



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

RWA-61-42/08/MŁ

Warszawa, 31 grudnia 2009 r.

DECYZJA nr RWA-42/2009

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 i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce **Kompas Poland Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie **uznaje się**, że działanie polegające na stosowaniu postanowień zawartych w *Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych*:

1. „Oferty typu *LAST MINUTE* obejmują pobyt w apartamencie lub hotelu o określonym standardzie. Osoby korzystające z tego typu ofert nie mają wpływu na wybór miejsca zakwaterowania. Może się zdarzyć, że będzie to hotel spoza katalogowej oferty *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.*” – (pkt 4.5),
2. „Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* nastąpiła zmiana programu imprezy bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata” – (pkt 5.6),
3. „*KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* może zakwaterować Uczestników w innym hotelu o tym samym lub wyższym standardzie, jeżeli nie będzie możliwe zakwaterowanie we wcześniej zarezerwowanym hotelu. W takim przypadku Uczestnik nie może domagać się zwrotu kosztów” – (pkt 5.7),
4. „W sytuacjach skrajnych, np. wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania hotelu z oferty, *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* ma prawo w czasie trwania imprezy przekwaterować

Uczestników do innego hotelu lub pokoju tej samej kategorii w trakcie pobytu w miejscu wakacyjnym” – (pkt 5.8),

5. *„W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 5.6 Uczestnikowi zostanie dokonany zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń” – (pkt 5.9),*

6. *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
DOJAZD WŁASNY:*

- powyżej 30 dni – koszty administracyjne 50 PLN,

- od 29 do 14 dni – 25% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

- od 13 do 5 dni – 40% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

Od 4 do 0 dni – koszt 3 dni pobytu zgodnie z cennikiem bądź pełny koszt pobytu, jeśli trwa on krócej niż 3 dni + koszty administracyjne 50 PLN” – (pkt 6.3),

7. *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA DOJAZD AUTOKAREM*

Ważne są wówczas Warunki uczestnictwa danego przewoźnika, którym miał być przewożony klient, na trasę którego został zarezerwowany bilet” – (pkt 6.4),

8. *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA POŁĄCZENIE SAMOLOTEM*

(od ceny biletu): 100% ceny biletu bez względu na termin wylotu” – (pkt 6.5),

9. *„Reklamacje potwierdzone przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń należy złożyć na piśmie w biurze KOMPAS POLAND osobiście bądź listem poleconym najpóźniej w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy wykupionej w KOMPAS POLAND” – (pkt 8.4),*

10. *„KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika” – (pkt 9.5),*

11. *„KOMPAS POLAND Sp. z o.o. jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia, mającego równą lub wyższą wartość” – (pkt 9.6),*

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 27 września 2008 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 i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na spółkę Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

99 962 PLN (słownie złotych polskich: dziewięćdziesiąt dziewięć tysięcy dziewięćset sześćdziesiąt dwa) płatną do budżetu państwa z tytułu naruszeń określonych w pkt I niniejszej decyzji;

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki działających na terenie województwa mazowieckiego pod kątem zgodności z przepisami art. 385¹ - 385³ Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004r., nr 223, poz. 2268 ze zm.).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Kompas Poland) 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 *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych* (dalej: *Warunki uczestnictwa lub WU*).

Analiza przedmiotowego dokumentu wykazała, iż Spółka w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcem umownym zawierającym w swojej treści postanowienia umowne mogące być tożsame z postanowieniami uznanymi prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: rejestr niedozwolonych klauzul umownych).

Po analizie przesłanych przez Spółkę dokumentów, Prezes UOKiK w dniu 3 czerwca 2008 r., wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających 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 poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych* postanowień o treści:

1. „Oferty typu *LAST MINUTE* obejmują pobyt w apartamencie lub hotelu o określonym standardzie. Osoby korzystające z tego typu ofert nie mają wpływu na wybór miejsca zakwaterowania. Może się zdarzyć, że będzie to hotel spoza katalogowej oferty *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.*” – (pkt 4.5),

2. „Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* nastąpiła zmiana programu imprezy bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika *KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata” – (pkt 5.6),

3. „*KOMPAS POLAND Sp. z o.o.* może zakwaterować Uczestników w innym hotelu o tym samym lub wyższym standardzie, jeżeli nie będzie możliwe zakwaterowanie we wcześniej

zarezerwowanym hotelu. W takim przypadku Uczestnik nie może domagać się zwrotu kosztów” – (pkt 5.7),

4. „W sytuacjach skrajnych, np. wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania hotelu z oferty, KOMPAS POLAND Sp. z o.o. ma prawo w czasie trwania imprezy przekwaterować Uczestników do innego hotelu lub pokoju tej samej kategorii w trakcie pobytu w miejscu wakacyjnym” – (pkt 5.8),

5. „W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 5.6 Uczestnikowi zostanie dokonany zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń” – (pkt 5.9),

6. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
DOJAZD WŁASNY:

- powyżej 30 dni – koszty administracyjne 50 PLN,

- od 29 do 14 dni – 25% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

- od 13 do 5 dni – 40% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

Od 4 do 0 dni – koszt 3 dni pobytu zgodnie z cennikiem bądź pełny koszt pobytu, jeśli trwa on krócej niż 3 dni + koszty administracyjne 50 PLN” – (pkt 6.3),

7. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA DOJAZD AUTOKAREM

Ważne są wówczas Warunki uczestnictwa danego przewoźnika, którym miał być przewożony klient, na trasę którego został zarezerwowany bilet” – (pkt 6.4),

8. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA POŁĄCZENIE SAMOLOTEM

(od ceny biletu): 100% ceny biletu bez względu na termin wylotu” – (pkt 6.5),

9. „Reklamacje potwierdzone przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń należy złożyć na piśmie w biurze KOMPAS POLAND osobiście bądź listem poleconym najpóźniej w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy wykupionej w KOMPAS POLAND” – (pkt 8.4),

10. „KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika” – (pkt 9.5),

11. „KOMPAS POLAND Sp. z o.o. jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia, mającego równą lub wyższą wartość” – (pkt 9.6),

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że może to stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z postanowieniem z dnia 3 czerwca 2008 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWA-402-3/08/DJ, tj. *Katalog 2008. Kompas Poland Sp. z o.o.*, odpis z Krajowego Rejestru Przedsiębiorców Kompas Poland Sp. z o.o. w Warszawie oraz pismo Kompas Poland z dnia 29 stycznia 2008 r.

