



Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

# KONTROLA PRZEDSIĘBIORCÓW ORGANIZUJĄCYCH SALE ZABAW DLA DZIECI – PODSUMOWANIE WYNIKÓW



Warszawa, 2016 r.

## Kontrola przedsiębiorców organizujących sale zabaw dla dzieci - podsumowanie wyników

Idea przeprowadzenia kontroli działalności przedsiębiorców organizujących sale zabaw dla dzieci pojawiła się w 2015 r. Podczas spotkania z Rzecznikiem Praw Dziecka zwrócono uwagę na brak uregulowań prawnych w zakresie prowadzenia tego typu działalności gospodarczej oraz wskazano potrzebę ich wprowadzenia. Inicjatywa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej jako Urząd) zaowocowała przeprowadzeniem przez Delegatury Urzędu kontroli wzorców umów (regulaminów) stosowanych przez przedsiębiorców organizujących sale zabaw. Przeprowadzona analiza miała na celu zweryfikowanie, czy wzorce umów stosowane przez przedsiębiorców prowadzących tego typu placówki zawierają postanowienia mogące naruszać interesy konsumentów.

Poniższa tabela przedstawia zbiorcze zestawienie działań Delegatur Urzędu w zakresie przeprowadzonej kontroli.

**Tabela 1**

| DELEGATURA | ILOŚĆ SKONTROLOWANYCH PRZEDSIĘBIORCÓW | ILOŚĆ SKONTROLOWANYCH WZORCÓW UMÓW | ILOŚĆ WEZWAŃ MIĘKKICH (W TYM WYSTOSOWANYCH W RAMACH POSTĘPOWAŃ WYJAŚNIAJĄCYCH) | ILOŚĆ POSTĘPOWAŃ WYJAŚNIAJĄCYCH | ILOŚĆ POSTĘPOWAŃ KLAUZULOWYCH (23A UOKIK) | ILOŚĆ PRZEDSIĘBIORCÓW, W STOSUNKU DO KTÓRYCH SPRAWY ZAKOŃCZYŁY SIĘ PEŁNYM DOSTOSOWANIEM | ILOŚĆ PRZEDSIĘBIORCÓW NIESTOSUJĄCYCH WZORCÓW / W STOSOWANYCH PRZEZ KTÓRYCH WZORCACH NIE STWIERDZONO NARUSZEŃ / KTÓRZY ZAKOŃCZYLI DZIAŁALNOŚĆ | ILOŚĆ SPRAW W TOKU (Z ROZBICIEM NA ILOŚĆ SPRAW W TOKU WEDŁUG TYPU: WEZWANIE MIĘKKIE / POSTĘPOWANIE WYJAŚNIAJĄCE / POSTĘPOWANIE ZIK 24 UOKIK / POSTĘPOWANIE KLAUZULOWE 23A UOKIK) |
|------------|---------------------------------------|------------------------------------|--|---------------------------------|---|---|--|--|
| Bydgoszcz  | 6                                     | 16                                 | 6  | 0                               | 0   | 6   | 0/0/0  | 0 (0/0/0/0)  |
| Gdańsk     | 5                                     | 6                                  | 5  | 0                               | 0   | 3   | 0/0/0  | 2(2/0/0/0)   |
| Katowice   | 6                                     | 10                                 | 6  | 0                               | 0   | 6   | 0/0/0  | 0(0/0/0/0)   |
| Kraków     | 6                                     | 9                                  | 6  | 0                               | 0   | 6   | 0/0/0  | 0 (0/0/0/0)  |
| Lublin     | 6                                     | 10                                 | 6  | 0                               | 1   | 5   | 0/0/1  | 0(0/0/0/0)   |
| Łódź       | 5                                     | 5                                  | 5  | 0                               | 0   | 5   | 0/0/0  | 0 (0/0/0/0)  |
| Poznań     | 5                                     | 9                                  | 5  | 5                               | 0   | 5   | 0/0/0  | 0 (0/0/0/0)  |

|          |    |    |    |   |   |    |       |             |
|----------|----|----|----|---|---|----|-------|-------------|
| Warszawa | 5  | 7  | 5  | 0 | 0 | 5  | 0/0/0 | 0 (0/0/0/0) |
| Wrocław  | 4  | 10 | 4  | 0 | 0 | 4  | 0/0/0 | 0 (0/0/0/0) |
| łącznie  | 48 | 82 | 48 | 5 | 1 | 45 | 0/0/1 | 2 (2/0/0/0) |

Z zestawionych danych wynika, że kontrola objęła 82 wzorce umów stosowanych przez 48 przedsiębiorców.

