



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-20/08/KK

Wrocław, 31.12.2008 r.

DECYZJA RWR 87/2008

I. Na podstawie art. 81 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do 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. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po uwzględnieniu w części odwołań **Krystyny Stanisławy Kity oraz Elżbiety Danuty Dudy** prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica** z dnia 03.12.2008 r. od decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr 76/2008 r. z dnia 06.11.2008 r.

- działając w imieniu Prezesa Urzędu i Ochrony Konkurencji i Konsumentów uchyła się w całości decyzję nr RWR 76/2008 z dnia 06.11.2008 r.

II. Na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do 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. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Krystynie Stanisławie Kicie oraz Elżbiecie Danucie Dudzie** prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów** zamieszczenie we wzorcu umownym pn.:

1. pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych postanowień:*
 - a) § 6: „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w autokarze cenne przedmioty np. kamery, aparaty fotograficzne itp.*”;
 - b) § 7 in principio: „*Reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od zakończenia wycieczki.*”

Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez pilota, w czasie trwania imprezy.”;

2. pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER postanowień:*

- a) *pkt 3.5: „Biuro w przypadkach szczególnie uzasadnionych: jak działanie siły wyższej, awarie w hotelach, działania osób trzecich, zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie.”;*
- b) *pkt 4.4: „Zwrotu odpowiednich kwot Biuro dokonuje w terminie do 14 dni od daty odstąpienia od umowy. W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują.”;*
- c) *pkt 5.3: „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń których nie wykorzystał w trakcie imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub w przypadku nie stawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.”;*
- d) *pkt 5.5: „Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (awarie środków transportu, opóźnienie w przewozach, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).”;*
- e) *pkt 7.2: „Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy i ponosi za to odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy, ich zgubienie lub brak stanowią podstawę do odstąpienia przez organizatora od umowy i potrącenia 100% wartości imprezy.”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479 (45) kodeksu postępowania cywilnego do *Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*

i stwierdza zaniechania jej stosowania z dniem 29.04.2008 r.

III. Na podstawie 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do 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. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Krystynie Stanisławie Kicie oraz Elżbiecie Danucie Dudzie** prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ww. przedsiębiorców praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym postanowień wpisanych na podstawie art. 479 (45) kodeksu postępowania cywilnego do *Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*, co do następujących zapisów wzorców umownych:

1. pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych następującego zapisu:*

§ 7 *in fine*: „Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku przekroczenia tego 30-dniowego terminu, Zamawiającemu przysługują odsetki na zasadach ogólnych liczone od kwoty roszczeń.”

2. pn.: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER” postanowień:

- a) pkt 2.5: „Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, który nie dokonał wymaganych wpłat.”;
- b) pkt 5.4: „Organizator zastrzega sobie termin 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.”

IV. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do 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. z 2007 r., nr 134 poz. 939) po stwierdzeniu stosowania praktyki opisanej w pkt II decyzji, nakłada się na **Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę** prowadzące działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą **Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica** karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazu o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w wysokości po 4 972 zł (słownie: cztery tysiące dziewięćset siedemdziesiąt dwa złote) na każdego z przedsiębiorców, płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zw. dalej także Prezesem Urzędu), związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, wrocławska Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła kontrolę wzorców stosowanych przez **Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę prowadzące działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica.**

W toku wszczętego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
(dowód: karta 9-33)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 108/2008 z dnia 16.04.2008 - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę prowadzące działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) (zw. dalej także ustawą o ochronie (...)) polegającej na umieszczeniu we wzorcu pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych* postanowień § 6, § 7 oraz we wzorcu umownym

pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER* postanowień pkt 2.5, pkt 3.5, pkt 4.4, pkt 5.3, pkt 5.4, Pkt 5.5, pkt 7.2 zapisów, które są wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kpc.
(dowód: karta 1-7, 13 – 14, 29 – 30)

Zgodnie z punktem II Postanowienia nr 108/2008 – Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego sprawy dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR 402-1/08/KK.
(dowód: karta 1-2)

Podczas prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania, przedsiębiorca uwzględnił w znacznej części podnoszone przez Prezesa Urzędu zarzuty oraz przedstawił nowy wzorzec umowny pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER S.C. Elżbieta Duda, Krystyna Kita z siedzibą w 59-220 Legnica ul. Parkowa nr 1*. Przedsiębiorca przedstawił również wzór pisma jaki zobowiązał się skierować do konsumentów z którymi zawarł już umowę o imprezę turystyczną.
(dowód: karta 35 – 41, 47 – 55, 62 - 64)

Pismem z dnia 27.05.2008 r. wspólnicy spółki VOYAGER zostali powiadomieni o zakończeniu zbierania materiału dowodowego i możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w toku prowadzonego przez Prezesa Urzędu postępowania. Przedsiębiorcy nie skorzystali z przysługującego im uprawnienia. Pismem z dnia 31.07.2008 r. powiadomiono przedsiębiorców o przedłużeniu postępowania, postępowanie przedłużono kolejny raz pismem z dnia 28.08.2008 r. Postępowanie przedłużono z uwagi na niedostarczanie przez przedsiębiorców dokumentów PIT.
(dowód: karta 56, 59, 60, 79, 80)

W tym stanie rzeczy w dniu 06.11.2008 r. Prezes Urzędu wydał decyzję nr RWR 76/2008 mocą której stwierdził stosowanie przez Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn.:

1. pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych* postanowień:
 - c) § 6: „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w autokarze cenne przedmioty np. kamery, aparaty fotograficzne itp.*”;
 - d) § 7 in principio: „*Reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od zakończenia wycieczki. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez pilota, w czasie trwania imprezy.*”;
2. pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER* postanowień:
 - f) pkt 3.5: „*Biuro w przypadkach szczególnie uzasadnionych: jak działanie siły wyższej, awarie w hotelach, działania osób trzecich, zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie.*”;
 - g) pkt 4.4: „*Zwrotu odpowiednich kwot Biuro dokonuje w terminie do 14 dni od daty odstąpienia od umowy. W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują.*”;
 - h) pkt 5.3: „*Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń których nie wykorzystał w trakcie imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub w przypadku nie stawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu*

- wyjazdu.”;
- i) pkt 5.5: „Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (awarie środków transportu, opóźnienie w przewozach, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).”;
 - j) pkt 7.2: „Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy i ponosi za to odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy, ich zgubienie lub brak stanowią podstawę do odstąpienia przez organizatora od umowy i potrącenia 100% wartości imprezy.”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479 (45) kodeksu postępowania cywilnego do *Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone* i nakazał zaniechanie jej stosowania. Na podstawie ww. decyzji Prezes Urzędu umorzył jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez ww. przedsiębiorców praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym postanowień wpisanych na podstawie art. 479 (45) kodeksu postępowania cywilnego do *Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*, co do następujących zapisów wzorców umownych:

1. pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych* następującego zapisu:

§ 7 *in fine*: „Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku przekroczenia tego 30-dniowego terminu, Zamawiającemu przysługują odsetki na zasadach ogólnych liczone od kwoty roszczeń.”