Spółka, zawiadomiona o wszczęciu postępowania administracyjnego ustosunkowała się w wyznaczonym terminie do postawionych zarzutów i udzieliła żądanych przez Prezesa Urzędu informacji.

W odpowiedzi na przedstawione zarzuty Spółka poinformowała, że jest w trakcie opracowywania nowych Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych. Ponadto poinformowała, iż od dnia 1 lipca 2008 r. stosuje dotychczasowe *Warunki uczestnictwa*

w imprezach turystycznych z **wyłączeniem** postanowień zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK. Na dowód powyższego Spółka przedstawiła *wkładkę* do katalogu Lato 2008 Kompas Poland Sp. z o.o.

Wobec tak sformułowanej odpowiedzi Spółki na przedstawione zarzuty Prezes UOKiK w piśmie z dnia 9 września 2008 r., poinformował że uzyskanie rozstrzygnięcia zgodnego z art. 27 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) wymaga zaprzestania stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów poprzez aneksowanie zawartych, lecz jeszcze niezrealizowanych umów. W odpowiedzi Spółka przekazała nowo opracowany wzorec umowy (pismo z dnia 26 września 2008 r.), który jest stosowany od dnia 1 stycznia 2009 r. Jednocześnie Spółka przekazała *potwierdzenia* złożone przez pięciu przedsiębiorców, którzy zawierali umowy o świadczenie usług turystycznych w imieniu Kompas Poland, z których wynika, iż od dnia 1 lipca 2008 r. stosowali Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z wyłączeniem postanowień, zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK z dnia 1 października 2008 r., Spółka pismem z dnia 13 października 2008 r. poinformowała, że zrealizowała wszystkie umowy o świadczenie usług turystycznych zawarte przy wykorzystaniu zakwestionowanego wzorca, a koniec realizacji ostatniej z nich przypadł na dzień 26 września 2008 r.

Pismem z dnia 10 sierpnia 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie stronie został wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Spółka Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wpisana jest do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000038687 (dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność biur podróży i agencji podróży.

Od dnia 12 grudnia 2007 r. do 30 czerwca 2008 r. Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym pt.: *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych*.

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

1. *„Oferty typu LAST MINUTE obejmują pobyt w apartamencie lub hotelu o określonym standardzie. Osoby korzystające z tego typu ofert nie mają wpływu na wybór miejsca zakwaterowania. Może się zdarzyć, że będzie to hotel spoza katalogowej oferty KOMPAS POLAND Sp. z o.o.” – (pkt 4.5),*
2. *„Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nastąpiła zmiana programu imprezy bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata” – (pkt 5.6),*
3. *„KOMPAS POLAND Sp. z o.o. może zakwaterować Uczestników w innym hotelu o tym samym lub wyższym standardzie, jeżeli nie będzie możliwe zakwaterowanie we wcześniej zarezerwowanym hotelu. W takim przypadku Uczestnik nie może domagać się zwrotu kosztów” – (pkt 5.7),*

4. „W sytuacjach skrajnych, np. wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania hotelu z oferty, KOMPAS POLAND Sp. z o.o. ma prawo w czasie trwania imprezy przekwaterować Uczestników do innego hotelu lub pokoju tej samej kategorii w trakcie pobytu w miejscu wakacyjnym” – (pkt 5.8),
5. „W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 5.6 Uczestnikowi zostanie dokonany zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń” – (pkt 5.9),
6. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
DOJAZD WŁASNY:
- powyżej 30 dni – koszty administracyjne 50 PLN,
- od 29 do 14 dni – 25% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,
- od 13 do 5 dni – 40% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,
Od 4 do 0 dni – koszt 3 dni pobytu zgodnie z cennikiem bądź pełny koszt pobytu, jeśli trwa on krócej niż 3 dni + koszty administracyjne 50 PLN” – (pkt 6.3),
7. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA DOJAZD AUTOKAREM
Ważne są wówczas Warunki uczestnictwa danego przewoźnika, którym miał być przewożony klient, na trasę którego został zarezerwowany bilet” – (pkt 6.4),
8. „Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:
ZA POŁĄCZENIE SAMOŁOTEM
(od ceny biletu): 100% ceny biletu bez względu na termin wylotu” – (pkt 6.5),
9. „Reklamacje potwierdzone przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń należy złożyć na piśmie w biurze KOMPAS POLAND osobiście bądź listem poleconym najpóźniej w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy wykupionej w KOMPAS POLAND” – (pkt 8.4),
10. „KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika” – (pkt 9.5),
11. „KOMPAS POLAND Sp. z o.o. jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia, mającego równą lub wyższą wartość” – (pkt 9.6),

Od dnia 1 lipca 2008 r. Spółka stosowała Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych z wyłączeniem postanowień zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK. W toku postępowania Kompas Poland opracował całkowicie nowy wzorzec umowy, który jest stosowany w umowach z konsumentami od dnia 1 stycznia 2009 r. Spółka poinformowała także, że koniec realizacji umowy o świadczenie usług turystycznych zawartej przy wykorzystaniu zakwestionowanego wzorca przypadł na dzień 26 września 2008 r.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

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*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne

w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Janusz Szwaja [red.] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Warszawa 2000, s. 117-118).

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 powyższe miało miejsce, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy – naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogli być klientami Kompas Poland. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma możliwość oceny działań przedsiębiorców w trybie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadzających mechanizmy ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Materialnoprawną podstawę do analizy działań przedsiębiorcy z punktu widzenia stosowania zakazanych praktyk stanowi art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który w ust. 1 stanowi, iż *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, przez które stosownie do definicji zawartej w ust. 2 rozumie się *bezprawne działanie przedsiębiorcy godzące w zbiorowe interesy konsumentów*. Za praktykę tego rodzaju uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1).

