsiebiorcow wobec konsumentow. Ocena taka wymaga takze ustalenia, jak wygladalyby prawa lub obowiazki konsumenta w braku takiej klauzuli. Jezeli konsument bylby w lepszej sytuacji na podstawie ogolnych przepisow, gdyby konkretnego postanowienia wzorca nie bylo, nalezy przyjac, ze ma ono charakter nieuczciwy (por. wyroki Sadu Najwyzszego z dnia: 19 marca 2007 r. sygn. akt III SK 21/06, 11 pazdziernika 2007 r. sygn. akt III SK 19/07 i 29 sierpnia 2013 r. sygn. I CSK 660/12).

### Razace naruszenie interesow konsumenta

Druga z przeslanek wymienionych w art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego odnosi sie do razacego, tj. donioslego, znaczonego naruszenia interesow konsumenta. Kwestii razacego naruszenia interesow konsumenta nie mozna sprowadzac do kategorii czysto ekonomicznej, rachunkowej, a wiec porownania pienieznej wartosci swiadczen. Okreslenie „razaco” nalezy odniesc do znacznego odbiegania przyjetego uregulowania od zasad uczciwego (slusznego) wywazenia praw i obowiazkow. Za tego typu zasady konstruujace modelowe (optymalne) ksztaltowanie praw i obowiazkow umownych stron traktowane sa przepisy ustawowe o charakterze dyspozytywnym. Stad tez nie jest mozliwe ustalenie pewnych ogolnych kryteriow, ktorych spelnienie w kazdej sytuacji automatycznie prowadzic bedzie do uznania, ze interesy danego konsumenta zostaly razaco naruszone. Oznacza to, ze ocena, czy postanowienia zawartej umowy razaco naruszaja interesy konsumenta, powinna byc dokonywana *in concreto*, przy uwzglednieniu calokszaltu okolicznosci danego przypadku.

Pojecie „interesy” konsumenta nalezy przy tym rozumiec szeroko, nie tylko jako niekorzystne ksztaltowanie jego sytuacji ekonomicznej. Nalezy tu uwzglednic takze takie aspekty, jak: niewygoda organizacyjna, strata czasu, nierzetelne traktowanie, naruszenie prywatnosci konsumenta, czy inne uciagzliwosci, jakie moglyby powstac na skutek wprowadzenia do zawartej umowy ocenianego postanowienia. Przy okreslaniu stopnia naruszenia interesow konsumenta nalezy z kolei stosowac nie tylko kryteria obiektywne

(np. wielkość poniesionych czy grożących strat), lecz również względy subiektywne związane bądź to z przedsiębiorcą bądź z konsumentami. Konieczne jest zbadanie, jaki jest zakres grożących potencjalnemu konsumentowi strat lub niedogodności (por. wyrok Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r. sygn. akt I CK 635/03; wyrok SOKiK z dnia 26 maja 2015 r. sygn. akt XVII AmC 2615/14).

Dokonując wykładni art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego, Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 r. sygn. akt I CK 832/04 stwierdził, że „*rażące naruszenie interesów konsumenta*” oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym, natomiast „*działanie wbrew dobrym obyczajom*” w zakresie kształtowania treści takiego stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Sąd Najwyższy podkreślił jednocześnie, że obie wskazane w tym przepisie formuły prawne służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakreślone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

#### Ocena postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorców

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie § 10 ust. 2 pkt 1 wzorca umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych reguluje kwestie związane z rozliczeniem należnego Przedsiębiorcom wynagrodzenia za świadczone usługi rehabilitacyjno-opiekuńcze w razie śmierci pensjonariusza w danym miesiącu kalendarzowym (zgodnie z umową, konsument jest zobowiązany do uiszczenia opłaty za pobyt pensjonariusza z góry za każdy miesiąc rozliczeniowy, do wyznaczonego dnia każdego miesiąca).

Zdaniem Prezesa Urzędu, sprzeczność tego postanowienia z dobrymi obyczajami przejawia się w naruszeniu przez Spółkę zasady rzetelnego traktowania kontrahentów i wykorzystania pozycji profesjonalisty przy formułowaniu postanowień umownych.