2. pn.: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne *VOYAGER*” postanowień:

- c) pkt 2.5: „Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, który nie dokonał wymaganych wpłat.”;
- d) pkt 5.4: „Organizator zastrzega sobie termin 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.”

Ponadto Prezes Urzędu nałożył na Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę karę pieniężną z tytułu naruszenia zakazu o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w wysokości po 9 943 zł (słownie: dziewięć tysięcy dziewięćset czterdzieści trzy złote) na każdego z przedsiębiorców, płatną do budżetu państwa.

(Dowód: karta 81 - 90)

W przewidzianym ustawą terminie przedsiębiorcy Krystyna Stanisława Kita i Elżbieta Danuta Duda wniosły odwołanie od ww. decyzji wskazując, iż wraz ze skierowaną do Prezesa urzędu informacją o aneksowaniu zawartych umów o imprezę turystyczną, skierowali oni do wszystkich kontrahentów – konsumentów aneksy dotyczące zmiany zawartych umów w zakresie zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu. Z tego względu przedsiębiorcy wnieśli o nienakładanie na nich kary pieniężnej. Przedsiębiorcy podnieśli ponadto, iż zostali pozbawieni prawa wypowiedzenia się co do zebranego materiału, albowiem nie zostali wezwani do wypowiedzenia się odnośnie zebranego materiału; co skutkowało nie przedłożeniem przez strony dowodów w czasie odpowiednim. Żaden przepis obowiązującego prawa nie nakłada na stronę w postępowaniu administracyjnym obowiązku złożenia wszelkich wniosków dowodowych i dokumentów w określonym terminie. W ocenie strony przedłożenie przez nią dokumentów potwierdzających zaniechanie stosowania

praktyki przyczyniłoby się do umorzenia postępowania, albowiem strony niezwłocznie po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu nn. postępowania aneksowały zawarte umowy zmieniając postanowienia umowne. Przedsiębiorcy wskazali także, iż w oparciu o kwestionowane przez Prezesa Urzędu wzorce umowne zawarli umowy z kilkunastoma osobami na wycieczkę „Grecja starożytna”, pozostałe imprezy wykonywane były na rzecz przedsiębiorców, z tego względu wymierzona kara jest nadmierna. Wg stron postępowania, wymierzając karę Prezes Urzędu nie uwzględnił okoliczności łagodzących, wśród których strony wskazały na to, iż niezwłocznie usunęły kwestionowane postanowienia, potencjał ekonomiczny Spółki jest nieznaczny, przedsiębiorcy w okresie prowadzonego postępowania dotknięci zostali chorobą, nigdy klienci nie składali żadnych reklamacji dotyczących świadczonych usług, jednemu z klientów zaś który zrezygnował z wyjazdu omyłkowo zwrócono zawyżoną wartość dokonanej przedpłaty.

(Dowód: karta 95 – 298)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania:

Krystyna Stanisława Kita oraz Elżbieta Danuta Duda prowadzą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica. Na podstawie zaświadczenia nr 82/43/99/2004 wydanego przez Wojewodę Dolnośląskiego przedsiębiorcy wpisani zostali do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Dolnośląskiego. W ramach prowadzonej działalności K. Kita i S. Duda wykonują działalność biur podróży i zawierają z konsumentami umowy uczestnictwa w organizowanych przez siebie imprezach turystycznych. Działalność gospodarczą przedsiębiorcy prowadzą od 2001 r.

(dowód: karta 24 - 28)

2. W umowach zawieranych z konsumentami przedsiębiorcy stosują wzorce umowne:

1. pn.: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych zawierający następujące postanowienia:*

- e) § 6: *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w autokarze cenne przedmioty np. kamery, aparaty fotograficzne itp.”;*
- f) § 7 *in principio: „Reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie nie później jednak niż 7 dni od zakończenia wycieczki. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez pilota, w czasie trwania imprezy.”;*

2. pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER zawierający postanowienia:*

- e) pkt 3.5: *„Biuro w przypadkach szczególnie uzasadnionych: jak działanie siły wyższej, awarie w hotelach, działania osób trzecich, zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie.”;*
- f) pkt 4.4: *„Zwrotu odpowiednich kwot Biuro dokonuje w terminie do 14 dni od daty odstąpienia od umowy. W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują.”;*
- g) pkt 5.3: *„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń których nie wykorzystał w trakcie imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub w przypadku nie stawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu.”;*
- h) pkt 5.5: *„Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (awarie środków transportu, opóźnienie w*

przewozach, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).”;

- i) pkt 7.2: *„Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy i ponosi za to odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy, ich zgubienie lub brak stanowią podstawę do odstąpienia przez organizatora od umowy i potrącenia 100% wartości imprezy.”;*
(dowód: karta 13 – 14, 29 – 30)

3. W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:

ad a) **Klauzula nr 417:** *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika.”*, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 02.02.2005 r. sygn. akt: XVII Amc 104/04);

ad b) **Klauzula nr 185:** *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze.”*, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 27 paź 04 r., sygn. akt XVII Amc 83/03);

oraz

ad a) **Klauzula nr 447:** *„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.”* (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 17.03.2005 r., sygn. akt XVII Amc 118/03);

ad b) **Klauzula nr 438:** *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot.”;* (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 21.10.2004 r.; sygn. akt XVII Amc 127/03);

ad c) **Klauzula nr 1042:** *„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.”*, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 28.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 161/05);

ad d) **Klauzula nr 1057:** *„Przyczyną reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie techniczne środków transportu (...))”;* (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 14.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 152/05);

ad e) **Klauzula nr 1067:** *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana.”*, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 04.01.2007r.; sygn. akt XVII Amc 37/06).

4. W trakcie postępowania E. Duda i K. Kita ustosunkowały się merytorycznie do postawionych im zarzutów. Przedstawiły nowy wzorec umowny *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usługowo – Turystyczne „VOYAGER” s.c. Elżbieta Duda Krystyna Kita z siedziba w 59-220 Legnica, ul. Parkowa nr 1* w którym:

- pkt 3.5 otrzymał brzmienie: „W przypadku niemożności wykonania przewidzianych w umowie usług Biuro zaoferuje Uczestnikowi odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy”;
- dodano postanowienia oznaczone nr 3.6, 3.7, 3.8 o treści:
 - 3.6: „Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 3.5 jest niemożliwe albo uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Biuro jest obowiązane, bez obciążania Uczestnika 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”;
 - 3.7: „W razie odstąpienia od umowy, o której mowa w ust. 2 Biuro nie może żądać od Uczestnika żadnych dodatkowych świadczeń. Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy”;
 - 3.8: „W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt 3.6, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 2) siłą wyższą”;
- w pkt 4.4 wykreślono zdanie o treści: „W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują”;
- pkt 5.3 wykreślono;
- pkt 5.4 oznaczono jako pkt 5.3 i otrzymał on następujące brzmienie: „Termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na piśmie wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej założenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uważa się, że uznano reklamację za uzasadnioną. Dla zachowania terminu wystarczy nadanie listu poleconego lub wysłanie listu drogą elektroniczną (poczta elektroniczna)”;
- pkt 5.5 wykreślono;
- pkt 7.3 (uprzednio 7.2) otrzymał następujące brzmienie: „Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróży (paszportu) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych ”.