Mając powyższe na względzie, należy stwierdzić, iż przesłankami zastosowania normy wyinterpretowanej z artykułu 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest stwierdzenie, że kwestionowana praktyka jest stosowana przez przedsiębiorcę oraz wykazanie (a) bezprawności działań przedsiębiorcy, (b) godzenia tych działań w interes konsumenta, (c) naruszania zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Przez przedsiębiorcę rozumie się (1) przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także (2) 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 swobodzie działalności gospodarczej, jak również (3) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (4) osobę fizyczną, która posiada kontrolę nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej,

jeżeli podejmie dalsze działania podlegające kontroli koncentracji (5) związek przedsiębiorców (art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Kompas Poland 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 niewątpliwie jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co do zasady nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co do zasady musi zatem stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy jest 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. Podnieść przy tym należy, że bezprawność w rozumieniu przepisów z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów jest taką cechą działania, która polega nie tylko na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrych obyczajów bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami.

Jak już wspomniano bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy, a mianowicie działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jak wynika z wyroku SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustalono, 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, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów 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. 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, stosującego własne warunki 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.

Należy przy tym podkreślić, że dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień.

Rozbieżność użytych wyrażen, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza postanowienia 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:

1)

W pkt 4.5 WU Kompas Poland zamieścił postanowienie w brzmieniu: *„Oferty typu LAST MINUTE obejmują pobyt w apartamencie lub hotelu o określonym standardzie. Osoby korzystające z tego typu ofert nie mają wpływu na wybór miejsca zakwaterowania. Może się zdarzyć, że będzie to hotel spoza katalogowej oferty KOMPAS POLAND Sp. z o.o.”*.

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

1. *„W przypadku ofert typu „Joker”, „last minute” (nie posiadających dokładnie określonego miejsca zakwaterowania) organizator gwarantuje jedynie określoną kategorię zakwaterowania i niekoniecznie będzie to obiekt przedstawiony w katalogu lub ofercie sprzedaży”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 95/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 260.
2. *„W przypadku ofert typu „Last Minute”, o ile oferta nie precyzuje inaczej „OASIS TOURS” gwarantuje określoną kategorię zakwaterowania, niekoniecznie w obiekcie opisanym w katalogu. Nazwa obiektu będzie podana przez „OASIS TOURS” najpóźniej w dniu rozpoczęcia imprezy”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 lutego 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 108/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych

prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 780.

3. „*Postanowienia pkt 1.2 nie mają zastosowania w przypadkach zakupu imprezy z oferty specjalnej lub „Last Minute” oferowanej po cenach niższych niż katalogowe. Zakres możliwych odstępstw od informacji pisemnych zawartych w broszurach, folderach i katalogach, szczegółowo określa umowa z klientem, nie wyklucza to jednak zmian hotelu, jeśli jest on o tym samym standardzie*” postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 22/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1047.

Jak stwierdził Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w uzasadnieniu do wyroku z dnia z dnia 8 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 22/06) umowa dotycząca imprezy z oferty typu *last minute* jest umową o świadczenie usług turystycznych w rozumieniu przepisów ustawy o usługach turystycznych. Oznacza to, że w stosunku do tej umowy znajduje zastosowanie przepis art. 14 ust. 2 pkt 4b tej ustawy. Wskazany przepis wymaga, by zawierana z klientem umowa o świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych określała położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu lub opis wyposażenia obiektów niezaliczanych do rodzajów i kategorii. Ustawa nie czyni żadnych wyjątków w tym zakresie, w tym również odnoszących się do tzw. ofert *last minute*. Stąd uznać należy, że także umowy tego typu podlegają ogólnemu reżimowi przewidzianemu w ww. ustawie. Jak słusznie zauważył sąd, niezależnie od faktu czy impreza turystyczna pochodzi z oferty standardowej czy też *last minute*, organizator zobowiązany jest poinformować klienta o rodzaju, kategorii i miejscu położenia obiektu hotelarskiego.

W wyniku stosowania zakwestionowanego postanowienia we wzorcu umownym stosowanym przez Spółkę, konsument korzystający z oferty typu *last minute* mógł także zostać pozbawiony przysługujących mu informacji w tym informacji o miejscu położenia obiektu hotelarskiego. Zastosowanie przedmiotowego postanowienia świadczy o dążeniu Spółki do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie u nich mylnego przekonania, iż w przypadku skorzystania z oferty *last minute* mogą zostać pozbawieni informacji na temat programu imprezy turystycznej obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego zgodnie z przepisami kraju pobytu. Zakwestionowane postanowienie niewątpliwie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy – stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 KC.

Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK i tych, które zostały wpisane do rejestru pod numerami 260, 780 i 1047 pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, ma ono dla konsumenta konsekwencje analogiczne, skutkuje bowiem pozbawieniem konsumenta korzystającego z oferty typu *last minute*, przysługującej mu z mocy ustawy informacji o rodzaju, kategorii i miejscu położenia obiektu hotelarskiego.

2)

W pkt 5.6 WU stosowanych przez Kompas Poland zawarte zostało postanowienie o treści: „*Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nastąpiła zmiana programu imprezy bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika KOMPAS POLAND Sp. z o.o. zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych*

o tym samym bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następującego postanowienia, uznanego za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych: *„Jeżeli w trakcie trwania imprezy, z przyczyn niezależnych od Organizatora, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź obiektu wykupionego przez Uczestnika, Organizator zobowiązany jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym, bądź wyższym standardzie. W przypadku ich otrzymania Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”*, uznanym za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 22/06) i wpisanym do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1049.

Uzasadniając wyrok z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 22/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż postanowienie to, w zakresie w jakim pozwala organizatorowi turystyki na dokonanie zmiany hotelu, jeśli jest on w tym samym standardzie w sposób niedopuszczalny, zwalnia z obowiązku, o którym mowa w art. 16 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Sąd słusznie wskazał, że normy zawarte w przepisach wskazanej ustawy zapewniają możliwość ich ograniczenia (art. 19 ustawy o usługach turystycznych), a przepisy ustawy o usługach turystycznych wyznaczają jedynie minimalny zakres ochrony konsumenta. Stosowanie tych norm może być przez strony uchylone lub ograniczone tylko wtedy, gdy w wyniku uchylenia lub ograniczenia konsument uzyska korzystniejsze uprawnienia.