Skutkiem kontroli sal zabaw przeprowadzonych przez Urząd było wystosowanie łącznie 48 wystąpień miękkich. Wynika z tego, że wszyscy skontrolowani przedsiębiorcy stosowali we wzorcach umów postanowienia, które wzbudziły zastrzeżenia Urzędu.

W 5 przypadkach Urząd wszczął postępowania wyjaśniające, natomiast w 1 przypadku Urząd wszczął postępowanie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone (na mocy art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

45 z 48 skontrolowanych przedsiębiorców w pełni dostosowało się do wezwań wystosowanych przez Urząd. W toku kontroli jeden przedsiębiorca zawiesił działalność gospodarczą. Aktualnie w toku są 2 sprawy - 2 na etapie wystąpienia miękkiego.

Poniższa tabela przedstawia informacje dotyczące ilości zakwestionowanych postanowień danego typu, ilości przedsiębiorców u których zakwestionowano poszczególne postanowienia wraz z przykładami postanowień danego typu.

**Tabela 2**

| TYP POSTANOWIENIA   | ILOŚĆ ZAKWESTIONOWANYCH POSTANOWIEŃ TEGO TYPU | ILOŚĆ PRZEDSIĘBIORCÓW U KTÓRYCH ZAKWESTIONOWANO POSTANOWIENIA TEGO TYPU | PRZYKŁADY ZAKWESTIONOWANEGO POSTANOWIENIA TEGO TYPU   |
|---|---|---|---|
| Zastrzeżenie możliwości rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym                                   | 1   | 1   | „Pracownik Sali Zabaw (...) może odmówić przyjęcia dziecka lub skrócić jego pobyt, jeśli swoim zachowaniem zagraża ono innym uczestnikom zabawy.”   |
| Niezwracanie uiszczonych kwot w przypadku niezrealizowania usługi / częściowego niezrealizowania usługi | 36  | 25  | „Za bilet zakupiony i niewykorzystany nie zwracamy pieniędzy.”<br><br>„Za wykupiony i nie wykorzystany lub częściowo nie wykorzystany bilet nie przysługuje zwrot opłaty- niezależnie od przyczyny niewykorzystania.”<br><br>„Za bilet lub karnet niewykorzystany prowadzący Salę Zabaw nie zwraca pieniędzy” |

|  |    |    |  |
|--|----|----|--|
|  |    |    | <p>„Zaliczka wpłacona przez zamawiającego jest na konkretny termin i jest bezwrotna.”</p> <p>„W razie rezygnacji uczestnika z wykupionych usług po uprzednim wejściu Rodzica/Opiekuna z dzieckiem za salę zabaw, właściciel nie zwraca kosztów wykupienia biletów.”</p> <p>„Za bilet zakupiony i nie wykorzystany, nie zwracamy pieniędzy.”</p> <p>„Za wykupiony i niewykorzystany lub częściowo niewykorzystany bilet nie przysługuje zwrot opłaty niezależnie od przyczyny niewykorzystania.”</p> <p>„Za bilet zakupiony i niewykorzystany, (w tym za niewykorzystany czas), nie przysługuje zwrot całości ani części kwoty biletu.”</p> <p>„Za bilet zakupiony i niewykorzystany nie zwracamy pieniędzy.”</p> <p>„Za bilet zakupiony a niewykorzystany, jak również za niewykorzystany czas zabawy nie przysługuje zwrot całości, ani części ceny biletu.”</p> <p>„W przypadku rezygnacji z zarezerwowanego oraz opłaconego przyjęcia urodzinowego (...) nie jest zobowiązany do zwrotu wpłaconej przez Państwa kwoty. PROSIMY O DOKŁADNE PRZEMYŚLENIE REZERWACJI.”</p> |
| <b>Zastrzeżenie uprawnienia do jednostronnej zmiany ceny usługi</b>  | 1  | 1  | „Organizator zastrzega sobie prawo do zmian w cenniku.”  |
| <b>Zastrzeżenie uprawnienia do jednostronnej zmiany treści umowy bez przyznania prawa odstąpienia od umowy</b> | 1  | 1  | „Organizator zastrzega sobie prawo do wprowadzania zmian w regulaminie. W przypadku dokonania takich zmian zobowiązuje się do poinformowania rodziców (opiekunów)”.  |
| <b>Wyłączenie odpowiedzialności za szkody na osobie</b>  | 87 | 36 | <p>„Właściciel oraz personel nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo osób i dzieci nie przestrzegające regulaminu.”</p> <p>„Opiekun z pełną świadomością akceptuje, iż plac zabaw nie ponosi odpowiedzialności zarówno cywilnej jak i karnej za jakiegokolwiek szkody a w szczególności związane z uszkodzeniem ciała, urazami powstałymi w związku z korzystaniem z placu zabaw przez dzieci.”</p> <p>„Za bezpieczeństwo i nadzór nad dziećmi odpowiadają tylko i wyłącznie ich opiekunowie.”</p> <p>„Administracja Sali Zabaw nie ponosi odpowiedzialności za dziecko pozostawione bez opieki na terenie Sali Zabaw”</p> <p>„Personel nie odpowiada za tzw. nieszczęśliwe wypadki podczas zabawy dzieci.”</p> <p>„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo dzieci podczas godzin najmu Sali.”</p> <p>„Za bezpieczeństwo dzieci odpowiadają opiekunowie.”</p> <p>„Właściciel Sali zabaw nie ponosi odpowiedzialności za szkody lub krzywdy powstałe w związku z</p>  |

