



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-8/11/MSK

Warszawa, 29 grudnia 2011 r.

DECYZJA nr RWA- 31/2011

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, że działanie Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

1. Stosowaniu postanowień zawartych we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami o treści:

- A. „ORGANIZATOR nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA - jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie lub będącym świadczeniem osób trzecich, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II 2” (pkt III ust. 10 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),
- B. „Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” (pkt III ust. 11 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 21 lipca 2011 r. w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I.1B sentencji**

niniejszej decyzji i z dniem 10 października 2011 r. w odniesieniu do praktyki określonej w pkt. I.1A sentencji niniejszej decyzji.

2. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* postanowienia o treści: „Reklamacje i Uzupełnienia złożonych reklamacji należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”,

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia umownego sprzecznego z przepisem art. 16b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 lipca 2011 r.**

3. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* postanowienia o treści: „ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia podróży”,

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia umownego sprzecznego z przepisem art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 lipca 2011 r.**

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przeciwko Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na spółkę Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

1. **7.559,00** (słownie: siedem tysięcy pięćset pięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1 A-B sentencji niniejszej decyzji.
2. **5.400,00 zł** (słownie: pięć tysięcy czterysta złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.
3. **5.400,00 zł** (słownie: pięć tysięcy czterysta złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy

o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (znak RWA-403-9/11/MSK) mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) mających siedzibę na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Marco Polo Travel, Spółka, Przedsiębiorca lub Organizator) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła m.in. wzór *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* (dalej także: Warunki uczestnictwa).

Analiza przedmiotowego dokumentu dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Marco Polo Travel praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe, Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 4 lipca 2011 r., wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, poprzez zawarcie postanowień o treści:

- A. „ORGANIZATOR nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA - jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie lub będącym świadczeniem osób trzecich, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II 2” (pkt III ust. 10 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),
- B. „Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” (pkt III ust. 11 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

II. stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* postanowienia o treści: „Reklamacje i Uzupełnienia złożonych reklamacji należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”,

co – jako niezgodne z przepisem art. 16b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

III. stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* postanowienia o treści: „ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia podróży”,

co – jako niezgodne z przepisem art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 ze zm.) – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes UOKiK wezwał ją do przekazania wskazanych w piśmie dokumentów i informacji jak również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, pismem z dnia 22 lipca 2011 r. Marco Polo Travel ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów przekazując żądane informacje i dokumenty. W swej odpowiedzi na przedstawione zarzuty, Spółka podniosła, że stosowany przez nią wzorzec umowy zatytułowany *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* był stosowany od dnia 1 marca 2006 r. i został dostosowany do sugestii Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, przedstawionych w 2005 r. Niezależnie od powyższego, Marco Polo Travel poinformowała, że niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania zaprzestała stosowania kwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień. Na dowód powyższego Spółka przekazała treść nowo opracowanych *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*, które zostały wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 21 lipca 2011 r. Spółka wskazała, iż zmienione postanowienia zostały również umieszczone na stronie internetowej spółki www.marcopolo.com.pl.

Równocześnie Spółka, niezależnie od powyższych działań, wniosła o wydanie przez Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 10 października 2011 r. Spółka złożyła dalsze wyjaśnienia w sprawie i przekazała zeznanie podatkowe CIT-8 za rok 2010. Jednocześnie Spółka podtrzymała wnioszek o wydanie przez Prezesa UOKiK rozstrzygnięcia na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 12 grudnia 2011 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie stronie został wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy i ostateczne wypowiedzenie się co do zebranego materiału dowodowego w sprawie. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną jest do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000180285. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność biur podróży i agencji podróży. Spółka prowadzi działalność jako organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki Województwa Mazowieckiego (nr wpisu 662).

Od dnia 1 marca 2006 r. Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcem umowy pt.: *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*, których treść została poddana analizie w niniejszym postępowaniu.