Przedsiębiorcy poinformowali także, iż wykreślono § 6 Umowy o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych, § 7 nadano zaś treść: „Reklamacje mogą być składane w trakcie trwania imprezy na ręce pilota lub innego przedstawiciela Biura lub po zakończeniu imprezy listem poleconym, pocztą elektroniczną lub bezpośrednio w Biurze za pokwitowaniem. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie i zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów ustawy z 29.08.1997 r. o usługach turystycznych i innych powszechnie obowiązujących przepisów.
(dowód: karta k. 35 – 41, 47 – 55, 62 - 64)

5. Wraz z odwołaniem Przedsiębiorcy przedstawili kopie 12 aneksów do umów dotyczących wyjazdu na imprezę turystyczną pn.: „Grecja starożytna”; umowy o organizację imprez na rzecz przedsiębiorców: KGHM Polska Miedź S.A., POL-MIEDŹ TRANS S.A., Legnickiego Przedsiębiorstwa Wodociągów i Kanalizacji, Dolnośląskiej Fabryki Maszyn ZANAM-LEGMET Sp. zo.o., Państwowej Wyższej Szkoły Zawodowej im. Witelona w Legnicy, EnergiaPro GRUPA TAURON S.A., Prokuratury Okręgowej w Legnicy, listy referencyjne od przedsiębiorców na których rzecz wspólnicy Spółki organizowali imprezy turystyczne. Aneksy zostały sporządzone w dniu 29.04.2008 r.

Wspólnicy Spółki przedłożyli także dokumentację medyczną potwierdzającą uczestnictwo Krystyny Kity w maju 2008 r. w zderzeniu drogowym w związku z którym podejmowała ona późniejsze leczenie.
(dowód: karta 98 - 174)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył, co następuje:

1. Interes publicznoprawny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) 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, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad 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 **Krystyny Kita oraz Elżbiety Dudy w związku z prowadzoną przez nie działalnością gospodarczą**. 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 (...).

2. Przesłanki art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 24 ust.1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...)”

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów 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.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do

kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Tym niemniej należy pamiętać, że art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. **Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone**, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało 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. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, 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 (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów z art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

Nie jest zatem konieczna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, a której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego, stosowanego przez **Krystynę Stanisławę Kitę oraz Elżbietę Danutę Dudę** przy zawieraniu umów na uczestnictwo w imprezie turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 417, 185, 447, 438, 1042, 1057, 1067.

W wyroku z dnia 02.02.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wpisane do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 417, o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika” (sygn. akt XVII Amc 104/04). Sąd wskazał, iż organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za wszystkie swoje działania i zaniechania przedsięwzięte w związku z organizowaną imprezą turystyczną. Zakres odpowiedzialności organizatora turystyki oraz sytuacje w których może się on ekskulpować określone zostały w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Odpowiedzialnością organizatora imprezy objęty jest także bagaż uczestnika. Odpowiedzialność ta dotyczy zarówno sytuacji gdy bagaż powierzony został organizatorowi, tj. gdy organizator w taki sposób zadysponował bagażem, iż uczestnik

nie może sprawować nad nim kontroli, tj. od momentu przekazania bagażu przez uczestnika imprezy organizatorowi przy wsiadaniu do środka transportu, poprzez ewentualne przeładunki czy rozładunek bagaży, aż po jego oddanie właścicielowi, jak i tzw. bagażu podręcznego. Przewóz bagażu, jest zazwyczaj jednym z elementów wykonania umowy o usługę turystyczną stąd brak jest możliwości wyłączenia w tym zakresie odpowiedzialności organizatora imprezy; organizator imprezy nie może pozbawić konsumenta ochrony związanej z zagubieniem, skradzeniem, zniszczeniem bagażu itp., przerzucając na niego samego odpowiedzialność za ten bagaż. Art. 385 (3) pkt 2 kc zakazuje wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Wspólnicy spółki VOYAGER w stosowanym wzorcu umownym, posłużyli się postanowieniem „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności za pozostawione w autokarze cenne przedmioty np. kamery, aparaty fotograficzne itp.*” Odnosząc powyższe postanowienie do treści klauzuli wpisanej pod pozycją 417 zwrócić należy uwagę, iż pojęciem bagażu objęte są wszystkie przewożone przez podróżnego rzeczy. Są to zatem przedmioty stanowiące tzw. bagaż podręczny, który zwyczajowo podróżny przewozi bezpośrednio przy sobie, jak i przedmioty które oddawane są organizatorowi do przewiezienia na miejsce podróży. Pojęciem tym objęte są niewątpliwie kamery, aparaty fotograficzne itp. wartościowe rzeczy. Umowa o imprezę turystyczną jest umową nazwaną, szczegółowo uregulowaną w ustawie o świadczeniu usług turystycznych. Przepisy ustawy wskazują co i w jaki sposób umowa taka winna określać, oraz w jaki sposób umowa ta powinna zostać wykonana. Regulacja zawarta w ustawie, nie jest jednak regulacją pełną, kompletną skutkiem czego w oparciu o przepis art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta. Umowa o imprezę turystyczną zawiera w sobie cechy innych umów, w tym umowy przewozu. Przewóz bagażu i zasady odpowiedzialności za nienależyte wykonanie tej czynności uregulowane są w kodeksie cywilnym (art. 774 i n kc) oraz prawie przewozowym (Dz.U. z 2000 Nr 50 poz. 601 z późn. zm.). Zgodnie z art. 63 prawa przewozowego – które znajdzie zastosowanie z uwagi na brzmienie art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 775 kc - *Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym.* Przepis art. 777 § 1 kc modyfikuje odpowiedzialność za przewóz bagażu „podręcznego” obciążając tą odpowiedzialnością przewoźnika, *gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika*, pamiętać jednak należy, że jeśli przewóz realizowany jest w wykonaniu umowy o imprezę turystyczną, to odpowiedzialność ta podlegała dalszej modyfikacji z uwagi na brzmienie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, który pozwala organizatorowi na ekskulpację jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: *1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą.* Odpowiedzialność ta trwa od chwili przyjęcia przesyłki do przewozu aż do chwili jej wydania (art. 65 ust. 1 prawa przewozowego), co oznacza iż w okresie tym jeśli doszło do uszkodzenia, zniszczenia, zaginięcia należących do konsumenta przedmiotów pozostawionych w autokarze – organizator turystyki ponosi odpowiedzialność za to zdarzenie. Ponadto w ocenie Prezesa Urzędu przed definitywnym opuszczeniem środka transportu zarówno na kliencie, jak i na podmiocie wykonującym przewóz spoczywa obowiązek sprawdzenia, czy w środku transportu nie pozostały jakieś należące do pasażerów przedmioty.

Przerzucenie tego obowiązku wyłącznie na konsumenta jest nieuzasadnione (art. 385 (1) § 1 kc).