|  |  |  |   |
|--|--|--|---|
|  |  |  | <p>niezgodnym z regulaminem używaniem Sali zabaw. Wszystkie roszczenia zgłoszone po wizycie lub zabawie uznane zostaną za nie powstałe na Sali zabaw.”</p> <p>„Odpowiedzialność prawną za szkody wyrządzone przez dzieci na osobach i mieniu ponoszą rodzice/opiekunowie.”</p> <p>„Właściciel ani pracownicy nie ponoszą odpowiedzialności dzieci pozostawione bez opieki lub nadzoru oraz osoby dorosłej, pracownicy stanowią jedynie personel techniczny, służą pomocą oraz informacją.”</p> <p>„Odpowiedzialność za dzieci podczas przyjęcia urodzinowego ponoszą Rodzice/Opiekunowie (...).”</p> <p>„Za ewentualne szkody na osobie lub mieniu spowodowane przez dziecko odpowiadają rodzice lub opiekunowie”</p> <p>„Właściciel oraz personel Sali zabaw nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo osób i dzieci nie przestrzegających regulaminu”</p> <p>„Opiekun z pełną świadomością akceptuje, iż plac zabaw nie ponosi odpowiedzialności zarówno cywilnej jak i karnej za jakiegokolwiek szkody, a w szczególności związane z uszkodzeniem ciała, urazami powstałymi w związku z korzystaniem z placu zabaw przez dzieci”</p> <p>„Za bezpieczeństwo i nadzór nad dziećmi odpowiadają tylko i wyłącznie ich opiekunowie”</p> <p>„Pracownicy placu zabaw nie sprawują opieki nad dziećmi oraz nie sprawują ogólnego nadzoru nad dzieckiem . Bezpośredni nadzór i opiekę sprawują opiekunowie dzieci”</p> <p>„(...) Jednakże opiekun pozostawia dziecko bez opieki na placu zabaw na własne ryzyko. Brak opiekuna na placu zabaw nie powoduje przenoszenia automatycznej opieki nad dzieckiem oraz odpowiedzialności na plac zabaw”</p> <p>„Właściciel oraz personel Sali nie ponoszą odpowiedzialności za bezpieczeństwo osób i dzieci nie przestrzegających regulaminu.”</p> <p>„Prawni opiekunowie ponoszą odpowiedzialność prawną za szkody wyrządzone na osobach i mieniu przez swoje dziecko”</p> <p>„Za bezpieczeństwo dzieci znajdujących się na Sali odpowiedzialność ponoszą rodzice/opiekunowie”</p> <p>„Za gości zaproszonych na przyjęcie urodzinowe do Sali zabaw (...) odpowiedzialny jest przebywający na Sali opiekun jubilata. Sala zabaw (...) (Właściciel/Personel) nie ponosi odpowiedzialności za bezpieczeństwo dzieci podczas godzin wynajmu Sali urodzinowej.”</p> <p>„Sala zabaw (...) nie ponosi odpowiedzialności za dziecko pozostawione bez opieki na terenie</p> |
|--|--|--|---|