Po przeprowadzeniu analizy wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdują się następujące postanowienia:

1. „ORGANIZATOR nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA - jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie lub będącym świadczeniem osób trzecich, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II 2” (pkt III ust. 10 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),
2. „Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” (pkt III ust. 11 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),
3. „Reklamacje i Uzupełnienia złożonych reklamacji należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy” (pkt III ust. 6 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*),
4. „ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub

przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia podróży” (pkt I ust. 13 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*).

Prezes Urzędu ustalił również, iż w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. (dalej również: rejestr niedozwolonych klauzul umownych, rejestr klauzul abuzywnych lub rejestr) znajdują się następujące postanowienia, uznane prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) za niedozwolone:

1. „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości niewykorzystanych świadczeń z winy uczestnika” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 9 listopada 2010 r. (Sygn. akt XVII AmC 2397/10) i wpisane do rejestru pod nr. 2143;
2. „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 161/05) i wpisane pod nr. 1042;
3. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” – uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 11 maja 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 28/06) i wpisane do rejestru pod nr. 1458.
4. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie bądź przez osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania.” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 7 lipca 2009 (Sygn. akt XVII AmC 263/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 1693.
5. „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 23 lutego 2006 (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 768.

Odpowiadając na zarzuty Prezesa UOKiK, pismem z dnia 22 lipca 2011 r. Marco Polo Travel ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów przekazując żądane informacje i dokumenty oraz poinformowała, że niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania zaprzestała stosowania kwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień. Na dowód powyższego Spółka przekazała treść nowo opracowanych *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*, które zostały wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 21 lipca 2011 r. Spółka wskazała, iż zmienione postanowienia zostały również

umieszczone na stronach internetowych Spółki: www.marcopolo.com.pl, www.rejsy.pl i www.crusing.pl.

Analiza przekazanych przez Spółkę dokumentów pozwoliła na następujące ustalenia:

- treść pkt III ust. 10 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* „ORGANIZATOR nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA - jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie lub będącym świadczeniem osób trzecich, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II 2” została zmieniona w następujący sposób: „ORGANIZATOR informuje, iż w przypadku niewykorzystania przez UCZESTNIKA w całości lub w części świadczeń wchodzących w skład imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Uczestnika innych niż opisane w pkt. II (np. awarii lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie przez UCZESTNIKA) ORGANIZATOR zwraca UCZESTNIKOWI cenę niewykorzystanego świadczenia/świadczeń, przy zachowaniu zasady ekwiwalentności świadczeń, na zasadach opisanych w pkt. II. 5 i II. 8”;
- postanowienie pkt III ust. 11 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* o treści: „Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” zostało zmienione na postanowienie w brzmieniu: „ORGANIZATOR zwraca uwagę, iż Uczestnicy odpowiadają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w przypadku ewentualnego wyrządzenia przez siebie szkody w trakcie trwania imprezy. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie”;
- postanowienie pkt. I ust. 13 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia podróży” otrzymało brzmienie: „Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia podróży”;
- postanowienie pkt. III ust. 6 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* o treści: „Reklamacje i Uzupelnienia złożonych reklamacji należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy” zostało zmienione na postanowienie

w brzmieniu: "Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy

W odniesieniu do powyższych zmian, pismem z dnia 27 września 2011 r. Delegatura UOKiK w Warszawie poinformowała Spółkę, iż nie może zaakceptować przedstawionej zmiany pkt III. 10 Warunków Uczestnictwa, jako że w dalszym ciągu postanowienie to, poprzez odwołanie do pkt. II Warunków uczestnictwa, wyłącza możliwość zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części np. w przypadku choroby.

Pismem z dnia 10 października 2011 r. Spółka poinformowała, iż zmodyfikowała i doprecyzowała brzmienie pkt III ust. 10 Warunków uczestnictwa. W związku z powyższym treść pkt III ust. 10 Warunków uczestnictwa otrzymała brzmienie: „ORGANIZATOR informuje, iż w przypadku niewykorzystania przez UCZESTNIKA w całości lub w części świadczeń wchodzących w skład imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie ORGANIZATORA (np. awarii lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie przez UCZESTNIKA) ORGANIZATOR zwraca UCZESTNIKOWI cenę niewykorzystanego świadczenia/świadczeń, przy zachowaniu zasady ekwiwalentności świadczeń, obniżoną o całość faktycznie poniesionych i udokumentowanych przez ORGANIZATORA kosztów w związku z organizacją świadczenia. Koszty te będą ustalane przez ORGANIZATORA po całkowitym rozliczeniu i zbilansowaniu imprezy, której elementem są niewykorzystane świadczenia. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot ORGANIZATOR uwzględni koszty, jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń”.