Należy zauważyć, że przewidziane w postanowieniu rozliczenia Przedsiębiorców z konsumentami zależą od tego, kiedy nastąpiła śmierć pensjonariusza. Do rozliczenia kosztów, tj. zwrotu połowy opłaty za dany miesiąc na rzecz konsumenta, dojdzie tylko wówczas, gdy śmierć pensjonariusza nastąpiła w pierwszej połowie miesiąca. Jeżeli natomiast pensjonariusz zmarł w drugiej połowie miesiąca, Przedsiębiorcy nie mają obowiązku zwrotu opłaty za jego pobyt. Tego rodzaju zasady rozliczeń mogą być niewątpliwie korzystne dla Przedsiębiorców. W razie śmierci pensjonariusza Przedsiębiorcy mogą bowiem zatrzymać opłatę za pobyt- albo w całości, albo w połowie. Z kolei konsumenci mogą jedynie liczyć na zwrot połowy opłaty, jeżeli śmierć pensjonariusza nastąpiła w pierwszej połowie danego miesiąca. Prezes Urzędu uznaje, że dobre obyczaje w relacjach Przedsiębiorców z konsumentami nakazują, aby w razie śmierci pensjonariusza uiszczona przez konsumenta opłata była rozliczona zgodnie z kalkulacją rzeczywiście poniesionych w danym przypadku kosztów przez Przedsiębiorców. Oznacza to, że Przedsiębiorcy powinni zwrócić konsumentowi opłatę w części obejmującej koszty świadczeń przypadających za okres, których z uwagi na śmierć pensjonariusza faktycznie nie wykonali.

W ocenie Prezesa Urzędu, do rażącego naruszenia interesów ekonomicznych konsumentów może dojść zarówno w pierwszej, jak i w drugiej z wymienionych w postanowieniu sytuacji. Należy zaznaczyć, że postanowienie nie uwzględnia w rozliczeniach np. daty śmierci pensjonariusza. Na jego podstawie Przedsiębiorcy w taki sam sposób mogą więc rozliczyć opłatę za pobyt w przypadku śmierci pensjonariusza np. w drugim dniu miesiąca, jak i w czternastym czy piętnastym dniu miesiąca. Niewątpliwie w takich przypadkach faktycznie poniesione przez Przedsiębiorców koszty pobytu pensjonariusza będą inne, czego postanowienie nie uwzględnia. Wskazanie przy tym, że w przypadku śmierci pensjonariusza w pierwszej połowie miesiąca zwrotowi podlega połowa opłaty za dany miesiąc oznacza, że odwołanie się w dalszej części postanowienia

do „kalkulacji poniesionych kosztów” jest czysto teoretyczne i nie wiąże się w żaden sposób z faktycznym okresem realizacji świadczeń przez Przedsiębiorców. Za całkowicie nieuzasadnione należy ponadto uznać wyłączenie obowiązku rozliczeń w razie śmierci pensjonariusza w drugiej połowie miesiąca. Wskutek zastosowania takiej regulacji Przedsiębiorcy mogą otrzymać opłatę za okres, w którym nie świadczyli już na rzecz pensjonariusza żadnych usług objętych ww. opłatą. W tej sytuacji zatrzymana przez Przedsiębiorców opłata może być uznana za świadczenie nienależne, powodujące wymierny uszczerbek finansowy po stronie konsumenta.

Zdaniem Prezesa Urzędu, abuzywność omawianego postanowienia potwierdza ponadto test jego „przyzwoitości”. Bez wątplenia konsument byłby w lepszej sytuacji, gdyby we wzorcu nie zamieszczono ww. postanowienia. Można przyjąć, że w braku tego postanowienia zastosowany mógłby być odpowiednio art. 746 § 1 w zw. z art. 750 Kodeksu cywilnego. Na mocy tych przepisów konsument zobowiązany byłby do zwrotu Przedsiębiorcom poniesionych przez nich wydatków w czasie pobytu pensjonariusza w placówce oraz zapłaty na ich rzecz części wynagrodzenia odpowiadającego dokonanych przez nich dotychczasowym czynnościom. W przypadku zastosowania wskazanych przepisów Przedsiębiorcy nie mogliby tym samym zatrzymać (tak, jak mogą to uczynić na podstawie ww. postanowienia) opłaty za okres, w którym nie świadczyli żadnych usług.