|  |    |    |   |
|--|----|----|---|
|  |    |    | <p>Sali”</p> <p>„ Personel nie odpowiada za wypadki spowodowane nieprzestrzeganiem regulaminu, instrukcji lub zaleceń obsługi, a także gdy wypadkowi ulegnie osoba nietrzeźwa lub znajdująca się w stanie po zażyciu środków odurzających.”</p>   |
| <p><b>Przeniesienie na konsumenta odpowiedzialności za szkody o charakterze materialnym powstałe na sali zabaw</b></p> | 39 | 23 | <p>„Za ewentualne zniszczenia w Sali Zabaw odpowiada opiekun.”</p> <p>„Opiekun z pełną świadomością akceptuje, iż plac zabaw zwolniony jest z odpowiedzialności za zniszczenie lub uszkodzenie przedmiotów należących do osób korzystających z placu zabaw.”</p> <p>„Za każdą szkodę, która wynikła w skutek nieprzestrzegania regulaminu, poleceń wskazówek personelu lub zachowań niepożądanych, opisanych w § 13 niniejszego regulaminu, wyłączna odpowiedzialność prawną i finansowa ponosi opiekun dziecka. Za każde inne zniszczenie spowodowane z nieopisanych wyżej przyczyn odpowiada również opiekun.”</p> <p>„Informujemy, że administracja Sali Zabaw (...) nie ponosi odpowiedzialności za szkody materialne oraz krzywdy wyrządzone sobie lub innym uczestnikom zabawy, wynikające z przyczyn nieprzestrzegania regulaminu oraz niewłaściwego korzystania z dostępnych zabawek i urządzeń rozrywkowych przez pozostawione dziecko”</p> <p>„Za wszelkie zniszczenia oraz zanieczyszczenia placu zabaw przez dziecko opiekun ponosi odpowiedzialność i będzie obciążony kosztami ich naprawy.”</p> <p>„Za szkody spowodowane przez dzieci odpowiadają rodzice.”</p> <p>„Za szkody spowodowane przez dziecko odpowiadają rodzice/opiekunowie.”</p> <p>„Opiekunowie ponoszą pełną odpowiedzialność za szkody wyrządzone na osobach i mieniu przez dzieci, które znajdowały się pod ich opieką na Sali zabaw.”</p> <p>„Za każdą szkodę, która wynikła wskutek nieprzestrzegania regulaminu, poleceń, wskazówek personelu lub zachowań niepożądanych, opisanych w paragrafie 13 niniejszego regulaminu wyłączają odpowiedzialność prawną i finansową ponosi opiekun dziecka. Za każde inne zniszczenie spowodowane z nieopisanych wyżej przyczyn odpowiada również opiekun.”</p> <p>„Za ewentualne zniszczenia w Sali Zabaw odpowiada opiekun.”</p> <p>„Za ewentualne szkody na osobie lub mieniu spowodowane przez dziecko odpowiadają rodzice lub opiekunowie.”</p> <p>„Za szkody spowodowane przez dzieci odpowiadają rodzice (opiekunowie) i są zobowiązani do naprawy lub odkupienia uszkodzonych zabawek lub urządzeń.”</p> <p>„Wszelkie szkody wynikające z niewłaściwego użytkowania wyposażenia sali zabaw (...) przez osoby przebywające na terenie Sali Zabaw będą podlegały karze oraz rekompensacie za</p> |

|  |    |    |  |
|--|----|----|--|
|  |    |    | poniesione straty”.  |
| <b>Wyłączenie odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na terenie sali zabaw</b> | 41 | 32 | <p>„Sala Zabaw (...) nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione na terenie Sali zabaw.”</p> <p>„Plac zabaw nie odpowiada za rzeczy pozostawione w szatni lub przed placem zabaw”</p> <p>„Za pozostawione, bądź zgubione przedmioty [sala zabaw] nie ponosi odpowiedzialności”</p> <p>„ Za rzeczy pozostawione przez korzystających z Sali Zabaw, prowadzący Salę Zabaw nie odpowiada.”</p> <p>„Za rzeczy zagubione bądź pozostawione (...) nie ponosi odpowiedzialności.”</p> <p>„Za rzeczy osobiste pozostawione bez opieki, sala zabaw (...) nie odpowiada.”</p> <p>„Zarządzający nie odpowiada za rzeczy pozostawione na terenie placu zabaw.”</p> <p>„Plac zabaw nie odpowiada za rzeczy pozostawione w szatni lub przed placem zabaw”</p> <p>„Opiekun z pełną świadomością akceptuje, iż plac zabaw zwolniony jest z odpowiedzialności za zniszczenia lub uszkodzenia przedmiotów należących do osób korzystających z placu zabaw. Obowiązuje zakaz wnoszenia wszelkich Rzeczy na plac zabaw poza niezbędnymi”</p> <p>„Sala zabaw (...) (Właściciel/Personel) nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione w salach urodzinowych oraz na Sali zabaw”</p> <p>„(...) Właściciel oraz personel nie odpowiadają za przedmioty wartościowe, pieniądze, dokumenty pozostawione w szatni. Właściciel oraz personel nie odpowiadają za rzeczy pozostawione na terenie Sali zabaw”</p> <p>„Sala Zabaw (...) nie ponosi odpowiedzialności za wartościowe przedmioty pozostawione w szatni”</p> <p>„Za rzeczy pozostawione na Placu Zabaw firma nie ponosi odpowiedzialności”</p> <p>„Sala zabaw nie ponosi odpowiedzialności za rzeczy pozostawione lub zgubione na terenie (...)”</p> <p>„Za rzeczy pozostawione na terenie obiektu właściciel Placu Zabaw, a także właściciel centrum handlowego i/lub zarządca nie ponoszą odpowiedzialności.”</p> |
| <b>Zastrzeżenie możliwości nieodpłatnego wykorzystania wizerunku konsumenta</b>  | 12 | 10 | <p>„Na Sali Zabaw robione są zdjęcia, które później mogą być umieszczane na naszej stronie internetowej i facebooku.”</p> <p>„Wykupienie biletu jest jednoznaczne z wyrażeniem zgody na wykonywanie krótkich filmów i fotografii wyłącznie dla celów reklamowych i marketingowych oraz na nieodpłatne wykorzystanie wizerunku dziecka czy opiekuna. Jednocześnie wykupienie biletu jest</p>  |