Spółka wskazała, iż nowo opracowane postanowienie zostało wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 10 października 2011 r. na dowód czego Marco Polo Travel przekazała treść *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.*

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pkt I sentencji decyzji - praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się *godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy*.

Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.¹ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

Marco Polo Travel Sp. z o.o. jest spółką kapitałową prawa handlowego, zarejestrowaną na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Posiada osobowość prawną i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców. W związku z tym

¹ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uokik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

niewątpliwie jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. J. Szwaja (red.): Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu oceniając zachowanie Spółki pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.*

W odniesieniu do praktyk opisanych w **pkt. I. 2 i 3 sentencji decyzji** Prezes Urzędu zastosował przepisy ustawy o usługach turystycznych. Przepis art. 19 ust. 1 tej ustawy stanowi bowiem, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia tej ustawy są nieważne. Prezes Urzędu ocenił zatem postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Marco Polo Travel pod kątem ich zgodności z uregulowaniami ustawowymi, przyjmując, iż zawarcie w tym wzorcu postanowień mniej korzystnych dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa, jest działaniem bezprawnym.

W przypadku natomiast praktyk opisanych w **pkt. I. 1 sentencji decyzji** bezprawność działań przedsiębiorcy wynika bezpośrednio z naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (Sygn. akt XVII AmA 51/03), w oparciu art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustalą się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych

skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. „Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”². Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. „Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII AmA 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż „stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”.

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

² H. Ciepla, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249

Ad I. 1. A

W pkt III ust. 10 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez spółkę Marco Polo Travel Sp. z o.o.* Przedsiębiorca stosuje postanowienie o treści: „ORGANIZATOR nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub w całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie UCZESTNIKA - jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie lub będącym świadczeniem osób trzecich, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt. II 2”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 11 maja 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 28/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod numerem 1458.
2. „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.” uznanego za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 161/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod numerem 1042.

Jak wskazał SOKiK w pierwszym z przywołanych wyroków, postanowienie o treści „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził z powodu nie wykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskał jakąś część z kosztów, jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia. Sąd uznał, iż postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż zmierza do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Mając na uwadze treść zakwestionowanej przez Prezesa UOKiK klauzuli oraz klauzul przywołanych powyżej, a wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych należy wskazać, że przedmiotowa klauzula jest tożsama co do skutku i celu z klauzulami wpisanymi do niniejszego rejestru. Pomimo pewnych różnic semantycznych i syntaktycznych taki sam bezprawny cel w postaci wyłączenia obowiązku zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania występuje zarówno w postanowieniu stosowanym przez Marco Polo Travel jak i ww. klauzulach wpisanych do rejestru. Porównując kwestionowane postanowienia ww. wzorców z treścią postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 1042 i 1458, należy

uznać, że kwestionowana klauzula jest tożsama z klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych a działanie Spółki nosi znamiona bezprawności.

Ad I. 1. B

W pkt. III ust. 11 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez spółkę Marco Polo Travel Sp. z o.o.* Marco Polo posługuje się postanowieniem o treści: „Uczestnicy zobowiązani są do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania”.

W opinii Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie bądź przez osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania.” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 7 lipca 2009 r. (Sygn. akt XVII AmC 263/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 1693.
2. „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 23 lutego 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 768.