W tym samym orzeczeniu sąd zauważył, iż niewykonanie przez organizatora turystyki przewidzianych w umowie usług jest traktowane w świetle art. 16 a ust 1 ww. ustawy jako nienależyte wykonanie umowy. Z tego tytułu organizator turystyki jest zobowiązany, w ramach tej samej imprezy, wykonać świadczenie zastępcze. Zgodnie z art. 16 a ust 2 ww. ustawy, jeżeli organizator imprezy, przedstawi konsumentowi świadczenie zastępcze, konsument z uzasadnionych powodów ma prawo do nie wyrażenia na nie zgody i odstąpienia od umowy. W tej sytuacji organizator turystyki jest zobowiązany bez obciążania konsumenta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Niezależnie od powyższych uprawnień konsument ma prawo dochodzić od organizatora turystyki odszkodowania za niewykonanie umowy (art. 16 a ust. 3 ustawy o usługach turystycznych).

Ponadto w ocenie sądu zakwestionowany zapis, a w szczególności zawarte w nim kategoryczne sformułowanie, wg którego w przypadku otrzymania świadczenia zastępczego uczestnikowi nie przysługuje rekompensata, zmierza do pozbawienia konsumenta możliwości skorzystania z przysługującego mu, z mocy art. 16 ust. 3 ustawy, prawa dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy.

Sąd podkreślił także, że zgodnie z art. 11 b ust 4 ustawy o usługach turystycznych niedopuszczalne jest umowne ograniczenie odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy w odniesieniu do szkody na osobie unormowanej w art. 444 i następnych k.c. Ze szkodą na osobie wiąże się również uszczerbek określony jako krzywda lub szkoda moralna, której przyczyną jest niewykonanie umowy przez pozwaną. Stosowanie zakwestionowanego postanowienia prowadzi do wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki za ten rodzaj szkody.

Z uwagi na powyższe należało uznać, iż zakwestionowane postanowienie także jest sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych i zmierza do pozbawienia konsumenta przysługujących mu z mocy

prawa uprawnień takich jak wyżej opisane prawo do odstąpienia od umowy i prawo do odszkodowania za niewykonanie umowy. Zakwestionowane postanowienie bez wątpienia kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając interesy konsumenta, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 kc. Zakwestionowane postanowienie jako generalnie zmierzające do ograniczenia odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora turystyki, odzwierciedla niedozwolone postanowienia umowne wskazane w art. 385³ pkt 1 i pkt 2. Istotne dla oceny zakwestionowanej klauzuli pod kątem jej abuzywności jest również to, że przewiduje ona wyłącznie dla organizatora turystyki jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Stanowi to przykład niedozwolonego postanowienia wskazanego w art. 385³ pkt 19 k.c. Ponadto przedmiotowe postanowienie przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez kontrahenta, co wyczerpuje przesłanki klauzuli niedozwolonej wskazanej w pkt 22 przywołanego przepisu.

Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK i tych, które zostały wpisane do rejestru pod numerem 1049 pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, ma ono dla konsumenta konsekwencje analogiczne, skutkuje bowiem pozbawieniem go prawa do wyżej opisanego prawa do odstąpienia od umowy i prawo do odszkodowania za niewykonanie umowy.

3)

W pkt 5.7 WU Kompas Poland stosuje postanowienie o treści: *„KOMPAS POLAND Sp. z o.o. może zakwaterować Uczestników w innym hotelu o tym samym lub wyższym standardzie, jeżeli nie będzie możliwe zakwaterowanie we wcześniej zarezerwowanym hotelu. W takim przypadku Uczestnik nie może domagać się zwrotu kosztów”*.

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

1. *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1052.
2. *„W przypadku, gdy konieczność zmiany warunków umowy zaistnieje już po rozpoczęciu imprezy, w tym przypadku Organizator musi zapewnić Klientowi zakwaterowanie w hotelu tej samej lub wyższej kategorii, o podobnych cenach, jak zastrzeżone przez Klienta w rezerwacji oraz program nie odbiegający w istotny sposób od uzgodnionego w umowie.”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1116.

W uzasadnieniu do orzeczenia z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż przedmiotowe postanowienie słusznie zostało uznane przez powoda za niedozwoloną klauzulę umowną określoną w art. 385³ pkt 10 i 19 k.c. bowiem uprawnia ono jedynie kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, a więc jest niezgodne z art. 385¹ § 1 k.c. Sąd wskazał, że klauzula ta jest jednocześnie niezgodna z art. 11 a ust. 1 a także art. 16 a ust 4 pkt 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych. Sąd słusznie wskazał, że zgodnie z brzmieniem art. 11 a ust 1 organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych chyba, że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta albo działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej nieuczestniczącej w wykonywaniu usług, jeżeli działań tych lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo, jeżeli wynika to z działania siły wyższej. Z art. 16 a ust 4 pkt 1, 2 powołanej ustawy wynika, że w przypadku, gdy organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług i nie jest możliwe wykonanie świadczenia zastępczego uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że zachodzą okoliczności wymienione w art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 przedmiotowej ustawy. Sąd w swym orzeczeniu wskazał, że przez przyczyny niezależne od uczestnika można rozumieć takie okoliczności, które obciążają w wykonywaniu umowy organizatora. Z kolei stosownie do treści art.16 a ust. 2 klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić z prawem do odszkodowania. W tej sytuacji postanowienie to narusza art. 385³ pkt 2 k.c. i art. 385¹ § 1 k.c., bowiem niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Treść zakwestionowanego postanowienia wskazuje, że Spółka zamieszczając go we wzorcu liczyła na niską świadomość prawną konsumentów i tym samym na to, że nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń finansowych. Spółka zmierzała do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie u nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych okoliczności, odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą realizować swoich uprawnień.

Tak kwestionowane postanowienie w części dotyczącej uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia oraz odebraniem mu prawa do zwrotu kosztów, jest tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru pod numerami 1052 i 1116. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które w żaden sposób nie wpływają na wykładnię klauzuli.

4)

Kompas Poland w pkt 5.8 WU stosuje postanowienie w brzmieniu: „*W sytuacjach skrajnych, np. wynikających z nieprawidłowego funkcjonowania hotelu z oferty, KOMPAS POLAND Sp. z o.o. ma prawo w czasie trwania imprezy przekwaterować Uczestników do innego hotelu lub pokoju tej samej kategorii w trakcie pobytu w miejscu wakacyjnym*”.