Zapis umowy którym posługują się przedsiębiorcy jest także niezgodny z przepisem art. 385 (3) pkt 2 kc – *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.*

Wobec powyższego, Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy z klauzulą wpisaną pod pozycją 417 rejestru klauzul, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia 27.10.2004 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze.”*(sygn. akt XVII Amc 83/03). Wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 185. W wyroku z dnia 10.11.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis wedle treści którego: *„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.”* (sygn. akt XVII Amc 87/04), wpisane pod pozycją 606. Z kolei wyrokiem z dnia 22.09.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 76/04) uznał, za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją nr 560 o treści: *„Reklamacje dot. realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy”*. Zapisy te godzą w sposób rażący w interesy konsumentów, są przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta. Uzależniają odpowiedzialność kontrahenta od zachowania określonej formy i terminu powiadomienia o roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy, a ponadto uzależniają dochodzenie roszczeń konsumenckich w postępowaniu reklamacyjnym od ich potwierdzenia (potwierdzenia nieprawidłowości) przez pilota, kontrahenta.

Wspólnicy spółki VOYAGER posługują się w stosowanym wzorcu umownym postanowieniem o treści: *„Reklamacje w sprawie usług powinny być wniesione niezwłocznie, nie później jednak niż 7 dni od zakończenia wycieczki. Podstawę do rozpatrzenia reklamacji stanowi kopia pisemnej reklamacji potwierdzona przez pilota, w czasie trwania imprezy.”* Podobnie jak ma to miejsce w klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 185, także w nn. sprawie przedsiębiorcy wprowadzają stosunkowo krótki okres czasu na zgłoszenie roszczeń związanych z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną (krótszy niż we wpisanej klauzuli) oraz żądają aby nieprawidłowości zgłaszane przez uczestnika, potwierdzone zostały przez pilota lub świadczącego usługę, a ponadto przedstawione zostały w formie pisemnej. W ocenie Prezesa Urzędu wymogi powyższe określone są zbyt rygorystycznie. Nie można wykluczyć sytuacji, iż zgłoszenie roszczeń i ich rozpatrzenie uzasadnione będzie już podczas trwania imprezy, kiedy zachowanie formy pisemnej może być utrudnione, ale i zbędne. Przepis art. 16 b ust.1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że jeśli *w trakcie trwania imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usług oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni do rodzaju usługi.* W tej sytuacji nałożenie na konsumenta obowiązku zachowania szczególnej formy sprzeczne jest z dobrymi obyczajami, rażąco

godzi także w ich interesy albowiem pozbawia ich prawa skorzystania z tzw. postępowania reklamacyjnego. Z kolei termin zastrzeżony dla zgłoszenia roszczeń konsumenta jest stosunkowo krótki. Okres 7 dni następujących bezpośrednio po powrocie z imprezy turystycznej będzie w przeważającej liczbie przypadków okresem zbyt krótkim aby konsument mógł zgłosić roszczenia. Bezpośrednio po powrocie z wypoczynku, ludzie zazwyczaj próbują wdrożyć się w bieżące obowiązki, narosłe podczas ich nieobecności w domu, miejscu pracy itp. Wskazanie tak krótkiego okresu czasu z całą pewnością nie uzasadnia obawy o trudności w ustaleniu okoliczności zdarzenia uzasadniającego (bądź nie) odpowiedzialność. Pamiętać należy, iż w imprezach turystycznych udział bierze większa grupa ludzi, która może potwierdzić lub zaprzeczyć przedstawionym zdarzeniom, ponadto na miejscu imprezy turystycznej jest opiekun – wyznaczony przez organizatora, kontrahenci uczestniczący w wykonaniu imprezy itp. stąd co do zasady, nie ma przeszkód ku temu aby w odleglejszym okresie czasu nie było można rzetelnie tej odpowiedzialności ustalić. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu również zastrzeżony stosunkowo krótki termin na zgłoszenie roszczeń godzi w dobre obyczaje, rażąco naruszając interesy konsumenta. Nadmiernym formalizmem jest również wymaganie od konsumentów uzyskania potwierdzenia nieprawidłowości przez pilota lub wykonawcy usługi. Choć taki sposób ułatwia ustalenie okoliczności zdarzenia, to z całą pewnością nie stanowi jedynego sposobu na ich ustalenie. Jak zauważono już wyżej nieprawidłowości stwierdzone w czasie trwania imprezy wykazane mogą zostać przy użyciu innych środków dowodowych aniżeli tylko oświadczenie pilota bądź wykonawcy usługi.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługują się przedsiębiorcy we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 185.

W wyroku z dnia 17.03.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: *„Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów ”Open Travel” lub w przypadku zaistnienia okoliczności jak 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.”* (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 17.03.2005 r., sygn. akt XVII Amc 118/03). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 447. W wyroku z dnia 20.10.2004 r., Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII 91/03) uznał za niedozwoloną klauzulę umowną, postanowienie wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 179, wedle treści którego *„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”*. Wg oceny Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanowienia o wskazanej wyżej treści dają organizatorowi imprezy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron, poprzez przyznanie organizatorowi prawa do jednostronnej zmiany cech świadczenia, a ponadto kształtują u konsumentów mylne wyobrażenie, iż zobligowani oni są bezwarunkowo przyjąć zaoferowane im świadczenie zastępcze. Z uwagi na to w ocenie SOKiK zapisy takie są przejawem lekceważenia stanowiska konsumenta i stawiają go automatycznie w niekorzystnym położeniu. Działanie takie wypełnia znamiona postanowienia określonego w art. 385 (3) pkt 19 i pkt 2 kc. Zapis ten nakłada na konsumenta obowiązek wykonania zobowiązania, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta.

Postanowienie takie jest także postanowieniem niedozwolonym (art. 385 (3) pkt 22 kc).

Wspólnicy spółki VOYAGER posługują się postanowieniem umownym o treści: *„Biuro w przypadkach szczególnie uzasadnionych: jak działanie siły wyższej, awarie w hotelach, działania osób trzecich, zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania, a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie”*. Formułując tego typu zastrzeżenie, przedsiębiorcy wywołuje u kontrahentów nieuzasadnione wrażenie, iż po pierwsze są zobligowani oni do przyjęcia świadczenia zastępczego, a po drugie wystąpienie określonych postanowieniem przesłanek zwalnia organizatora od odpowiedzialności określonej w art. 16 a ustawy o usługach turystycznych. Przepis ten, obliuguje zaś organizatora turystyki do wykonania ewentualnych świadczeń zastępczych bez obciążania klienta dodatkowymi kosztami. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient ma ponadto uprawnienie do żądania odpowiedniego obniżenia ceny imprezy. Co istotne – przepis ten gwarantuje także klientowi który nie przyjął świadczeń zastępczych i odstąpił od umowy, że organizator zobowiązany będzie do zorganizowania mu powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie, bez ponoszenia dodatkowych kosztów. Pamiętać należy także o tym, iż w razie odstąpienia przez konsumenta od umowy w określonej wyżej sytuacji organizator turystyki, nie może żądać od niego żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może również żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Ta cała gama uprawnień konsumenta doznaje ograniczeń skutkiem wprowadzenia przez przedsiębiorców postanowienia pkt 3.5, wywołującego mylne przeświadczenie o ograniczeniu uprawnień ustawowych.