W przywołanych wyrokach SOKiK uznał za niedozwolone nałożenie na konsumentów obowiązku natychmiastowego naprawienia wyrządzonej przez nich szkody. W ocenie Sądu, takie ukształtowanie zakresu spoczywających na konsumentach obowiązków powoduje ich nadmierne i nieuzasadnione obciążenie i z tego powodu klauzule o wskazanej treści są uznawane za niezgodne z art. 385¹ § 1 k.c. Obowiązek zapłaty za wyrządzoną szkodę w miejscu jej powstania, a więc praktycznie w czasie trwania imprezy turystycznej, naraża konsumenta na konieczność ponoszenia nieprzewidzianych wydatków, których poniesienia może nie mieć możliwości i których natychmiastowe pokrycie może utrudnić, a wręcz uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. Nie można przy tym wykluczyć, że konsument na podstawie przedmiotowego postanowienia zostanie zobowiązany do naprawienia szkody, której nie miał obowiązku ponieść, np. z powodu braku związku przyczynowego pomiędzy szkodą a zdarzeniem, które spowodował, czy też braku jego winy. Wobec tego, żądanie zapłaty odszkodowania przez konsumenta przed ustaleniem, czy był do jego zapłaty zobowiązany jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.

Wyjaśnienia wymaga, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż uciążliwość postanowień tego typu nie polega na tym, że konsument jest zobowiązany do naprawienia wyrządzonej przez niego szkody, jednakże na tym, że do pokrycia zaistniałych strat ma dojść natychmiast, co może nie dawać czasu na właściwe rozeznanie sprawy, ustalenie, czy i w jakiej wysokości szkodę dana osoba wyrządziła. Uciążliwość tego typu regulacji wynika również z faktu, że zwłaszcza przy szkodach o większym wymiarze,

obowiązek naprawienia szkody w miejscu jej wyrządzenia może być niemożliwy do wykonania, a przynajmniej znacznie utrudniony z uwagi na ograniczony dostęp uczestnika imprezy do środków materialnych, w porównaniu z dostępem jaki się do nich ma w miejscu zamieszkania. Należy przy tym wskazać, iż konsument nie może oczekiwać podobnego unormowania zasad naprawiania szkody powstałej w jego mieniu. Przedsiębiorcy działają bowiem zgodnie z zasadami właściwymi dla trybu reklamacyjnego i co do zasady nie są zobligowani do naprawiania szkody już w czasie trwania imprezy.

Należy także zwrócić uwagę, że postanowienia wzorca nie przewidują obowiązku Spółki natychmiastowego naprawienia szkody wyrządzonej przez niego konsumentowi.

Zarówno porównywane klauzule wpisane do rejestru jak i postanowienie stosowane przez Marco Polo Travel, nakładają na konsumentów te same obowiązki niezwłocznego naprawienia szkód wyrządzonych przez nich podczas trwania imprezy, jednocześnie nie przewidując takiego zobowiązania po stronie Przedsiębiorcy. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać je za tożsame, pomimo istniejących drobnych różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania.

Klauzule wskazane w sentencji niniejszej decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – są tożsame z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

Analiza wzorców umowy stosowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o. wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w pkt. I. 1 A-B sentencji przedmiotowej decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru

niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (Sygn. akt VI ACa 760/05) podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (Sygn. akt XVII AmA 46/04), SOKiK wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

Ad I. 2

W pkt. III ust. 6 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* Spółka posługuje się postanowieniem o treści: „Reklamacje i Uzupelnienia złożonych reklamacji należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie niezgodnie z treścią przepisu art. 16b ust. 3 ustawy usługach turystycznych kształtuje uprawnienia klientów do złożenia reklamacji. Należy wskazać na treść art. 16b ust. 3 powołanej ustawy, zgodnie z którym: „Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy”. Zatem w oparciu o zacytowany przepis ustawy konsument ma prawo złożyć reklamację w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Tymczasem stosowany przez Spółkę zapis wzorca umowy niezgodnie z przywołanym przepisem zobowiązuje konsumenta do złożenia reklamacji w terminie krótszym niż przewidziany w ustawie, tj. w terminie 14 dni od dnia zakończenia imprezy.

Postanowienie stosowane przez Spółkę uznać należy zatem za niezgodnie z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, co świadczy o bezprawności działań Spółki.

Ad. I. 3

W pkt. I ust. 13 *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* znajduje się postanowienie o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia podróży”.