|  |           |           |  |
|--|-----------|-----------|--|
|  |           |           | <p>jednoznacznie z wyrażeniem zgody na przetwarzania danych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. Nr 133 poz. 833) oraz dla celów marketingowych i promocyjnych w tym przesyłania informacji marketingowych i handlowych drogą elektroniczną zgodnie z Ustawą z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. 2002 r., Nr 144, poz. 1204 z późn.zm.)”</p> <p>„Wprowadzając dziecko na salę zabaw wyrażasz zgodę na wykorzystanie zdjęć z wizerunkiem Twojego dziecka do celów reklamowych (...)”</p> <p>„Na terenie Placu Zabaw może być dokonywany zapis wizerunku, poprzez nagrywanie lub fotografowanie. Wchodzący na teren Placu Zabaw wyrażają zgodę na zapis oraz rozpowszechnianie wyżej wymienionego wizerunku dla celów promocyjnych.”</p> <p>„Wykupienie biletu jednoznacznie z wyrażeniem zgody na wykonywanie krótkich filmików i fotografii oraz nieodpłatnym wykorzystywaniem wizerunku dziecka czy opiekuna.”</p> <p>„Rodzice wyrażają zgodę na wykorzystanie wizerunku dziecka przez właścicieli placu wyłącznie w celach reportażowych”</p> <p>„Na terenie sali zabaw może być dokonywany zapis wizerunku klientów poprzez filmowanie, fotografowanie lub nagrywanie. Wchodząc na teren obiektu klienci wyrażają zgodę na zapis ich wizerunku i osób znajdujących się pod ich opieką oraz rozpowszechnianie ich wizerunku dla celów reklamowo-promocyjnych sali zabaw (...)”</p> <p>„Na terenie Sali zabaw może być wykonywany zapis wizerunku Klienta poprzez filmowanie, fotografowanie lub nagrywanie. Wchodząc na teren obiektu Klienti wyrażają zgodę na zapis ich wizerunku i osób znajdujących się pod ich opieką oraz na rozpowszechnianie ich wizerunku dla celów reklamowo-promocyjnych Sali zabaw, w której się znajdują.”</p> |
| <p><b>Ograniczenia czasowe w zakresie możliwości złożenia skutecznej reklamacji usługi</b></p> | <p>14</p> | <p>13</p> | <p>„Zgłoszenia szkody oraz reklamacje mogą być zgłaszane pracownikom Sali zabaw w dniu wizyty. Zgłoszenia szkody oraz reklamacje składane w późniejszym terminie nie zostaną uwzględnione.”</p> <p>„Wszelkie roszczenia, które zostaną zgłoszone po wyjściu z Sali Zabaw, będą uznane za nie powstałe w naszej placówce”</p> <p>„Wszelkie roszczenia zgłoszone po wizycie lub zabawie uznane będą za nie powstałe na Sali Zabaw.”</p> <p>„Wszelkie roszczenia zgłoszone po wizycie lub zabawie uznane zostaną za nie powstałe na Placu zabaw.”</p> <p>„Wszelkie roszczenia zgłoszone po wizycie lub zabawie uznane zostaną za nie powstałe na Sali zabaw”</p> <p>„Zgłoszenia szkody oraz reklamacji można dokonać w recepcji Placu Zabaw tylko w dniu wizyty. Zgłoszenia szkody oraz reklamacje składane w późniejszym terminie nie zostaną uwzględnione”</p>  |