Mając na uwadze powyższe, pomimo różnic w sformułowaniu postanowienia którym posługują się wspólnicy spółki VOYAGER, a postanowienia wpisanego do rejestru klauzul pod poz. 447 - z uwagi na skutek obowiązywania tych postanowień, uznać należy je za tożsame.

W wyroku z dnia 21.10.2004 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne wg treści którego: *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”* (sygn. akt XVII Amc 127/03). Postanowienie to wpisane zostało następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 438. W ocenie Sądu podobne zastrzeżenie umowne narusza podstawowe zasady prawa cywilnego, związane z tym iż brak terminowej zapłaty wymagalnego świadczenia pieniężnego rodzi obowiązek zapłaty odsetek (art. 481 kc). Skutkiem naruszenia powyższej zasady, ograniczona też zostaje odpowiedzialność strony która opóźnia się ze spełnieniem świadczenia, takie zaś postanowienie sprzeczne jest z dobrymi obyczajami.

Wspólnicy spółki VOYAGER posługują się postanowieniem o treści: *„Zwrotu odpowiednich kwot Biuro dokonuje w terminie 14 dni od daty odstąpienia od umowy. W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują”*. Skutkiem wprowadzenia przedmiotowego postanowienia, przedsiębiorcy ograniczyli możliwość domagania się przez konsumenta należnych mu wg prawa odsetek za okres od dnia odstąpienia (dotarcia do adresata oświadczenia o odstąpieniu od umowy), do upływu 14 dnia od tego zdarzenia, ograniczając tym samym swoją odpowiedzialność. Postępowanie takie, pomimo iż dotyczy okresu dwutygodniowego sprzeczne jest z dobrymi obyczajami i rażąco godzi w interesy konsumentów (art. 385 (1) § 1 kc).

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługują się przedsiębiorcy we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 438.

W wyroku z dnia 28.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wedle treści którego: *„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.”* (sygn. akt XVII Amc 161/05), wpisane następnie do rejestru pod pozycję 1042. Postanowienie takie narusza dyspozycję art. 385 (3) pkt 12 kc zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. W ocenie Sądu, kwestionowane postanowienie wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi opłaty za świadczenia, które nie zostały przez niego wykorzystane, tym samym pozbawiają konsumenta możliwości zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenie objęte umową.

Wspólnicy spółki VOYAGER w stosowanym wzorcu posługują się postanowieniem o treści: *„Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń których nie wykorzystał w trakcie imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub w przypadku nie stawienia się na wyznaczoną zbiórkę w dniu wyjazdu”*. W ocenie Prezesa Urzędu przedsiębiorca formułując podobne postanowienie nie dokonał rozróżnienia przyczyn które mogły doprowadzić do nie zgłoszenia się przez konsumenta do udziału w imprezie (zawinione, niezawinione), jak również nie wskazał sposobu kalkulacji szkody, bezzasadnie obciążając konsumenta utratą całości wpłaconych przez niego świadczeń. Konsument tymczasem, powinien zostać obciążony kosztami faktycznie poniesionymi przez organizatora imprezy w związku z nie wzięciem przez niego udziału w imprezie turystycznej lub nie skorzystaniem z któregośkolwiek ze świadczeń. Zasada ta powinna znaleźć zastosowanie niezależnie od tego kiedy konsument zgłosił swój brak uczestnictwa w imprezie lub jej części. Na takie rozwiązanie wskazuje brzmienie art. 385 (3) pkt 12 kc. Przepis ten uznaje za niedozwolone postanowienie umowne zapis *wyłączający obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części*. Prezes Urzędu zwraca także uwagę, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wedle treści którego: *„Nie wykorzystywanie któregośkolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.”* (wyrok z dnia 10.11.2004 r., sygn. akt XVII Amc 80/03). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru pod nr 358. Tak jak wskazał to wyżej Prezes Urzędu zapis taki pozbawia konsumenta zwrotu kwoty w przypadku nie wykorzystania z jego woli świadczenia objętego umową. Zapis ten narusza rażąco interes konsumenta, gdyż w przypadku niewykorzystania przez klienta świadczenia może ono zostać sprzedane przez organizatora innemu klientowi, skutkiem czego nie powstanie strata biura podróży.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługują się Wspólnicy spółki VOYAGER, stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 1042.

W wyroku z dnia 14.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wg treści którego: *„Przyczyną reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie techniczne środków transportu (...))”* (sygn. akt XVII Amc 152/05). Postanowienie to wpisane następnie zostało do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 1057. Wg oceny Sądu postanowienie takie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną określoną w art. 385 (3) pkt i art. 385 (1) § 1 kc. Wg powołanych przepisów niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za

niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Ponadto zgodnie z treścią art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych nie jest dopuszczalne wyłączenie odpowiedzialności za skutki spowodowane awarią środków transportu jeżeli awaria taka wynika z przyczyn innych, niż wskazane w powołanym artykule. Organizator turystyki, który powierza wykonanie określonego świadczenia wskazanego w umowie osobie trzeciej odpowiada stosownie do treści art. 474 kc jak za własne działanie lub zaniechanie za działania lub zaniechania innych osób, którym wykonanie zobowiązania powierza.

Wspólnicy spółki VOYAGER posługują się postanowieniem umownym o treści: *„Podstawą reklamacji nie mogą być zdarzenia i okoliczności za które organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (awarie środków transportu, opóźnienie w przewozach, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy).”* W pierwszej kolejności zauważyć należy, iż organizator imprezy będzie mógł ponosić odpowiedzialność za przykładowo wymienione zdarzenia o ile nie będą one podlegały wyłączeniu na podstawie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Stosując powyższe postanowienie, przedsiębiorcy zatem zawężili swoją odpowiedzialność wynikającą z ustawy o usługach turystycznych. Ustawa ta we wspomnianym już wyżej art. 11 a w sposób enumeratywny wylicza przypadki, które wyłączają odpowiedzialność organizatora turystyki. Wśród określonych w ustawie zdarzeń nie ma przesłanki określonej jako *„zdarzenie którego organizator nie mógł by przewidzieć przy zachowaniu należytej staranności”*. Odpowiedzialność organizatora turystyki jest odpowiedzialnością opartą na zasadzie ryzyka i wyłączają ją jedynie trzy okoliczności: działanie lub zaniechanie klienta; działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; siła wyższa.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędy, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługują się Wspólnicy spółki VOYAGER, stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 1057.