Zgodnie z przepisem art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, w terminie 20 dni przed rozpoczęciem imprezy cena ustalona w umowie nie może zostać podwyższona. Oznacza to, że w tym okresie cena mogłaby zostać obniżona, a zatem zmiana nie może zostać dokonana na niekorzyść konsumenta. Analiza przywołanej regulacji ustawowej wskazuje na to, że cena za imprezę może wzrosnąć najpóźniej na 21 dni przed jej rozpoczęciem. Wobec tego zastrzeżenie, iż cena może ulec zmianie najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu, jest zastrzeżeniem niezgodnym z art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Mając na względzie cel wprowadzenia przepisu art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych, którym było zapewnienie konsumentom ochrony w terminie bezpośrednio poprzedzającym rozpoczęcie imprezy, stwierdzić trzeba, że zastrzeżenie przewidziane ww. przepisem należy traktować w ten sposób, że przedsiębiorca powinien powiadomić konsumenta o zamiarze podwyższenia ceny w takim terminie, aby do zmiany nie doszło w okresie wspomnianych 20 dni przed rozpoczęciem imprezy. Zawiadomienie powinno więc zostać konsumentowi przekazane odpowiednio wcześniej. Oznacza to, że przedsiębiorca powinien zapewnić konsumentowi stosowny termin do podjęcia decyzji oraz wyrażenia jego stanowisko w sprawie zmiany wysokości ceny, co powinno odbyć się przed ww. 20 dniowym terminem przewidzianym w ustawie.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie stosowane przez Spółkę jest sprzeczne z art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Przedmiotowym postanowieniem Spółka zastrzega możliwość zmiany ceny najpóźniej 20-ego dnia przed rozpoczęciem imprezy, co pozostaje w sprzeczności z bezwzględnie obowiązującym przepisem art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyk, określonych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku ich stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie Spółki, polegające na zamieszczeniu w treści wzorców wykorzystywanych przy zawieraniu umów z klientami postanowień wpisanych już rejestru klauzul abuzywnych, jak również postanowień określających prawa i obowiązki klientów w sposób mniej korzystny dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa o usługach turystycznych, jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z nim umowy o usługi turystyczne. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wykazanie, iż działania Marco Polo Travel Sp. z o.o. mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Spółka niezwłocznie podjęła działania zapobiegające stwierdzonym naruszeniom poprzez zmianę kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień wzorców umowy. Pismem z dnia 22 lipca 2011 r. Spółka oświadczyła, iż dokonała zmiany treści pkt. III.10, III.11, I.13 oraz III.6 Warunków Uczestnictwa (pkt I.1A, I.1B, I.2, I.3 sentencji niniejszej decyzji) poprzez nadanie im odpowiednio następujących treści:

- „ORGANIZATOR informuje, iż w przypadku niewykorzystania przez UCZESTNIKA w całości lub w części świadczeń wchodzących w skład imprezy turystycznej z przyczyn leżących po stronie Uczestnika innych niż opisane w pkt. II (np. awarii lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie przez UCZESTNIKA) ORGANIZATOR zwraca UCZESTNIKOWI cenę niewykorzystanego świadczenia/świadczeń, przy zachowaniu zasady ekwiwalentności świadczeń, na zasadach opisanych w pkt. II. 5 i II. 8”;
- „ORGANIZATOR zwraca uwagę, iż Uczestnicy odpowiadają zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa w przypadku ewentualnego wyrządzenia przez siebie szkody w trakcie trwania imprezy. Za szkody wyrządzone przez osoby niepełnoletnie odpowiadają ich prawni opiekunowie”;
- „Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny imprezy w przypadku udokumentowanego wpływu na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat za takie usługi, jak opłaty lotniskowe, portowe, paliwowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, a także wzrostu kursu walut mających miejsce przed rozpoczęciem imprezy. Zmiana taka może nastąpić najpóźniej na 21 dni przed datą rozpoczęcia podróży”;
- „Reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w siedzibie ORGANIZATORA w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy”.

Spółka wskazała także, iż nowo opracowany wzór umowy został wprowadzony do obrotu konsumenckiego w dniu 21 lipca 2011 r.