**Mając na względzie powyższe, Prezes Urzędu uznał, że ww. postanowienie stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego.**

**Uznając to postanowienie za niedozwolone, zgodnie z art. 23b ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu zakazał Przedsiębiorcom jego wykorzystywania.**

## **II.**

Zgodnie z art. 23b ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w decyzji o uznaniu postanowienia wzorca umowy za niedozwolone i zakazującej jego wykorzystywania, Prezes Urzędu może określić środki usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 23a. Mogą to być w szczególności zobowiązanie przedsiębiorcy do: poinformowania konsumentów, będących stronami umów zawartych na podstawie wzorca, o uznaniu za niedozwolone postanowień tego wzorca- w sposób określony w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 1) oraz złożenia jednokrotnego lub wielokrotnego oświadczenia o treści i w formie określonej w decyzji (art. 23b ust. 2 pkt 2).

Prezes Urzędu zdecydował o zastosowaniu wobec Przedsiębiorców środków usunięcia trwających skutków naruszenia zakazu stosowania we wzorcach umów zawieranych z konsumentami niedozwolonych postanowień umownych w postaci:

1. dokonania rozliczenia z konsumentami, z którymi zawarli umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, opłat za pobyt pensjonariusza zatrzymanych na podstawie postanowienia uznanego za niedozwolone oraz zwrotu na rzecz konsumentów tej części opłat, które przypadają za okres po śmierci pensjonariusza
2. skierowania do konsumentów, z którymi zawarli umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych i wobec których nie dokonali rozliczenia kwot opłat za pobyt na podstawie postanowienia uznanego za niedozwolone pisemnej informacji o wydaniu przez Prezesa Urzędu decyzji i jej skutkach
3. zamieszczenia stosownego komunikatu o decyzji Prezesa Urzędu na prowadzonej stronie internetowej.

Celem nałożonych na Przedsiębiorców obowiązków jest dokonanie rozliczeń z konsumentami i zwrot na ich rzecz pobranych opłat za okres, w którym Przedsiębiorcy nie świadczyli usług rehabilitacyjno-opiekuńczych z uwagi na śmierć pensjonariusza oraz poinformowanie konsumentów o wydanej decyzji i skutkach stwierdzenia abuzywności ww. klauzuli. Zdaniem Prezesa Urzędu, wykonanie tych obowiązków pozwoli kontrahentom

Przedsiębiorców na dokonanie oceny ich sytuacji prawnej względem Przedsiębiorców, w szczególności w zakresie możliwości domagania się zwrotu zatrzymanych opłat.

### III. i IV.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 przewiduje m.in., że obrót oblicza się jako sumę: 1) przychodów wykazanych w rachunku zysków i strat w przypadku przedsiębiorcy sporządzającego taki rachunek na podstawie przepisów o rachunkowości; 2) przychodów wykazanych w rocznym sprawozdaniu finansowym równoważnym do rachunku zysków i strat sporządzanym na podstawie przepisów o rachunkowości lub w innym dokumencie podsumowującym przychody w roku obrotowym, w tym w sprawozdaniu z wykonania budżetu- w przypadku przedsiębiorcy, który nie sporządza rachunku zysków i strat na podstawie przepisów o rachunkowości; 3) udokumentowanych przychodów uzyskanych w roku obrotowym w szczególności ze sprzedaży produktów, towarów lub materiałów, przychodów finansowych oraz przychodów z działalności realizowanej na podstawie statutu lub innego dokumentu określającego zakres działalności przedsiębiorcy, a także wartości uzyskanych przez przedsiębiorcę dotacji przedmiotowych- w przypadku braku dokumentów, o których mowa w pkt 1 i 2.