W wyroku z dnia 04.01.2007 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne zapis o treści: *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana”* (sygn. akt XVII Amc 37/06). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru klauzul pod pozycją 1067. Wg Sądu formułując powyższe postanowienie przedsiębiorca nie wziął pod uwagę, iż możliwa jest sytuacja że konsument nie może skorzystać z danego świadczenia na skutek okoliczności od niego niezależnych i niezawinionych. W przypadku gdy uczestnik, np. z powodu choroby przerywa swój pobyt i nie wykorzystuje świadczeń przewidzianych w programie imprezy oraz nie uczestniczy w wycieczkach i imprezach w miejscu docelowym, świadczenia te mogą zostać sprzedane przez organizatora innemu klientowi. W takiej sytuacji niewykorzystanie świadczenia przez klienta nie będzie się wiązało dla organizatora ze stratą. Z tego względu kategoryczne wyłączenie możliwości zwrotu klientowi ceny niewykorzystanych przez niego świadczeń narusza dobre obyczaje takie jak: zaufanie, życzliwość, uczciwość. Zasada nie zwracania stronie umowy części ceny imprezy mimo niewykorzystania przez stronę wszystkich świadczeń, rażąco godzi w interesy konsumenta. Takie postępowanie narusza istotę umowy wzajemnej. Postanowienie takie jest postanowieniem niedozwolonym w rozumieniu art. 385 (3) pkt 12, gdyż wyłącza ono obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeśli klient zrezygnuje z wykonania umowy.

Wspólnicy Spółki VOYAGER posługują się postanowieniem wg treści

którego „Uczestnik zobowiązany jest posiadać ważne dokumenty upoważniające do przekroczenia granicy i ponosi za to odpowiedzialność przez cały czas trwania imprezy, ich zgubienie lub brak stanowią podstawę do odstąpienia przez organizatora od umowy i potrącenia 100% wartości imprezy”. Formułując powyższe postanowienie przedsiębiorcy pominęli zupełnie okoliczności związane z tym, iż zgubienie dokumentów lub ich brak – nie zawsze obciążają konsumenta. Sytuacje powyższe mogą być bowiem skutkiem okoliczności niezawinionych przez konsumenta. W przeważającej mierze przypadków do takich sytuacji należeć będzie kradzież dokumentów. Jeśli bowiem konsument zachował wszelkie wymagane standardy ostrożności, a mimo tego, skradziono mu dokumenty – organizator imprezy nie może obciążyć go odpowiedzialnością finansową za skutki tego zdarzenia. Zwrócić należy również uwagę, iż brak dokumentów może być też skutkiem nieprawidłowych czy niepełnych informacji udzielonych konsumentowi przez organizatora turystyki. Sytuacje które organizator sankcjonuje w powołanym postanowieniu nie pociągają dla niego negatywnych skutków. W wielu przypadkach bez szkody dla organizatora turystyki osoba która utraciła konieczne dokumenty będzie mogła skorzystać ze wszystkich świadczeń, a w czasie pobytu za granicą dopełnić formalności pozwalających jej na powrót do kraju. Z kolei gdyby wykryto, iż konsument nie posiada niezbędnych dokumentów przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, to jeśli organizator turystyki nie dokonał uprzednio zapłaty za zamówione u podwykonawców, a niewykorzystane świadczenie lub też sprzedał je osobie trzeciej, obowiązany on będzie do zwrotu konsumentowi odpowiedniej kwoty uiszczony tytułem zapłaty ceny za imprezę turystyczną. Z tego powodu brak jest podstaw do zastosowania przewidzianych przez przedsiębiorców sankcji w przypadku zajścia określonej w pkt 7.2 umowy okoliczności.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługują się Wspólnicy spółki VOYAGER, stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 1067.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane zapisy umów mieszczą się w klauzulach uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone:

- treść § 6 *Umowy o świadczenie (...)* - w klauzuli z poz. 417;
- treść § 7 *in principio Umowy o świadczenie (...)* - w klauzuli z poz. 185;
- treść pkt 3.5 *Warunków uczestnictwa (...)* - w klauzuli z poz. 447;
- treść pkt 4.4 *Warunków uczestnictwa (...)* - w klauzuli z poz. 438;
- treść pkt 5.3 *Warunków uczestnictwa (...)* - w klauzuli z poz. 1042;
- treść pkt 5.5 *Warunków uczestnictwa (...)* - w klauzuli z poz. 1057;
- treść pkt 7.2 *Warunków uczestnictwa (...)* - w klauzuli z poz. 1067.

Prezes Urzędu wskazać pragnie, iż w wyrokach z dnia 6.06.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 139/07) oraz z dnia 07.08.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 19/08) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził, iż za niedozwoloną klauzulę umowną może być uznana nie tylko klauzula identyczna z klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych, ale także klauzula o *treści zbliżonej, której stosowanie wywiera taki sam skutek, jak stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru*. W pierwszym z powołanych wyroków Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż „(...) klauzule wpisane do Rejestru pod pozycjami 1 i 927 nie zawierają identycznych sformułowań – z postanowień stosowanych przez przedsiębiorcę wynikało, iż pobiera on opłatę 5 % w przypadku odstąpienia od umowy przez Nabywcę z przyczyn za które przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności - co jednak nie oznacza że nie mogą mieć zastosowania w rozpatrywanej sprawie. Przeciwnie z wpisu poz. 1 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 % bez względu na to

jaka jest przyczyna odstąpienia od umowy (zakres szerszy niż § 10 pkt 3 a), a z wpisu pos. 927 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 %, w przypadku gdy rozwiązanie umowy następuje z przyczyn leżących po stronie konsumenta (zakres częściowo zawierający się w zapisie § 10 pkt 3a).

3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazuje w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów - wszystkich konsumentów będących klientami Krystyny Kity i Elżbiety Dudy w związku z prowadzoną przez przedsiębiorców działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. W rozpatrywanym stanie faktycznym postępowanie Krystyny Kity i Elżbiety Dudy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy *Umowy o świadczenie (...)* oraz *„Warunków uczestnictwa (...)*” są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 – 3 ustawy o ochronie (...), nie wydaje się decyzji o której mowa w art. 26 ustawy o ochronie (...), jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 tej ustawy; we wskazanym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania; ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1, spoczywa na przedsiębiorcy.

W toku sprawy potwierdzone zostały stawiane przedsiębiorcom zarzuty posługiwania się w stosowanym wzorcu umownym klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Postanowienia tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru klauzul niedozwolonych znalazły się bowiem w stosowanym przez Przedsiębiorców wzorcu umownym pn: *Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych i Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER*. Z uwagi na to, iż przy pierwotnym rozpoznaniu sprawy przedsiębiorcy nie udowodnili zaniechania stosowania zarzucanej im praktyki - do dnia wydania przez Prezesa Urzędu decyzji nr RWR 76/2008 z dnia 06 listopada 2008 r. nie przedstawili oni żadnych dowodów na poparcie twierdzeń zawartych w pismach skierowanych do Prezesa Urzędu, w sprawie wydana została decyzja na podstawie art. 26 ustawy o ochronie (...). W jej treści stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorców zakazanej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów i nakazano zaniechanie jej stosowania. Od decyzji tej przedsiębiorcy złożyli odwołanie, załączając do niego dowody na okoliczność zaniechania stosowania zarzucanej im praktyki. Z załączonych do odwołania dokumentów – aneksów do zawartych umów o

impresję turystyczną „Grecja starożytna”, wynika iż zawarte przez przedsiębiorców umowy zmienione zostały na mocy aneksów z dnia 29.04.2008 r. Na mocy zawartych aneksów do umów wprowadzono następujące zmiany: W „Warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usługowo – Turystyczne „VOYAGER” s.c. Elżbieta Duda Krystyna Kita z siedziba w 59-220 Legnica, ul. Parkowa nr 1”:

- pkt 3.5 otrzymał brzmienie: *„W przypadku niemożności wykonania przewidzianych w umowie usług Biuro zaoferuje Uczestnikowi odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, uczestnik może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy”;*
- dodano postanowienia oznaczone nr 3.6, 3.7, 3.8 o treści:
 - 3.6: *„Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych, o których mowa w pkt 3.5 jest niemożliwe albo uczestnik z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Biuro jest obowiązane, bez obciążania Uczestnika 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”;*
 - 3.7: *„W razie odstąpienia od umowy, o której mowa w ust. 2 Biuro nie może żądać od Uczestnika żadnych dodatkowych świadczeń. Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy”;*
 - 3.8: *„W razie niemożności wykonania świadczenia zastępczego, o którym mowa w pkt 3.6, Uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że niemożność wykonania świadczenia zastępczego jest spowodowana wyłącznie: 1) działaniami lub zaniechaniami osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu świadczenia zastępczego, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 2) siłą wyższą”;*
 - w pkt 4.4 wykreślono zdanie o treści: *„W takim przypadku odsetki od zwracanych kwot nie przysługują”;*
 - pkt 5.3 wykreślono;
 - pkt 5.4 oznaczono jako pkt 5.3 i otrzymał on następujące brzmienie: *„Termin na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi na piśmie wynosi 30 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej założenia. W przypadku niedotrzymania tego terminu uważa się, że uznano reklamację za uzasadnioną. Dla zachowania terminu wystarczy nadanie listu poleconego lub wysłanie listu drogą elektroniczną (poczta elektroniczna)”;*
 - Pkt 5.5 wykreślono;
 - Pkt 7.3 (uprzednio 7.2) otrzymał następujące brzmienie: *„Uczestnik zobowiązany jest do posiadania dokumentów podróжных (paszportu) oraz gdy wymagają tego przepisy wiz turystycznych ”.*

Przedsiębiorcy poinformowali także, iż wykreślono § 6 „Umowy o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych”, § 7 nadano zaś treść: *„Reklamacje mogą być składane w trakcie trwania imprezy na ręce pilota lub innego przedstawiciela Biura lub po zakończeniu imprezy listem poleconym, pocztą elektroniczną lub bezpośrednio w Biurze za pokwitowaniem. Reklamacje rozpatrywane będą w terminie i zgodnie z zasadami wynikającymi z przepisów ustawy z 29.08.1997 r. o usługach turystycznych i innych powszechnie obowiązujących przepisów.*

Zaproponowane przez przedsiębiorców zmiany uwzględniają zastrzeżenia Prezesa Urzędu, a ich wprowadzenie w powyższym kształcie oznacza wyeliminowanie ze stosowanego wzorca umownego zarzucanych uprzednio klauzul niedozwolonych. W tym miejscu podnieść należy, iż wskazany wyżej przepis art. 27 ust. 3 ustawy o

ochronie (...), ciężarem udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania praktyki obciąża przedsiębiorcę, któremu Prezes Urzędu zarzucił takie postępowanie. Przepis ten przerzucając na przedsiębiorcę powinność wykazania wskazanych w nim okoliczności – stanowi odstępstwo od ogólnych zasad postępowania administracyjnego zawartych w kodeksie postępowania administracyjnego nakazujących organowi podjąć wszelkie kroki niezbędne do dokładnego wyjaśnienia stanu faktycznego; zgodnie bowiem z art. 83 ustawy o ochronie (...) kodeks postępowania administracyjnego stosuje się do postępowania przed Prezesem Urzędu jedynie w sprawach nieuregulowanych w ustawie o ochronie (...). Jak wskazują komentatorzy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów K. Kohutek i M. Sieradzka (w: Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz s. 674) rozwiązanie zawarte w ustawie o ochronie (...) stanowi konsekwencję tego, iż przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności wskazanych w powołanym przepisie. Aby z tego łagodniejszego skutku skorzystać jest on zobowiązany do udowodnienia zaniechania. Komentatorzy Ci wskazują ponadto, iż wskazane udowodnienie przejawia się w dostarczeniu przez przedsiębiorcę Prezesowi Urzędu danych, które pozwolą na jednoznaczne stwierdzenie zaniechania stosowania bezprawnej praktyki. Dla skorzystania z dobrodziejstwa art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie (...) nie jest bowiem wystarczające jedynie uprawdopodobnienie określonego stanu rzeczy; ustawodawca wprost bowiem posługuje się zwrotem „udowodnienie okoliczności”.

Z uwagi na powyższe oraz przepis art. 81 ust. 3 ustawy o ochronie (...), który przydaje Prezesowi Urzędu uprawnienie do uchylenia lub zmiany w całości lub części wydanej przez siebie decyzji, jeśli organ uzna wniesione odwołanie za słuszne – Prezes Urzędu uchylił w części wydaną w dniu 06.11.2008 r. Decyzję nr RWR 76/2008 i orzekł na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie (...).

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt I i II sentencji.

Stosownie do art. 83 ustawy o ochronie (...), w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Z kolei dyspozycja art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu umorzył w części wszczęte uprzednio postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Krystynę Kitę oraz Elżbietę Dudę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), tj. w zakresie zamieszczenia przez przedsiębiorców we wzorcu umownym pn.: „Umowa o świadczenie usług turystyczno – rekreacyjnych” następującego zapisu: § 7 in fine „Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W przypadku przekroczenia tego 30-dniowego terminu, Zamawiającemu przysługują odsetki na zasadach ogólnych liczone od kwoty roszczeń.” oraz pn.: Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych

przez biuro usługowo – turystyczne VOYAGER postanowień: Pkt 2.5 „Biuro zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z Uczestnikiem, który nie dokonał wymaganych wpłat.”; Pkt 5.4 „Organizator zastrzega sobie termin 30 dni na rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi.”

Odnosząc się do pierwszego ze wskazanych wyżej postanowień w toku przeprowadzonego postępowania, nie potwierdzono tożsamości powyższego postanowienia z klauzulą 185. Powyższe postanowienie zostało umieszczone przez przedsiębiorcę w jednej jednostce redakcyjnej stosowanego wzorca umownego z postanowieniem zakwestionowanym w pkt I.1.b decyzji. Zakres tego postanowienia nie mieści się jednak w klauzuli z poz. 185, albowiem klauzula ta treścią swą nie obejmuje kwestii dotyczących zasad wypłaty odszkodowania, a w szczególności ograniczenia prawa konsumenta do żądania odsetek. Skutkiem powyższego postępowanie w powyższym zakresie należało umorzyć.

W toku wszczętego postępowania, nie stwierdzono także tożsamości powyższych zapisów z innymi klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie III sentencji.

Kara pieniężna

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu 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.