W odniesieniu do zmiany pkt III.10 Warunków Uczestnictwa, pismem z dnia 27 września 2011 r. Delegatura UOKiK w Warszawie poinformowała Spółkę, iż nie może zaakceptować przedstawionej zmiany, jako że w dalszym ciągu postanowienie to, poprzez odwołanie do pkt. II Warunków uczestnictwa, wyłącza możliwość zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części np. w przypadku choroby. Wobec powyższego, Spółka zmieniła treść pkt III.10 Warunków Uczestnictwa na postanowienie w brzmieniu: „ORGANIZATOR informuje, iż w przypadku niewykorzystania przez UCZESTNIKA w całości lub w części świadczeń wchodzących w skład imprezy turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie ORGANIZATORA (np. awarii lub opóźnienia środków transportu przy imprezach z dojazdem/dolotem organizowanym we własnym zakresie przez UCZESTNIKA) ORGANIZATOR zwraca UCZESTNIKOWI cenę

niewykorzystanego świadczenia/świadczeń, przy zachowaniu zasady ekwiwalentności świadczeń, obniżoną o całość faktycznie poniesionych i udokumentowanych przez ORGANIZATORA kosztów w związku z organizacją świadczenia. Koszty te będą ustalane przez ORGANIZATORA po całkowitym rozliczeniu i zbilansowaniu imprezy, której elementem są niewykorzystane świadczenia. Przy obliczaniu należnych do zapłaty kwot ORGANIZATOR uwzględni koszty, jakie zostały zaoszczędzone, a także możliwość innego wykorzystania świadczeń”. Spółka wskazała, iż nowo opracowane postanowienie zostało wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 10 października 2011 r. na dowód czego Marco Polo Travel przekazała treść nowo opracowanych Warunków uczestnictwa.

Prezes Urzędu dokonując oceny wprowadzonych przez Spółkę zmian, uznał, iż treść zmienionych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Marco Polo Travel Sp. z o.o.* została dostosowana do wymogów ustanowionych przez przepisy prawa.

Jak wynika z materiału dowodowego zebranego w niniejszym postępowaniu, Marco Polo Travel wprowadziła do obrotu z konsumentami nowe Warunki Uczestnictwa, które nie zawierają już zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień. Przepis art. 27 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Zgromadzony materiał dowodowy w niniejszej sprawie daje podstawy do takiego stwierdzenia. Spółka dokonała zmian stosowanego przez siebie wzorca umowy eliminując z niego zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia i zaczęła wykorzystywać nowo opracowane wzór umowy przy zawieraniu umów z konsumentami. Zatem wobec faktu zaprzestania stosowania niedozwolonych postanowień umownych za uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 20 lipca 2011 r. wobec praktyk stwierdzonych w pkt. I. 1B i I.2 oraz I.3 sentencji niniejszej decyzji. W odniesieniu zaś do praktyki określonej w pkt I.1 A uzasadnione jest stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 10 października 2011 r.

Należy podnieść, iż w toku niniejszego postępowania Spółka złożyła w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom. Przepis art. 28 ww. ustawy stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Jak z tego wynika, propozycje zobowiązań przedsiębiorcy nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Przyjęcie przeciwnego założenia mogłoby kolidować z należytą realizacją celów ustawy³.

W przedmiotowej sprawie brak było podstaw do uwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej.

³ Konrad Kohutek w: „*Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz*”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 435-436.

Należy wskazać, iż Spółka składając ww. zobowiązanie podjęła jednocześnie czynności, które doprowadziły do zaprzestania zarzucanych jej praktyk. Spółka dokonała zmiany wzorca umowy, w taki sposób, iż postanowienia w nim zawarte nie naruszają już zbiorowych interesów konsumentów. W związku z powyższym nie można zobowiązać przedsiębiorcy do wykonania zobowiązania, które już zostało faktycznie przez niego wykonane. Po zaniechaniu praktyki brak jest podstaw, jak również i potrzeby, do wydania przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istnieją natomiast w takim przypadku przesłanki wydania decyzji określonej w art. 27 powołanej ustawy⁴.