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 informacji przekazanych przez Naczelnika Urzędu Skarbowego Poznań-Winogrady w Poznaniu wynika, że w 2021 r. każdy z Przedsiębiorców uzyskał przychód z działalności gospodarczej w wysokości [usunięto], co uwzględniając średni kurs euro ogłoszony przez Narodowy Bank Polski w dniu 31 grudnia 2021 r., tj. 4,5994 zł, stanowi [usunięto] euro (stosownie do art. 5 ww. ustawy, 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 nałożenia kary). [usunięto].

Kara pieniężna za naruszenie zakazu określonego w art. 23a ustawy ma charakter fakultatywny. O tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje, w ramach uznania administracyjnego, Prezes Urzędu. Należy zwrócić uwagę, że przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu ma obowiązek uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej. Są to 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 i działalności przedsiębiorcy, która stanowiła przedmiot naruszenia (art. 111 ust. 1 pkt 1 ustawy).

Ustalając wysokość kar pieniężnych Prezes Urzędu bierze również pod uwagę okoliczności łagodzące oraz obciążające, które wystąpiły w sprawie. Zgodnie z art. 111 ust. 3 pkt 2 ustawy, okolicznościami łagodzącymi są w szczególności: dobrowolne usunięcie skutków naruszenia, zaniechanie naruszenia 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. Wśród zamkniętego katalogu okoliczności obciążających art. 111 ust. 4 pkt 2 ustawy wymienia: znaczny zasięg terytorialny naruszenia lub jego

skutków, znaczne korzyści uzyskane przez przedsiębiorcę w związku z dokonanym naruszeniem, dokonanie uprzednio podobnego naruszenia oraz umyślność naruszenia.

Prezes Urzędu uznał, że okoliczności rozpatrywanej sprawy, w szczególności negatywne skutki wynikające z zastosowania kwestionowanego postanowienia dla interesów majątkowych konsumentów, uzasadniają nałożenie na Przedsiębiorców kar pieniężnych.

Ocena zgromadzonego materiału dowodowego wskazuje na umyślne naruszenie przez Przedsiębiorców zakazu wyrażonego w art. 23a ustawy. W niniejszej sprawie należy uwzględnić, że Prezes Urzędu podejmował w przeszłości działania wobec Przedsiębiorców, w związku ze stosowaniem przez nich postanowień wzorców umów, które mogły być uznane za niedozwolone. W ramach czynności podejmowanych w trybie art. 49a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu przedstawił Przedsiębiorcom swoje zastrzeżenia do postanowień stosowanego przez nich wzorca umowy, które wyłączały zwrot opłaty za pobyt pensjonariusza w placówce w razie jego śmierci, m.in. w piśmie z dnia 12 kwietnia 2017 r. sygn. akt RPZ.642.1.2017. W piśmie Prezes Urzędu podkreślił m.in., że ewentualna kwota podlegająca zatrzymaniu w przypadku śmierci pensjonariusza powinna odzwierciedlać rzeczywisty zakres wykonanych przez Przedsiębiorców usług. W odpowiedzi na wystąpienie Prezesa Urzędu, Przedsiębiorcy zmienili zakwestionowane postanowienia w nowym wzorcu umowy poprzez wskazanie, że ustalona kwota opłaty za pobyt podlegać będzie zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w razie śmierci pensjonariusza zgodnie z kalkulacją poniesionych kosztów przez placówkę, w odniesieniu do czasu pobytu pensjonariusza. Przedsiębiorcy poinformowali jednocześnie o przystąpieniu do aneksowania zawartych umów oraz powiadomieniu klientów o zmianach wzorca umowy „w *przeciągu miesiąca*”. Należy zaznaczyć, że wzorce Przedsiębiorców podlegały kontroli także w toku postępowania wyjaśniającego o sygn. akt RPZ.403.11.2017. Przedłożony przez Przedsiębiorców w tym postępowaniu wzorzec umowy, stosowany od dnia 1 czerwca 2018 r., zawierał postanowienie wskazujące, że ustalona kwota za pobyt podlega zwrotowi za niewykorzystany czas pobytu w razie śmierci pensjonariusza zgodnie z kalkulacją poniesionych przez Przedsiębiorców kosztów. W konsekwencji, postanowienie to nie było kwestionowane przez Prezesa Urzędu. Można zatem uznać, że Przedsiębiorcy co najmniej od kilku lat znają stanowisko Prezesa Urzędu co do możliwej abuzywności postanowień wykluczających zwrot na rzecz konsumenta tej części opłaty za pobyt, która przypada na okres po śmierci pensjonariusza. Od kilku lat Przedsiębiorcy wiedzą również, w jaki sposób powinny być rozliczone koszty pobytu pensjonariusza w prowadzonej przez nich placówce. Uzasadniony jest tym samym wniosek, że Przedsiębiorcy mieli świadomość potencjalnych skutków odstąpienia od stosowania postanowień uwzględniających dokonywanie rozliczeń z konsumentami w oparciu o zasadę faktycznie ponoszonych przez nich kosztów w danym przypadku, tj. możliwości wszczęcia wobec nich postępowania w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Pomimo tego Przedsiębiorcy zmienili treść wzorca, wprowadzając- nieakceptowalne z punktu widzenia dobrych obyczajów i interesów konsumenta- zasady nierozliczania opłat za pobyt w ogóle (w razie śmierci pensjonariusza w drugiej połowie miesiąca) albo rozliczania opłat w oderwaniu od rzeczywiście ponoszonych kosztów świadczonych usług (w razie śmierci pensjonariusza w pierwszej połowie miesiąca). Zdaniem Prezesa Urzędu, stosowanie kwestionowanego postanowienia wzorca umowy świadczy o zamiarze Przedsiębiorców uzyskiwania maksymalnych zysków od konsumentów.