Postanowienie, to zdaniem Prezesa UOKiK, może zostać uznane za tożsame m.in. z postanowieniami:

1. „*W wyjątkowych przypadkach biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w innych obiektach o tym samym standardzie*” - uznanym za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 grudnia 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 97/03) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 272;

2. *„Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp. - uznany za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 91/03) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 179;*
3. – *„Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów biura (...). Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”* uznany za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 76/05) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 842;
4. *„Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów "Open Travel" lub w przypadku zaistnienia okoliczności jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani w standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”* - uznany za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 marca 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 118/03) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 447.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie kwestionował klauzule przyznające organizatorowi prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy, podnosząc zarzut naruszenia wskazanych przepisów ustawy o usługach turystycznych i Kodeksu cywilnego. Wyrokiem z dnia 20 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 91/03 za niedozwolone uznano postanowienie o treści zaprezentowanej wyżej. W uzasadnieniu wyroku SOKiK podniósł m.in., że taki zapis przyznaje organizatorowi uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron poprzez przyznanie mu prawa do jednostronnej zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia, ograniczając lub wyłączając odpowiedzialność organizatora z tytułu wykonania umowy. SOKiK podkreślił również, że na konsumentach ciążyć ma jednocześnie niczym nie ograniczony obowiązek wykonania zobowiązania, co w świetle art. 385³ pkt 22 Kodeksu cywilnego jest niedozwolonym postanowieniem umownym.

Należy przypomnieć, iż przepisy ustawy o usługach turystycznych stanowią, że program imprezy, obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług w tym rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy powinny zostać określone w umowie o świadczenie usług turystycznych (art. 14 ust. 2 pkt 4). W świetle powyższego, program imprezy, warunki zakwaterowania i rozkład jazdy autobusów stanowią istotne elementy tego rodzaju umowy. Organizator turystyki nie może zatem jednostronnie i w dowolny sposób decydować o ich zmianie, nawet gdy zastrzeżone na jego rzecz uprawnienie ograniczone zostało do „sytuacji skrajnych”. Należy zauważyć, że w przypadku zmiany istotnych warunków umowy z przyczyn niezależnych od organizatora, ustawodawca przyznał konsumentowi prawo odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej (art. 14 ust. 5). Dopuszczając jednostronną zmianę istotnych warunków umowy ww. postanowienia pozbawiają konsumentów tego prawa,

prowadząc tym samym do ograniczenia odpowiedzialności organizatora za nienależyte wykonanie umowy (art. 385³ pkt 2 Kodeksu cywilnego). Kwestionowane postanowienia pozwalają jednocześnie organizatorowi turystyki na zmianę, bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia co kwalifikuje je jako niedozwolone postanowienia umowne na podstawie art. 385³ pkt 19 Kodeksu cywilnego. Jednocześnie organizator turystyki ma możliwość dokonania wiążącej interpretacji umowy poprzez zadecydowanie, kiedy występują „wyjątkowe przypadki”, pozwalające na zmiany programu lub warunków zakwaterowania, co wypełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, o którym stanowi art. 385³ pkt 9 Kodeksu cywilnego.

Podobna klauzula zakwestionowana została także wyrokiem z dnia 21 lipca 2005r. sygn. akt XVII Amc 89/03: *Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w katalogu i umowie-zgłoszeniu uczestnictwa- zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych, a zakres i standard świadczeń zostanie zachowany*. SOKiK wskazał, że ww. postanowienie wyczerpuje hipotezę art. 385³ pkt 2 i 19 Kodeksu cywilnego. Podkreślił, że rozstrzygając o legalności tego postanowienia należy wziąć pod uwagę również unormowania ustawy o usługach turystycznych. Zmiana postanowień umowy dotyczących programu i innych usług określonych umowie bez zgody konsumenta jest niedopuszczalna, gdyż pogarsza jego sytuację w stosunku do przepisów art. 14 ust. 5 ustawy, co pozostaje w sprzeczności z art. 19 tej ustawy. Zgodnie z tym przepisem, postanowienia umowy mogą być zmienione, ale jedynie na korzyść konsumenta. SOKiK przywołał także uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 maja 1992r. (III CZP 50/92, OSP 1993r., nr 6, poz. 119), w której uznano, że jednostronna zmiana umowy konsumenckiej jest dopuszczalna tylko w razie, gdy strony najpierw wprowadziły do tej umowy tzw. klauzulę modyfikacyjną i sprecyzowały z góry, co może stanowić ważną przyczynę dokonania takiej zmiany. Z tego też względu SOKiK uznał, że użycie ogólnego sformułowania „sytuacje wyjątkowe” jest na tyle niejednoznaczne i niezrozumiałe, że pozwala na bardzo dowolną interpretację tego zapisu przez organizatora, przyznając mu tym samym prawo do wiążącej interpretacji umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu, stosowane przez Spółkę postanowienia są tożsame z ww. klauzulami niedozwolonymi. Postanowienia te przyznają Spółce, tak jak analizowane klauzule abuzywne (wpisane do rejestru pod nr 179, 272, 447, 842) prawo do jednostronnej zmiany istotnych cech świadczenia, bez ważnych przyczyn wskazanych w umowie, jak również dokonania wiążącej interpretacji umowy w zakresie uznania, czy zaistniały okoliczności uzasadniające te zmiany, a także zastrzegając prawo organizatora do dokonania takich zmian pośrednio zwalnia go z odpowiedzialności z tego tytułu względem klienta.

5)

W pkt 5.9. WU stosowanych przez Spółkę znajduje się postanowienie w brzmieniu: *„W przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 5.6 Uczestnikowi zostanie dokonany zwrot wartości niezrealizowanych świadczeń”*.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z postanowieniem o treści: *„Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika podczas realizacji imprezy turystycznej nastąpiła istotna zmiana programu lub świadczeń, Biuro zobowiązane jest do przedstawienia równorzędnych świadczeń zastępczych lub zwrotu należności za niezrealizowane świadczenia w wysokości proporcjonalnej do wartości całej usługi objętej umową”* - uznanym za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 148/05) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 996.