|  |    |    |   |
|--|----|----|---|
|  |    |    | „(...) Wszelkie roszczenia zgłoszone po wizycie lub zabawie uznane zostaną za niepowstałe na Placu Zabaw.”  |
| <b>Fikcja zapoznania się z treścią regulaminu skutkująca domniemaniem akceptacji jego treści</b>                             | 27 | 19 | „Wejście na Salę Zabaw jest jednoznaczne z akceptacją postanowień niniejszego Regulaminu.”<br>„Przed wejściem na salę należy zapoznać się z niniejszym regulaminem. Zakup biletu oznacza jego akceptację.”<br>„Wykupienie biletu jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu.”<br>„Wykupienie biletu oznacza akceptację Regulaminu oraz zobowiązuje do jego przestrzegania”<br>„Rodzice/opiekunowie wpuszczający dziecko na teren Sali oświadczają, że zapoznali się z regulaminem Sali zabaw”<br>„Pobyt na terenie placu zabaw oznacza znajomość i akceptację treści niniejszego Regulaminu”<br>„Wpłata zaliczki jest dla nas potwierdzeniem, że zapoznali się Państwo z regulaminem urodzin i akceptują go”<br>„Wykupienie biletu bądź wprowadzenie dziecka na teren placu zabaw przed dokonaniem płatności jest równoznaczne z akceptacją niniejszego regulaminu”<br>„Klient dokonujący zakupu biletu oświadcza, że zapoznał się z regulaminem Placu Zabaw”<br>„Wejście na teren sali zabaw oznacza akceptację regulaminu”<br>„Wykupienie biletu traktowane jest jako zapoznanie się z regulaminem placu zabaw i wyrażeniem zgody na jego przestrzeganie.” |
| <b>Zastrzeżenie uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy</b>  | 5  | 4  | „Personel może odmówić przyjęcia dzieci, które sprawiają problemy wychowawcze i stanowią zagrożenie dla innych dzieci.”<br>„Personel nie odpowiada za tzw. nieszczęśliwe wypadki podczas zabawy dzieci.”  |
| <b>Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania</b>                                   | 3  | 3  | „Nie ponosimy odpowiedzialności za czas stracony w wyniku przyczyn niezależnych od organizatora (przerwa w dostawie energii elektrycznej itp.)”<br>„Plac zabaw nie ponosi odpowiedzialności za utrudnienia lub przerwy w funkcjonowaniu placu zabaw, które nie wynikają z winy placu zabaw”   |
| <b>Jednostronne decydowanie przez przedsiębiorcę o odmowie wpuszczenia dziecka na salę zabaw lub o skróceniu jego pobytu</b> | 1  | 1  | „Niestosowanie się do regulaminu grozi opuszczeniem sali zabaw bez zwrotu pieniędzy za bilet.”  |

Z danych przedstawionych w Tabeli 2 wynika, że najczęściej kwestionowane były postanowienia wyłączające odpowiedzialność za szkody na osobie (87 postanowień). Nieprawidłowość tego typu zidentyfikowana została u 36 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. Przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (tj. Dz. U. z 2016 r., poz. 380 ze zm., dalej jako Kodeks cywilny) odnoszące się do odpowiedzialności odszkodowawczej przyznają poszkodowanemu możliwość ubiegania się o naprawienie poniesionej szkody. O kwestii zasadności roszczenia nie może przesądzać jednostronnie przedsiębiorca - orzeka o niej sąd powszechny. W konsekwencji niedopuszczalne jest arbitralne wyłączanie przez przedsiębiorcę odpowiedzialności za szkodę na osobie, zwłaszcza że mogła ona powstać z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy (np. brak dołożenia należytej staranności ze strony personelu w bieżącym utrzymaniu właściwego stanu techniczno-porządkowego sprzętu powierzonego do użytkowania przez dzieci).

Postanowienia wyłączające odpowiedzialność za rzeczy pozostawione na terenie sali zabaw zakwestionowano w 41 przypadkach. Tego typu uchybienie wykazano u 32 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. Oddając rzeczy osobiste w celu przechowania, np. do szatni, konsument zawiera z przedsiębiorcą w sposób domniemany (czyli za pomocą czynności faktycznych) umowę przechowania, w której przechowawcą staje się podmiot świadczący usługi. Zgodnie z art. 835 Kodeksu cywilnego przez zawarcie umowy przechowawca zobowiązuje się do zachowania naszej rzeczy w nie pogorszonym stanie, przez co należy rozumieć również, iż zobowiązuje się jej strzec. Przedsiębiorca nie może zatem wyłączyć swojej odpowiedzialności za rzeczy pozostawione przez konsumenta w szatni czy depozycie.