Rozstrzygając o wysokości kar Prezes Urzędu uwzględnił także okres trwania stwierdzonego naruszenia. Jak ustalono, Przedsiębiorcy wykorzystują w obrocie z konsumentami wzorzec umowy o świadczenie usług rehabilitacyjno-opiekuńczych, w którym zamieścili zakwestionowane postanowienie ponad 1 rok, co najmniej od dnia 10 grudnia 2020 r.

Oceniając szkodliwość ww. postanowienia Prezes Urzędu wziął pod uwagę jego bezpośredni, negatywny wpływ na sytuację ekonomiczną konsumenta. Na podstawie tego postanowienia Przedsiębiorcy mogą zatrzymać w całości opłatę za pobyt pensjonariusza w prowadzonej przez nich placówce, w razie jego śmierci w drugiej połowie miesiąca oraz



w połowie- w razie jego śmierci w pierwszej połowie danego miesiąca. Przedsiębiorcy mogą więc zatrzymać uiszczony przez konsumenta środki pieniężne niezależnie od tego, czy i jakie konkretnie koszty ponieśli w związku z pobytem pensjonariusza w placówce. Postanowienie pozwala więc Przedsiębiorcom na nierozliczenie kosztów przypadających na okres kiedy faktycznie, z uwagi na śmierć pensjonariusza, nie świadczyli żadnych usług. Niewątpliwie dzięki zastosowaniu tego postanowienia Przedsiębiorcy mogą uzyskiwać, kosztem konsumenta, realne korzyści finansowe.

Z ww. przyczyn Prezes Urzędu ustalił kwotę bazową kar nakładanych na każdego z Przedsiębiorców na poziomie [usunięto] przychodów każdego z nich w 2021 r., tj. w wysokości po [usunięto] zł.