Uznając przedmiotowe postanowienie za abuzywne, SOKiK podniósł, iż świadczy ono o dążeniu organizatora do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie u nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nim okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy jest wyłączona, a konsumenci nie mogą realizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego.

Przedmiotowe postanowienie stosowane przez Kompas Poland jest niewątpliwie niezgodne z art. 16a ust. 4 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, iż w razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie siłą wyższą albo działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Ponadto zgodnie z ww. art.16a ust. 2 klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze stanowiące istotną część programu imprezy turystycznej i od umowy odstąpić, co nakłada na organizatora turystyki obowiązki w stosunku do konsumenta wynikające z tego przepisu. W takim przypadku klient także ma roszczenie o naprawienie szkody wynikłej z niewykonania umowy przez organizatora turystyki.

W porównaniu z powołanymi przepisami, kwestionowane postanowienie umowne zawęża katalog roszczeń, z jakimi konsument może wystąpić do przedsiębiorcy w przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych.

Z uwagi na powyższe doszło do naruszenia art. 385¹ § 1 KC, który stanowi, że „Postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne). (...)” oraz do naruszenia art. 385³ pkt 2 KC, w myśl którego niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK oraz tego, które zostało wpisane do rejestru pod numerem 996 pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, ma ono dla konsumenta konsekwencje analogiczne, skutkuje bowiem zawężeniem katalogu roszczeń z jakimi konsument może wystąpić do przedsiębiorcy w przypadku braku możliwości zorganizowania świadczeń zastępczych. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które w żaden sposób nie wpływają na wykładnię klauzuli.

6)

W pkt 6.3 WU stosowanych przez Kompas Poland zamieszczone zostało postanowienie w brzmieniu: „*Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą:*

DOJAZD WŁASNY:

- powyżej 30 dni – koszty administracyjne 50 PLN,

- od 29 do 14 dni – 25% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

- od 13 do 5 dni – 40% ceny imprezy + koszty administracyjne 50 PLN,

Od 4 do 0 dni – koszt 3 dni pobytu zgodnie z cennikiem bądź pełny koszt pobytu, jeśli trwa on krócej niż 3 dni + koszty administracyjne 50 PLN”.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z postanowieniem o treści: „*W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura, Uczestnik ponosi koszty w wysokości: - opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ale nie mniej niż 50 zł w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, - 20 % ceny imprezy do 30 dnia przed*

terminem rozpoczęcia imprezy, - 50 % ceny imprezy między 29 a 15 dniem, - 70 % ceny imprezy między 15 a 5 dniem, - 90 % ceny imprezy w okresie krótszym niż 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy. Rezygnującemu Uczestnikowi zwrotu wpłaty lub różnicy po potrąceniu kosztów rezygnacji, dokonuje Biuro lub upoważniony przez nie agent” uznanym za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 148/05) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 998.

Jak stwierdził sąd w uzasadnieniu do przedmiotowego orzeczenia, postanowienie to narusza art. 385³ pkt 12 k.c. (wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za nie spełnione świadczenie, jeżeli konsument zrezygnuje z wykonania umowy), pkt 16 (nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy) i pkt 17 (nakłada na konsumenta, który odstąpił od umowy obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego). Sąd słusznie wskazał, że w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta organizatorowi służy prawo jedynie do zwrotu równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia (art. 395 § 2 k.c.).

Określony w kwestionowanym postanowieniu procentowy wzrost należności niepodlegającej zwrotowi pozostaje w sprzeczności z unormowaniem powołanego przepisu i prowadzi do przekonania, iż wysokość płaconej w tych warunkach przez konsumenta kwoty odszkodowania jest niewspółmierna i zbyt wygórowana w stosunku do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Umożliwia on jednocześnie organizatorowi turystyki w przypadku rezygnacji konsumenta z udziału w imprezie zatrzymanie określonej części wpłaconej przez niego kwoty z tytułu rekompensaty poniesionych nakładów, przy czym im bliżej terminu wyjazdu, tym wyższa jest kwota niepodlegająca zwrotowi. Sąd wskazał, iż organizator zachowuje przecież prawo do ponownego zawarcia umowy z innym konsumentem. Z uwagi na powyższe postanowienie jest również zbieżne w swoim celu z powyższą klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych.

Wprawdzie porównywane klauzule różnią się pomiędzy sobą nieznacznie w warstwie językowej, to okoliczność ta nie stała na przeszkodzie w uznaniu ich za tożsame. Rozstrzygające znaczenie miało bowiem to, że na mocy wszystkich porównywanych klauzul określono koszty, jakie organizator może potrącić z wpłat dokonanych przez konsumentów, przy czym koszty te wyrażono w procentach na zbliżonych poziomach. We wszystkich przypadkach umożliwiono przedsiębiorcom przerzucenie na konsumentów ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej, co jest konsekwencją tego, że umożliwiono im zatrzymanie określonej części ceny wpłaconej przez konsumenta, gdy ten rezygnuje z udziału w imprezie. Kwoty podlegające potrąceniu zostały określone procentowo, bez powiązania ich z faktycznie ponoszonymi przez przedsiębiorców kosztami, co w związku z wyłączeniem obowiązku dokonywania indywidualnych rozliczeń z każdym z konsumentów, godzi w zasadę ekwiwalentności świadczeń.

Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK oraz tego, które zostało wpisane do rejestru pod numerem 998 pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, daje ono bowiem przedsiębiorcy w stosunku do konsumenta, który odstąpił od umowy możliwość uzyskania dodatkowego wynagrodzenia ponad równowartość poniesionych przez przedsiębiorcę nakładów. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które w żaden sposób nie wpływają na wykładnię klauzuli.

7)

W pkt 6.4 WU Kompas Poland zamieścił postanowienie, zgodnie z którym: „*Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą: ZA DOJAZD*

AUTOKAREM Ważne są wówczas Warunki uczestnictwa danego przewoźnika, którym miał być przewożony klient, na trasę którego został zarezerwowany bilet”.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z postanowieniem o treści: *„Klient akceptuje ogólne warunki podróży lotniczych stosowane przez przewoźnika”*, uznanym za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod nr 1108.