Na rozstrzygnięcie Prezesa UOKiK w przedmiocie nieuwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wpływ miał również fakt, iż postanowienia zakwestionowane przez Prezesa UOKiK w toku niniejszego postępowania są tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych już wiele lat temu. Sam rejestr jest jawny i ogólnie dostępny na stronie internetowej UOKiK pod adresem www.uokik.gov.pl, zaś przedsiębiorca powinien był dołożyć należytej staranności i na bieżąco monitorować rejestr, celem eliminowania ze stosowanych przez siebie wzorców umownych postanowień uznanych przez SOKiK za niedozwolone. Dotyczy to zwłaszcza przedsiębiorcy prowadzącego działalność w jednej z najbardziej monitorowanych przez Prezesa UOKiK branż, jaką jest świadczenie usług turystycznych.

Wszystkie te okoliczności uzasadniały przeprowadzenie postępowania w całości, a następnie, na podstawie dokonanych ustaleń, stwierdzenie, czy zarzucane Spółce naruszenia wypełniają znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i rozważenie zasadności nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należy bowiem zwrócić uwagę, że skuteczna polityka karania wymaga, by w przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorcę stosowania zakazanych praktyk zasadą było nakładanie kary pieniężnej.

Mając na względzie wszystkie powyższe okoliczności, w niniejszej sprawie należało wydać decyzję na podstawie art. 27 ww. ustawy uznającą, że Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i zaniechała ich stosowania.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad. II sentencji decyzji

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia tego zakazu. W przypadku stwierdzenia jego naruszenia przez przedsiębiorcę Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie

⁴ por. wyrok SOKiK z dnia 04.09.2009 r., sygn. akt XVII AmA 69/08.

w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż 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 cyt. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W niniejszej sprawie zostało udowodnione, iż doszło do naruszenia przez Marco Polo Travel Sp. z o.o. określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w pkt. I.1 A-B oraz I.2 i I.3 sentencji decyzji. Biorąc pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, w tym w szczególności treść klauzul stosowanych przez Spółkę, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w pkt. I.1, I.2 i I.3 niniejszej decyzji działania podejmowane przez Marco Polo Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny być uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie Spółki.

Pamiętać jednak należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Spółki kary pieniężnej jest fakt, iż jako organizator turystyki z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne. Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze.

Fakt, że Prezes UOKiK wzywał Spółkę w 2005 roku, na podstawie art. 26 pkt 11 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) w zw. z art. 479⁴⁸ k.p.c., do dobrowolnego zaniechania stosowania niedozwolonych postanowień umownych, nie wyklucza możliwości objęcia go kontrolą w późniejszym czasie. Wyjaśnić należy, iż działania podjęte przez Prezesa Urzędu w 2005 r. nie miały charakteru postępowania administracyjnego. Należy zauważyć, iż wiążącej oceny wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorcę, Prezes UOKiK może dokonać jedynie w decyzji poprzedzonej postępowaniem w sprawie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Okoliczność uprzedniego wezwania w 2005 r., przywoływana przez Spółkę, powinna stanowić dla Spółki sygnał do baczniejszego śledzenia zmian w rejestrze niedozwolonych klauzul umownych, jak również do treści już w nim zamieszczonych.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokości przychodu osiągniętego przez Spółkę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2010 r. wynoszącego – jak wynika z oświadczenia Spółki i rachunku zysków i strat za rok 2010 – [...] zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [...] zł.

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych w pkt. I. 1-3 niniejszej decyzji praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

Ad II.1

W pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Marco Polo Travel Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu dwóch niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do powszechnie dostępnego rejestru postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia te są przejawem nierzetelnego traktowania konsumentów i bezpośrednio naruszają ich interesy. Nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty za wyrządzoną szkodę w miejscu jej powstania, podczas gdy nie przewidują takiego zobowiązania dla Spółki (pkt I.1 A sentencji decyzji) oraz niezależnie od tego, czy Spółka poniosła już jakiegokolwiek koszty z tytułu organizacji świadczeń fakultatywnych – wyłączają wobec konsumentów obowiązek zwrotu uiszczony zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku niewykorzystania przez konsumentów przedmiotowych świadczeń (pkt I.1 B sentencji decyzji). Spółka posługiwała się wzorcami zawierającymi niedozwolone postanowienia umowne od dnia 1 marca 2006 r., co – w ocenie Prezesa UOKiK – świadczy o długotrwałym charakterze naruszenia.