W toku kontroli zakwestionowano 39 postanowień przenoszących na konsumenta odpowiedzialność za szkody o charakterze materialnym powstałe na sali zabaw. Tego typu nieprawidłowość została wykazana u 23 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. Do szkody o charakterze materialnym, podobnie jak w przypadku szkody na osobie, może dojść w związku z okolicznościami niezależnymi od konsumenta lub też w sytuacjach przez niego niezawinionych, nie mówiąc o możliwych sytuacjach, gdy do szkody doszło z winy przedsiębiorcy (niezapewnienie urządzeń przystosowanych do użytkowania przez dzieci, brak konserwacji i serwisowania urządzeń). Przedsiębiorca nie może jednostronnie decydować, że nie będzie on odpowiadał za szkodę materialną poniesioną przez konsumenta bądź wyrządzoną przez dziecko podczas pobytu w placówce - o zasadności roszczenia kierowanego przez konsumenta ostatecznie decyduje sąd powszechny.

Postanowienia dotyczące niezwracania uiszczonych kwot w przypadku niezrealizowania usługi/częściowego niezrealizowania usługi zostały zakwestionowane 36 razy. Nieprawidłowość tego typu została wykazana u 25 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. Należy mieć na uwadze, że rezygnacja przez konsumenta ze świadczenia może wynikać np. z faktu, iż nie wszystkie instalacje w sali zabaw są czynne. Po stronie przedsiębiorcy mogą zatem zająć takie przyczyny, które spowodują, iż konsument zrezygnuje z wykorzystania w całości lub w części z wykupionej usługi. Stosowanie postanowień ograniczających możliwość zwrotu wniesionej opłaty w całości lub proporcjonalnej części w każdym przypadku i niezależnie od okoliczności, pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń, prowadząc do nierównomiernego rozłożenia praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta.

27 zakwestionowanych postanowień dotyczyło fikcji zapoznania się z treścią regulaminu skutkująca domniemaniem akceptacji jego treści. 19 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców stosowało we wzorcach umów postanowienia tego typu. Związanie konsumenta postanowieniami wzorca umowy nie jest w żadnym razie następstwem zakupu biletu, jeżeli wzorzec umowy nie został uprzednio udostępniony konsumentowi tak, by mógł on z łatwością zapoznać się z jego treścią. Przedsiębiorca ma obowiązek dostarczenia regulaminu konsumentowi przed nabyciem przez niego danej usługi, np. poprzez wywieszenie regulaminu w widocznym miejscu lub wręczenie go nabywcy usługi przed zakupem biletu.

Postanowienia nakładające ograniczenia czasowe w zakresie możliwości złożenia skutecznej reklamacji usługi zakwestionowane zostały 14 razy. Tego typu uchybienie wykazano u 13 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. W przypadku stosowania tego typu postanowień przedsiębiorca de facto ogranicza możliwość składania reklamacji określając konsumentowi sztywny, bardzo krótki termin na jej złożenie - bezpośrednio po skorzystaniu z usługi. Tymczasem szkody będące następstwem korzystania z usług przedsiębiorcy mogą się ujawnić dopiero po opuszczeniu sali zabaw. Skoro przedsiębiorca wyłącza zgłaszanie wszelkich roszczeń, obejmują one także te związane z nienależytym wykonaniem usługi, kiedy rodzic czy opiekun może nie mieć technicznych możliwości zgłoszenia reklamacji w momencie opuszczania z dzieckiem placu zabaw. Działanie takie może być sprzeczne z dobrymi obyczajami i może naruszać interesy ekonomiczne konsumentów.

W toku kontroli zakwestionowano 12 postanowień zastrzegających możliwość nieodpłatnego wykorzystania wizerunku konsumenta. Nieprawidłowość tego typu zidentyfikowana została u 10 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców. Zgodnie z obowiązującymi przepisami rozpowszechnianie wizerunku wymaga zgody osoby na nim przedstawionej. Zgoda stanowi w tym przypadku odrębne oświadczenie woli, którego złożenie przez konsumenta przedsiębiorca nie może domniemywać w związku z samym faktem pobytu na terenie sali zabaw. Oświadczenie takie winno być wyraźnie wyodrębnione w treści wzorca umowy w sposób umożliwiający złożenie konsumentowi pod nim osobnego podpisu.