Jednocześnie przedmiotowe postanowienie świadczy o nie wypełnianiu przez organizatora turystyki obowiązków płynących z art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Postanowienie to wypełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385³ pkt 4 k.c., gdyż przewiduje postanowienia, z którymi konsument nie miał możliwości zapoznać się przed zawarciem umowy. W wyniku zastosowania zakwestionowanego postanowienia konsument nie zna warunków, na jakich może dokonać rezygnacji z zakupionej usługi przewozu. Z uwagi na powyższe postanowienie jest zbieżne w swoim celu z powyższą klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych.

8)

W pkt 6.5 WU Spółka zamieściła postanowienie o treści: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić, wynoszą: ZA POŁĄCZENIE SAMOLOTEM (od ceny biletu): 100% ceny biletu bez względu na termin wylotu”*

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

1. *„Niewykorzystanie któregośkolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 160/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1086.
2. *„Podstawą określenia kosztów rezygnacji jest cena imprezy. W przypadku rezygnacji Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: (...) w przypadku rezygnacji poniżej 7 dni przed wylotem 100% ceny imprezy”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 100/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1133.

W uzasadnieniu do wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w całości podzielił stanowisko powoda ad. klauzuli wskazanej w pkt 1. Sąd uzasadniając swoje stanowisko wskazał, że cena imprezy turystycznej jest wynikiem zsumowania opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. Wskazane postanowienie wzorca umownego nie różnicuje przyczyn nie wykorzystania świadczenia objętego umową. Przedmiotowe postanowienie zdaniem sądu, rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator turystyki nie realizując na jego rzecz świadczenia albo

zaoszczędziła z powodu niewykonania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskała jakąś część z kosztów, jakie planowała ponieść na realizację tego świadczenia.

Postanowienie to stanowi klauzulę abuzywną określoną w art. 385³ pkt 12, 16 i 17 k.c. Strony zawierając umowę mogą kształtować stosunek prawny wg swojego uznania byleby jego treść lub cel nie były sprzeczne z naturą stosunku, ustawą ani zasadami współżycia społecznego. Przepisy o niedozwolonych postanowieniach umownych są uszczegółowieniem zasady swobody kontraktowania, gdyż kładą nacisk na zasady rzetelności, uczciwego postępowania i podwyższonej staranności.

Podobnie zakwestionowane postanowienie przewiduje, że w przypadku rezygnacji z imprezy klient w każdym przypadku, a więc niezależnie od okoliczności i powodów tej rezygnacji, zobowiązany jest ponieść pełny koszt biletu lotniczego. Postanowienie to kształtuje sytuację klienta w sposób dla niego bardzo niekorzystny, nie uwzględnia ono bowiem możliwości np. sprzedaży tego biletu przez organizatora lub jego kontrahenta innemu klientowi. Tym samym cel zakwestionowanego postanowienia jest zbieżny z ww. postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych.

9)

W pkt 8.4 WU Kompas Poland zamieściło postanowienie o treści: *„Reklamacje potwierdzone przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń należy złożyć na piśmie w biurze KOMPAS POLAND osobiście bądź listem poleconym najpóźniej w terminie do 30 dni od daty zakończenia imprezy wykupionej w KOMPAS POLAND”*.

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

1. *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację 'przyjęto do wiadomości' pod rygorem nieważności”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1112.
2. *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 grudnia 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 115/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 280.
3. *„Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 87/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 606.

4. „*Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu*”- postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 grudnia 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 115/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 280.
5. „*Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję ośrodka. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1060;

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzasadniając swój wyrok z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) wskazał, że klauzula, stanowiąca m.in. że uwagi zawarte w reklamacjach powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora naruszają art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 21 k.c., który stanowi, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy pomocy których wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności.

Wymóg przedkładania organizatorowi reklamacji wyłącznie potwierdzonych przez pilota/rezydenta biura w miejscu trwania imprezy turystycznej, stanowi nadmiernie uciążliwą formalność, od której organizator uzależnia swoją odpowiedzialność (art. 385³ pkt 21 k.c.), które to stanowisko potwierdza SOKiK. Poprzez stosowanie takiego zapisu organizator zmierza do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw, a tym samym do ograniczenia swojej odpowiedzialności względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy (art. 385³ pkt 21 i 2 k.c.).

Pomimo pewnych różnic semantycznych i syntaktycznych taki sam bezprawny cel w postaci nadmiernej uciążliwej formalności, którą powinien wypełnić konsument w celu złożenia reklamacji, występuje zarówno w klauzulach stosowanych przez przedmiotową Spółkę jak i ww. klauzulach wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Porównując kwestionowane postanowienia ww. wzorców z treścią postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 280, 606, 1060 i 1112, Prezes UOKiK stwierdza identyczność skutków ich stosowania dla konsumentów.

10)

W pkt 9.5 WU Spółka umieściła postanowienie o treści: „*KOMPAS POLAND Sp. z o.o. nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „*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 Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisanego do rejestru pod nr 1042;

2. *W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana*” - uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 maja 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 28/06) i wpisanego do rejestru pod nr 1458

Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 11 maja 2007 r., sygn. akt XVII Amc 28/06, uznającego za niedozwolone 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”*, zapis taki 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.

Zakwestionowane postanowienie spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z 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.

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 klauzulach stosowanych przez przedmiotową Spółkę jak i ww. klauzulach wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Porównując kwestionowane postanowienia ww. wzorców z treścią postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 1042 i 1458, Prezes UOKiK stwierdza identyczność skutków ich stosowania dla konsumentów.

11)

W pkt 9.6 WU stosowanych przez Spółkę znajduje się postanowienie o treści: *„KOMPAS POLAND Sp. z o.o. jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia, mającego równą lub wyższą wartość”*.

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

1. *„Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia mającego równą lub wyższą wartość, np. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym niż określony programem imprezy obiekcie lecz takiej samej lub wyższej kategorii”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 22/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1051.
2. *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie*

przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1052.