Z treści ww. przepisu wynika, iż kara ma charakter fakultatywny, a w związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary i w jakiej wysokości. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) wskazuje się jedynie, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W sprawie nn. Prezes Urzędu nie znalazł podstaw do nienakładania na przedsiębiorców kary pieniężnej. Przedsiębiorcy działają na rynku już od kilku lat, rejestr klauzul umownych jest jawny, zaś stosowanie przez przedsiębiorców w obowiązujących wzorcach umownych postanowień które od dłuższego już czasu w rejestrze tym są umieszczone świadczy o nie przestrzeganiu przez przedsiębiorców przepisów prawa, wywołując negatywne konsekwencje dla konsumentów.

Na ustalenie wysokości kary w sprawie nn. wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie (...).

Za okoliczności obciążające przedsiębiorcę uznano w nn. sprawie ilość klauzul niedozwolonych występujących we wzorcach umownych, którymi posługiwali się przedsiębiorcy oraz fakt, że zasadnicza ich część zmierzała do ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Jest to szczególnie naganne zachowanie przedsiębiorców. Podmioty te, wykorzystując sytuacje związane z jednostronnym kształtowaniem postanowień wzorców umownych posługują się postanowieniami niekorzystnymi dla konsumentów, ograniczają ustawowe uprawnienia konsumentów i własne obowiązki. Przy wymiarze kary Prezes Urzędu miał także na uwadze, iż rejestr klauzul niedozwolonych jest rejestrem jawnym, przedsiębiorcy zaś powinni prowadzić działalność gospodarczą na podstawie i w granicach obowiązującego prawa, przestrzegając zasad uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, w tym nie posługiwać się postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

Przedsiębiorcy pamiętać muszą o tym, iż rejestr klauzul niedozwolonych jest rejestrem „żywym”, skutkiem wydawania kolejnych orzeczeń o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, do rejestru wpisywane są coraz to nowe zapisy umowne. Powyższe, powinno zatem skłaniać przedsiębiorców od bieżącej kontroli stosowanych wzorców umownych z punktu widzenia ich zgodności z nowymi klauzulami wpisywanymi do rejestru. Przedsiębiorcy Krystyna Stanisława Kita i Elżbieta Danuta Duda prowadzą działalność gospodarczą od 7 lat, z tego względu należy bezwzględnie wymagać od nich aby prowadzona działalność odbywała się zgodnie z przepisami prawa. Zaniedbania Wspólników spółki VOYAGER w zakresie posługiwania się wzorcami umownymi posiadającymi postanowienia tożsame z klauzulami niedozwolonymi nie mogą znaleźć usprawiedliwienia. Wskazać należy, iż przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę (...), karę pieniężną (...), jeżeli przedsiębiorca chociażby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Z nieumyślnym naruszeniem będziemy mieli do czynienia zarówno w sytuacji gdy przedsiębiorca dopuszczał możliwość posługiwania się takimi zapisami, lecz bezpodstawnie zaniechał zweryfikowania tego, jak i wówczas gdy nie przewidywał tego. ale powinien był i mógł to przewidzieć. Nieprawidłowości są zatem skutkiem niedbalstwa – niezachowaniem wymaganej w danych okolicznościach staranności. Zgodnie z art. 83 Konstytucji każdy ma obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej. Obowiązek ten ciąży również na przedsiębiorcach, którzy przez przepisy prawa w obrocie prawnym postrzegani są jako profesjonaliści. Konkludując Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę karę również w przypadku gdy ten nie przestrzegał zakazu stosowania we wzorcach umownych klauzul niedozwolonych również wskutek braku należytej staranności.

Weryfikując uprzednio wydaną decyzję, Prezes Urzędu przy określeniu kary uwzględnił okoliczności wykazane w odwołaniach przedsiębiorców. Za okoliczności łagodzące uznano pozytywną reakcję przedsiębiorców na wszczęcie postępowania przez Prezesa Urzędu oraz zaniechanie przez nich stosowania zarzucanej im praktyki. Jak wynika, z przedłożonych przez przedsiębiorców do odwołania dowodów w postaci aneksów do umów zawartych na podstawie kwestionowanych przez Prezesa Urzędu wzorców umownych, już w kilkanaście dni po wszczęciu przez Prezesa Urzędu postępowania w sprawie podejrzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy, przedsiębiorcy podjęli działania mające na celu usunięcie kwestionowanych zapisów z treści umów, skutkiem tego treść istniejących pomiędzy przedsiębiorcami, a konsumentami stosunków prawnych w ciągu bardzo krótkiego okresu czasu doprowadzona została do zgodności z prawem. Przedsiębiorcy zaniechali też zawierania nowych umów w oparciu o kwestionowany wzorec umowny. Przy wymiarze kary Prezes Urzędu wziął również pod uwagę okoliczność, iż przedsiębiorcy w ograniczonym zakresie prowadzą działalność w postaci organizowania imprez turystycznych na rzecz konsumentów, w przeważającej liczbie przypadków stroną zwieranych przez nich umów są inni przedsiębiorcy. Do czasu wniesienia odwołania w sprawie nn. przedsiębiorcy zorganizowali zaledwie jedną imprezę turystyczną co do której umowy zawarli bezpośrednio z konsumentami. Skutkiem powyższego stwierdzona wobec przedsiębiorców praktyka miała ograniczony zakres oddziaływania. Prezes Urzędu nie uznał natomiast za okoliczności łagodzące faktów związanych ze stanem zdrowia wspólników Spółki. Choć z doświadczenia życiowego wynika, iż zły stan zdrowia nie sprzyja prowadzeniu interesów, wypełnianiu obowiązków zawodowych to nie może on być usprawiedliwieniem dla uchybień w profesjonalnym działaniu przedsiębiorcy.

Mając na uwadze wskazane wyżej okoliczności, jak również fakt, iż orzeczona w nn. decyzji kara jest skutkiem skorzystania przez Prezesa Urzędu z trybu przewidzianego art. 81 ust. 3 ustawy o ochronie (...) – gdzie Prezes Urzędu w

trybie samokontroli uchylił wydaną uprzednią decyzję stwierdzającą stosowanie przez Krystynę Stanisławę Kita i Elżbietę Danutę Duda praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów oraz nakazującą zaniechanie jej stosowania oraz nakładającą na przedsiębiorcę karę pieniężną oraz to, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na każdego z przedsiębiorców tj. Krystynę Kitę i Elżbietę Dudę, karę w wysokości po 4 972 zł (po zaokrągleniu do pełnych złotych). Kara ta odpowiada % kary maksymalnej jaką Prezes Urzędu wymierzyć może w stosunku do każdego z nich. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną. Wymierzona bowiem została w odczuwalnej dla przedsiębiorców wysokości, co tym samym winno skłonić ich do zaniechania podobnych zachowań w przyszłości.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt IV sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.**

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 stronie 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu
Zbigniew Jurczyk

Otrzymują:

1. Krystyna Kita
 2. Elżbieta Duda
- prowadzące działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usługowo – Turystyczne VOYAGER s.c. Krystyna Stanisława Kita, Elżbieta Danuta Duda Ul. Parkowa 1, 59 – 220 Legnica