Postanowienia zastrzegające uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy przez przedsiębiorcę zakwestionowano 5 razy. Tego typu uchybienie wykazano u 4 na 48 przedsiębiorców. Postanowienie zawierające pojęcia niedookreślone i tym samym dające przedsiębiorcy możliwość narzucenia konsumentowi znaczenia i sposobu rozumienia umowy zaburza równowagę stron i skutkuje wzmocnieniem pozycji przedsiębiorcy jako profesjonalnego uczestnika obrotu gospodarczego. W konsekwencji konsument, w momencie zawierania umowy, nie jest pewien jej rzeczywistej treści - przedsiębiorca może bowiem w odmienny sposób zinterpretować zakres praw i obowiązków wynikający z jej zapisów.

3 zakwestionowane postanowienia dotyczyły wyłączenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. 3 na 48 skontrolowanych przedsiębiorców stosowało we wzorcach umów postanowienia tego typu. Zapis tego typu jest sprzeczny z przepisami Kodeksu cywilnego regulującymi zasady odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania - skutkuje bowiem

uniemożliwieniem konsumentowi dochodzenia roszczeń wynikających z zawartej umowy bez względu na okoliczności. Tymczasem przyczyny niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania mogą leżeć wyłącznie po stronie przedsiębiorcy (np. nieuregulowanie płatności za prąd skutkujące przerwą w dostawie energii elektrycznej do sali zabaw). Postanowienie tego typu skutkuje osłabieniem pozycji konsumenta oraz znaczną dysproporcją między stronami umowy.

Postanowienie zastrzegające możliwość rozwiązania umowy ze skutkiem natychmiastowym zakwestionowano raz u 1 na 48 przedsiębiorców. Zapis tego typu może zostać uznany za sprzeczny z dobrymi obyczajami wówczas, gdy dziecko zostaje powierzone personelowi na czas nieobecności rodzica. W takiej sytuacji natychmiastowe wydalenie dziecka z sali zabaw, ze względu na jego wiek, może stanowić dla niego zagrożenie.

Postanowienie zastrzegające uprawnienie do jednostronnej zmiany ceny usługi przez przedsiębiorcę zakwestionowano raz u 1 na 48 przedsiębiorców. Przedsiębiorca ma prawo decydować o cenie pobieranej za wykonanie określonej usługi. Jednocześnie konsument, decydując się na zawarcie konkretnej umowy, powinien mieć pewność wysokości kwoty, którą ma uiścić. Konsument powinien zatem zostać poinformowany o każdej modyfikacji cennika usług - tak, by mógł on podjąć decyzję czy chce dalej korzystać z usług przedsiębiorcy, czy z nich zrezygnować.

Postanowienie zastrzegające uprawnienie do jednostronnej zmiany treści umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy zakwestionowano raz u 1 na 48 przedsiębiorców. Dokonując zmian w treści umowy przedsiębiorca powinien umożliwić odstąpienie od umowy. W przypadku zmian treści zapisów na takie, które mogą nie odpowiadać konsumentowi, ma on prawo bez żadnych konsekwencji zrezygnować z realizacji umowy.

Postanowienie umożliwiające jednostronne decydowanie przez przedsiębiorcę o odmowie wpuszczenia dziecka na salę zabaw lub o skróceniu jego pobytu zakwestionowano raz u 1 na 48 przedsiębiorców. Zapis taki może być sprzeczny z dobrymi obyczajami w momencie, gdy odmowa wpuszczenia dziecka na salę zabaw lub decyzja o skróceniu jego pobytu jest podyktowana jedynie subiektywnymi przesłankami, co do których zastosowania arbitralną decyzję podejmuje przedsiębiorca.

Podsumowując, z przedstawionych powyżej informacji wynika, że w skontrolowanych wzorcach umów najczęściej umieszczane były postanowienia:

- wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za szkodę na osobie (stosowane przez 75 proc. skontrolowanych przedsiębiorców);
- wyłączające odpowiedzialność za rzeczy pozostawione na terenie sali zabaw (stosowane przez blisko 67 proc. skontrolowanych przedsiębiorców);

- przenoszące odpowiedzialność za szkody materialne na konsumenta (stosowane przez blisko 48 proc. skontrolowanych przedsiębiorców);
- na mocy których przedsiębiorca nie jest zobowiązany do zwrotu uiszczonych kwot w przypadku niezrealizowania usługi/częściowego niezrealizowania usługi (stosowane przez blisko 52 proc. przedsiębiorców);
- dotyczące fikcji zapoznania się z treścią regulaminu skutkującej domniemaniem akceptacji jego treści (stosowane przez blisko 40 proc. przedsiębiorców).

Należy jeszcze raz podkreślić, że kontrola objęła jedynie część działających na rynku przedsiębiorców. Jednocześnie każdy z nich dopuścił się naruszenia, które skutkowało podjęciem stosownych działań przez Urząd.