W obu wskazanych wyrokach Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów słusznie zauważył, iż niewykonanie przez organizatora turystyki przewidzianych w umowie usług jest traktowane w świetle art. 16 a ust. 1 ww. ustawy o usługach turystycznych jako nienależyte wykonanie umowy. Z tego tytułu organizator turystyki jest zobowiązany, w ramach tej samej imprezy, wykonać świadczenie zastępcze. Zgodnie z art. 16 a ust. 2 ww. ustawy, jeżeli organizator imprezy, przedstawi konsumentowi świadczenie zastępcze, konsument z uzasadnionych powodów ma prawo do nie wyrażania na nie zgody i odstąpienia od umowy. W tej sytuacji organizator turystyki jest zobowiązany bez obciążania konsumenta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie.

Postanowienie zakwestionowane w niniejszej decyzji także zmierza do ograniczenia uprawnień klienta przysługujących mu z mocy art. 16a ust. 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych. Oprócz uprawnień wskazanych wyżej wskazać należy, iż ww. przepis stanowi, iż w razie odstąpienia od umowy organizator turystyki nie może żądać od klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej, sam klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.

Pomimo pewnych różnic semantycznych i syntaktycznych taki sam bezprawny cel w postaci prawa Spółki do jednostronnej zmiany umowy i braku jednoczesnego prawa konsumentowi do odstąpienia od umowy, występuje zarówno w klauzulach stosowanych przez przedmiotową Spółkę jak i ww. klauzulach wpisanych do rejestru klauzul niedozwolonych. Porównując kwestionowane postanowienia ww. wzorców z treścią postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 1051 i 1052, Prezes UOKiK stwierdza identyczność skutków ich stosowania dla konsumentów.

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 wzorca umownego stosowanego przez Kompas Poland wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w sentencji przedmiotowej Decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na możliwość stosowania 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 2005r. 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 przesadzającym 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.

W kontekście powyższych rozstrzygnięć sądowych 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 postanowienia kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *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 Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a¹.*

Jak już wcześniej wspomniano w myśl art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie stanowią one przy tym sumy indywidualnych interesów 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. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe,

¹ W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami Spółki w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. 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 przedsiębiorcy jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z Kompas Poland umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż w świetle okoliczności sprawy w niniejszym postępowaniu istnieją postawy do tego, by w odniesieniu do rozpatrywanej praktyki wydana została, na podstawie art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, decyzja o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzająca zaniechanie jej stosowania. Prezes UOKiK uznał, że, momentem zaniechania stosowania przez Spółkę zarzucanej jej bezprawnej praktyki jest dzień 27 września 2008 r. Wynika to z tego, iż Spółka poinformowała, że zrealizowała wszystkie umowy o świadczenie usług turystycznych zawarte przy wykorzystaniu zakwestionowanego wzorca, a koniec realizacji ostatniej z nich przypadł na dzień 26 września 2008 r. Jednocześnie Spółka nie poinformowała, iż jakkolwiek umowa została aneksowana. Zatem należy uznać, iż od dnia 27 września 2008 r. tj. od pierwszego dnia po zrealizowaniu ostatniej imprezy turystycznej zawartej przy zastosowaniu zakwestionowanego wzorca umowy, Kompas Poland zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

W orzecznictwie stwierdzono, że uznanie, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów musi wiązać się z zaniechaniem tej praktyki w stosunku do konsumentów, których interesy mogły zostać naruszone niezgodnym z prawem działaniem przedsiębiorcy, a więc również w stosunku do konsumentów, z którymi przedsiębiorca miał zawarte umowy według zakwestionowanego wzorca umownego (wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 7 maja 2009 r. sygn. akt VI ACa 1318/08).

Mając na względzie wszystkie powyższe okoliczności, w niniejszej sprawie należało wydać decyzję na podstawie art. 27 uokik uznającą, że Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów – i zaniechał ich stosowania z dniem 27 września 2008 r.

II Kara pieniężna

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

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie 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. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę klauzul niedozwolonych, które przypisano Spółce, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Kompas Poland Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy zarazem przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyrażonej intencji Spółki naruszenia tych interesów. Zebrane 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.

Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Zgodnie z przedłożonym przez Spółkę zeznaniem o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych przychody Spółki w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły [usunięto] PLN, która to kwota jest prawie identyczna z zadeklarowanym przez Spółkę przychodem ze sprzedaży ogółem, potwierdzonym sprawozdaniem o przychodach, kosztach i wyniku finansowym oraz o nakładach na środki trwałe. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [usunięto] PLN.

W sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których 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.

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych w pkt. I 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.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż praktyki, których stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w sentencji niniejszej decyzji polegały na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych tożsamyh w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do powszechnie dostępnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W prowadzonym postępowaniu przypisano Spółce stosowanie jedenastu postanowień niedozwolonych. Każde z nich negatywnie wpływa na sytuację konsumentów, ograniczając odpowiedzialność Spółki wobec konsumentów. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia te są przejawem nierzetelnego traktowania konsumentów i bezpośrednio naruszają ich interesy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że postanowienia stosowane przez Spółkę naruszają interesy ekonomiczne i prawne konsumentów. Wyłączają one odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Postanowienia te zmierzają w istocie do wprowadzenia w błąd konsumentów co do zasad i zakresu odpowiedzialności Spółki i pozbawienia ich możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczyh.

Podsumowanie wagi stwierdzonych w sentencji niniejszej decyzji naruszeń pozwoliło Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń wynikających ze stosowania jedenastu postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie [usunięto] % przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone 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.

Przy kalkulowaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęła swym zasięgiem obszar całego kraju, co nie pozostało bez wpływu na podwyższenie kary. Z drugiej strony na zmiarkowanie wysokości nałożonej kary wpłynęło to, że Spółka wkrótce po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania w obrocie z konsumentami zakwestionowanych klauzul umownych.

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o 10%

Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości **99 962 zł** (słownie złotych polskich: dziewięćdziesiąt dziewięć tysięcy dziewięćset sześćdziesiąt dwa), co stanowi [usunięto] % przychodu osiągniętego w 2008 r. i [usunięto] % kary maksymalnej.

Nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu 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 SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełni ona również

funkcję represyjną w stosunku do uczestnika postępowania, jak i z uwagi na to, że ma ona skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania.

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.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Kompas Poland Sp. z o.o. jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Z tych też względów orzeczono jak w pkt 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:

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

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

Otrzymuje:

Kompas Poland Sp. z o.o.

ul. Willowa 8/10 lok. 2
00-790 Warszawa