Dokonując kalkulacji kary w dalszej kolejności Prezes Urzędu rozważył, czy w niniejszej sprawie występują okoliczności obciążające bądź łagodzące, które wpływają na wysokość kar. Za okoliczność obciążającą Prezes Urzędu uznał umyślność działania Przedsiębiorców. Z uwagi na tę okoliczność Prezes Urzędu podwyższył kwoty kar o [usunięto], do kwot po 38.964,39 zł. Prezes Urzędu stwierdził jednocześnie, że w sprawie nie występują okoliczności łagodzące, które przemawiałyby za obniżeniem ustalonych kar. Należy przede wszystkim zauważyć, że Przedsiębiorcy nie zaniechali stosowania zakwestionowanego postanowienia i nie podjęli żadnych działań, aby wyeliminować to postanowienie z obrotu prawnego. W związku z powyższym, Prezes Urzędu nałożył na każdego z Przedsiębiorców kary pieniężne w wysokości po 38.964 zł po zaokrągleniu. Kary te mieszczą się w granicach wyznaczonych przez art. 106 ust. 1 pkt 3a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, nałożone na Przedsiębiorców kary są adekwatne do okoliczności, a także okresu, stopnia i skutków rynkowych stwierdzonego naruszenia przepisów ustawy. Kary pełnią funkcję represyjną, stanowiąc sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy oraz prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu przez Przedsiębiorców. Nie bez znaczenia jest również ich walor wychowawczy, odstrasający innych przedsiębiorców przed stosowaniem we wzorcach umów niedozwolonych postanowień umownych.

Z uwagi na powyższe, orzeczono jak w pkt III i IV sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

## V. i VI.

Art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje, że jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia oraz osoba zarządzająca, o której mowa w art. 6a, są obowiązani ponieść koszty postępowania. Zgodnie z art. 80 powołanej ustawy, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

Należy zauważyć, że ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera wyczerpujących regulacji dotyczących rozstrzygnięcia o kosztach postępowania. Art. 83 ww. ustawy stanowi jednak, że w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r.- Kodeks postępowania administracyjnego. Stosownie do art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, 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.

Do kosztów przeprowadzonego w niniejszej sprawie postępowania zaliczono, zgodnie z art. 263 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, poniesione koszty doręczenia pism Przedsiębiorcom w wysokości po 27,60 zł.

Ww. koszty należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się decyzji na podany powyżej rachunek bankowy.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. z 2021 r. poz. 1805 ze zm.) od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie miesiąca od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

W przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w pkt V i VI sentencji decyzji, na podstawie art. 264 § 2 Kodeksu postępowania administracyjnego w zw. z art. 83 i art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479<sup>32</sup> § 1 i § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, Przedsiębiorcom 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- Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Poznaniu.

Zgodnie z art. 3 ust. 2 pkt 9 w związku z art. 32 ust. 1 ustawy z dnia 28 lipca 2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. z 2022 r. poz. 1125), odwołanie od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie stałej w kwocie 1000 zł. Zgodnie z art. 32 ust 2 tej ustawy, zażalenie na postanowienie Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów podlega opłacie w kwocie 500 zł.

Zgodnie z art. 102 ust. 1 i 2 ustawy o kosztach sądowych w sprawach cywilnych, sąd może przyznać zwolnienie od kosztów sądowych osobie fizycznej, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ich ponieść bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny lub ich poniesienie narazi ją na taki uszczerbek. Do wniosku o zwolnienie od kosztów sądowych powinno być dołączone oświadczenie obejmujące szczegółowe dane o stanie rodzinnym, majątku, dochodach i źródłach utrzymania osoby ubiegającej się o zwolnienie od kosztów.

Zgodnie z art. 105 ust. 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, § 2, i § 4 Kodeksu postępowania cywilnego, strona zwolniona przez sąd od kosztów sądowych w całości lub części, może domagać się ustanowienia adwokata lub radcy prawnego. Osoba fizyczna, niezwolniona przez sąd od kosztów sądowych, może się domagać ustanowienia adwokata lub radcy prawnego, jeżeli złoży oświadczenie, z którego wynika, że nie jest w stanie ponieść kosztów wynagrodzenia adwokata lub radcy prawnego bez uszczerbku utrzymania koniecznego dla siebie i rodziny. Wniosek o ustanowienie adwokata lub radcy prawnego strona zgłasza wraz z wnioskiem o zwolnienie od kosztów sądowych lub osobno, na piśmie lub ustnie do protokołu, w sądzie, w którym sprawa ma być wytoczona lub już się toczy.

z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Poznaniu  
Jarosław Krüger