Prezes Urzędu oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających ze stosowania siedmiu wskazanych postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. [...].

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK stwierdził występowanie zarówno okoliczności obciążających jak i łagodzących.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał przede wszystkim fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [...].**

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki

działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [....]**.

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary [....]. Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt I.1, sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną **w wysokości 7.559,00 (słownie: siedem tysięcy pięćset pięćdziesiąt dziewięć złotych)** co stanowi [....] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [....] kary maksymalnej.

Ad II.2

W punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Marco Polo Travel praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji polegała na stosowaniu na etapie zawierania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że przedmiotowe postanowienie sprzecznie z przepisem art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych konstituowało uprawnienie organizatora turystyki do podwyższenia ceny imprezy już po zawarciu umowy. Wynikający z art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych zakaz podwyższania ustalonej w umowie ceny w terminie 20 dni przed rozpoczęciem istnieje od dnia wejścia w życie tej ustawy tj. od dnia 1 lipca 1997 r. Tymczasem Spółka posługiwała się wzorcem naruszającym wymogi z art. 17 ust. 2 powołanej ustawy od 1 marca 2006 r. do dnia 20 lipca 2011 r., co – w ocenie Prezesa UOKiK – świadczy o długotrwałym charakterze naruszenia.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania postanowienia zakwestionowanego w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [....] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

Tak jak w przypadku praktyk z pkt. I.1, za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał przede wszystkim fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [....]**.

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [....]**.

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o 30%. Wobec powyższego, za naruszenie stwierdzone w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę **karę pieniężną w wysokości 5.400,00 zł**

(słownie: pięć tysięcy czterysta złotych) co stanowi [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] kary maksymalnej.

Ad II.3

W pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie Marco Polo Travel praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji (tak jak praktyka określona w pkt. I.2 sentencji decyzji) polegała na stosowaniu na etapie zawierania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny i uprawnienia stron zawartej umowy.

Stosowanie postanowienia sprzecznego z ustawą o usługach turystycznych negatywnie wpływa na sytuację konsumentów i jest przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów, bezpośrednio naruszając ich interesy. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że przedmiotowe postanowienie niezgodnie z art. 16b ust. 3 ustawy o świadczeniu usług turystycznych kształtowało uprawnienia konsumentów do złożenia reklamacji.

Prezes UOKiK uwzględnił również fakt, iż przepis art. 16b ust. 3 został wprowadzony na mocy ustawy z dnia 29 kwietnia 2010 r. o zmianie ustawy o usługach turystycznych oraz o zmianie ustawy - Kodeks Wykroczeń (Dz. U. z 2010 r., Nr 106, poz. 672) i obowiązuje od dnia 17 września 2010 r. Przypisana Spółce praktyka nie miała zatem charakteru długotrwałego, była bowiem stosowana przez okres ok. roku.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania postanowienia zakwestionowanego w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

Ponownie, tak jak w przypadku praktyk z pkt. I.1 i I.2, za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [...]**.

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [...]**

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o [...]. Wobec powyższego, za naruszenie stwierdzone w pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę **karę pieniężną w wysokości 5.400, 00 zł (słownie: pięć tysięcy czterysta złotych)** co stanowi [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] kary maksymalnej.

W świetle powyższych okoliczności, w opinii Prezesa UOKiK, uznać należy, że kary pieniężne nałożone na Marco Polo Travel Sp. z o.o. są adekwatne do stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

Zdaniem Prezesa UOKiK tak wymierzone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

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 nr:

NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Przy dokonywaniu wpłaty na powyższe konto należy dopisać numer decyzji Prezesa UOKiK stanowiącej podstawę jej dokonania.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKiK
w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje: