



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,
85-034 Bydgoszcz
tel. (052) 345-56-44, Fax (052) 345-56-17,
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia grudzień 2008 r.

Znak: RBG 61-22/08/MB

DECYZJA RBG-48/2008

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.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę, stosowaną przez **Caritas Diecezji Włocławskiej - Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS we Włocławku**, polegającą na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. *„Biuro P-T Caritas wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez pracowników, a dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi „WARUNKAMI” postanowień”;*
2. *„Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi, a następnie w formie pisemnej bezpośrednio pod adres BP-T Caritas, nie później niż 14 dni po powrocie z imprezy”;*
3. *„Biuro P-T Caritas w przypadku rezygnacji Klienta dokonuje potrąceń w wysokości:*
 - a) *gdy rezygnacja nastąpi w terminie wcześniejszym niż 45 dni lub 60 dni od rozpoczęcia imprezy (zależnie od imprezy – patrz rozdz. II pkt. i program szczegółowy) klientowi potrącanie SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro, ale nie mniej niż 50 zł,*
 - b) *gdy rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 30 dni lub w terminie od 59 do 30 dni (imprezy samolotowe) potrącanie SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro,*
 - c) *60% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 29 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - d) *75% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 19 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - e) *90% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi w terminie 9 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 308, 1246, 1055), co stanowi naruszenie art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, **i stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 16 lipca 2008 r.

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub organ antymonopolowy) związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszcy przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Caritas Diecezji Włocławskiej - Biura Pielgrzymkowo-Turystycznego CARITAS we Włocławku (dalej: Biuro Pielgrzymkowo-Turystycznego CARITAS we Włocławku lub Biuro). Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa, uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym – Postanowieniem Nr 114/2008 z dnia 22 kwietnia 2008r. – Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS we Włocławku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także *ustawą o ochronie(...)*], polegających na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. *„Biuro P-T Caritas wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez pracowników, a dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi „WARUNKAMI” postanowień”;*
2. *„Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi, a następnie w formie pisemnej bezpośrednio pod adres BP-T Caritas, nie później niż 14 dni po powrocie z imprezy”;*
3. *„Biuro P-T Caritas w przypadku rezygnacji Klienta dokonuje potrąceń w wysokości:*
 - a) *gdy rezygnacja nastąpi w terminie wcześniejszym niż 45 dni lub 60 dni od rozpoczęcia imprezy (zależnie od imprezy – patrz rozdz. II pkt. i program szczegółowy) klientowi potrącanie SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro, ale nie mniej niż 50 zł,*
 - b) *gdy rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 30 dni lub w terminie od 59 do 30 dni (imprezy samolotowe) potrącanie SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro,*
 - c) *60% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 29 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - d) *75% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 19 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - e) *90% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi w terminie 9 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 308, 1246, 1055).

W toku niniejszego postępowania skarżony przedsiębiorca pismem z dnia 6 maja 2008 r. odniósł się do postawionych zarzutów. Wraz z pismem z dnia 29 maja 2008r. Biuro przedstawiło wzorzec umowy po dokonanych zmianach, z którego wyeliminowano niedozwolone postanowienia umowne. Wraz z pismem z dnia 12 sierpnia 2008r. Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS we Włocławku nadesłało kopie umów zawarte z konsumentami przy użyciu nowego wzorca. Pierwsza umowa została zawarta dnia 16 lipca 2008r. Natomiast pismem z dnia 15 września 2008r. Biuro poinformowało o rozpoczęciu aneksowania umów zawartych z konsumentami przy użyciu wzorca umowy, który był przedmiotem kontroli Prezesa Urzędu oraz przedstawiono przykładowe kopie aneksów.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania:

– Biuro prowadzone jest przez Caritas Diecezji Włocławskiej, posiada wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych prowadzonej przez Marszałka Województwa Kujawsko – Pomorskiego pod nr 00002 (wpisu dokonano dnia 23 sierpnia 1999 r.). Przedmiotem działalności jest działalność organizatora turystyki.
(dowód: wydruk pozycji ewidencji, karta 12)

2. W związku z prowadzoną działalnością, Biuro wprowadziło do obrotu i stosowało wzorce umowne, które m.in. zawierały postanowienia umowne o treści:

1. *„Biuro P-T Caritas wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez pracowników, a dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi „WARUNKAMI” postanowień”;*
2. *„Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi, a następnie w formie pisemnej bezpośrednio pod adres BP-T Caritas, nie później niż 14 dni po powrocie z imprezy”;*
3. *„Biuro P-T Caritas w przypadku rezygnacji Klienta dokonuje potrąceń w wysokości:*
 - a) gdy rezygnacja nastąpi w terminie wcześniejszym niż 45 dni lub 60 dni od rozpoczęcia imprezy (zależnie od imprezy – patrz rozdz. II pkt. i program szczegółowy) klientowi potrącone SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro, ale nie mniej niż 50 zł,*
 - b) gdy rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 30 dni lub w terminie od 59 do 30 dni (imprezy samolotowe) potrącone SA koszty bezpośrednie i pośrednie poniesione przez biuro,*
 - c) 60% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 29 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - d) 75% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 19 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
 - e) 90% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi w terminie 9 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 308, 1246, 1055).

(dowód: karta 8 - 10)

3. Prezes Urzędu ustalił, iż Caritas Diecezji Włocławskiej - Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne CARITAS we Włocławku zaniechało stosowania niedozwolonej praktyki z dniem 16 lipca 2008r. Jest to data podpisania pierwszej umowy z konsumentem przy użyciu wzorca umowy, z którego wyeliminowano kwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy.

(dowód: kopia umowy, karta 56)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów , podobnie jak każde inne postępowanie administracyjne, toczy się z udziałem podmiotów mających przymiot strony. Zgodnie z art. 101 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, stroną postępowania jest każdy, wobec kogo zostało wszczęte postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W niniejszej sprawie, Prezes urzędu wszczął postępowanie z urzędu wobec Caritas Diecezji Włocławskiej Biura Pielgrzymkowo – Turystycznego CARITAS we Włocławku w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie

art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, pod pojęciem przedsiębiorcy należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. 2007 Nr 155, poz. 1095) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, c) osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 - na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Caritas Diecezji Włocławskiej świadczy usługi turystyczne w oparciu o swój zakład – Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS we Włocławku i tej konkretnej działalności dotyczyło postępowanie przed Prezesem Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Stosownie do art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, za przedsiębiorcę uznać należy podmiot spełniający łącznie następujące kryteria:

1. jest osobą fizyczną, osobą prawną lub jednostką organizacyjną niebędącą osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną,
2. wykonuje we własnym imieniu działalność gospodarczą, tj.: działalność zarobkową w sposób zorganizowany i ciągły.

Zgodnie z art. 7 ust. 2 pkt 3 ustawy z dnia 17 maja 1989 r. o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. Nr 29 poz. 154 z późn. zm.) Caritas Diecezji posiada osobowość prawną.

Poddając głębszej analizie działalność Caritas Diecezji Włocławskiej określaną jako gospodarczą, należy stwierdzić, że jej zorganizowany i ciągły charakter nie wywołują zastrzeżeń.

Zgodnie z art. 38 ust 2 pkt 2 ustawy z dnia 17 maja 1989 r. o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej (Dz. U. Nr 29 poz. 154 z późn. zm.), dla prowadzenia działalności charytatywno-opiekuńczej władze kościelne są uprawnione do powołania Caritas diecezji - dla poszczególnych diecezji. Środki pieniężne na realizację działalności charytatywno-opiekuńczej pochodzą m.in. z dochodów z działalności gospodarczej prowadzonej przez Caritas Polską i Caritas diecezji bezpośrednio lub w formie wyodrębnionych zakładów (vide - art. 40 pkt 6 ustawy o stosunku Państwa do Kościoła Katolickiego w Rzeczypospolitej Polskiej). Na tej podstawie Caritas Diecezji Włocławskiej prowadzi działalność organizatora imprez turystycznych i jest wpisana do Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod numerem 00002.

Odnosząc się do zarobkowego charakteru działalności podejmowanej przez Caritas Diecezji Włocławskiej - Biura Pielgrzymkowo – Turystycznego Caritas we Włocławku, Prezes UOKiK wziął pod uwagę przede wszystkim ustalenia poczynione w przedmiocie opłat za wykonywanie usługi turystycznej. Należy bowiem podkreślić, że za wykonanie usługi zorganizowania imprezy turystycznej Caritas Diecezji Włocławskiej Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne Caritas we Włocławku pobiera stosowne opłaty. Tym samym świadczenie ww. usług przez Caritas Diecezji Włocławskiej związane jest z odpłatnością po stronie ich kontrahentów. Zgodnie natomiast z poglądem doktryny, zarobkowy charakter działalności kojarzy się z jej odpłatnością, nie zaś z faktycznym osiągnięciem zysku.¹ Przedstawiciele doktryny w odniesieniu do przepisów ustawy o działalności gospodarczej, odróżniają pojęcie pojęcia zysku od zarobku, wskazując, iż wyłącznie w odniesieniu do drugiego z wymienionych pojęć mamy do czynienia z działalnością *non for profit*. Jest to działalność podmiotu, z której zarobek w całości jest przeznaczany na pokrycie kosztów jego funkcjonowania oraz/lub realizację celów

¹ C. Kosikowski, Ustawa o swobodzie działalności gospodarczej, Komentarz, Warszawa 2005, s. 32.

statutowych.² Zarazem w literaturze stwierdzono, że działanie podejmowane bez zamiaru osiągnięcia zysku nie pozbawia automatycznie tej działalności charakteru działalności gospodarczej.³

Przychody uzyskiwane przez Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne Caritas we Włocławku przekazywane są Caritas Diecezji Włocławskiej na realizację działalności charytatywno-opiekuńczej. Jednakże w stosunkach zewnętrznych działalność Biura Pielgrzymkowo-Turystycznego w zasadzie niczym nie będzie odbiegać od działalności innych podmiotów prowadzących ją w celu osiągnięcia zysku (a nie "tylko" zarobku). Wspomniane rozróżnienie na pojęcia „zarobku” oraz „zysku” ma zatem znaczenie jedynie w stosunkach "wewnętrznych" danego podmiotu, jako że przesądza o celach przeznaczenia wypracowanego dochodu (zarobku).

Ponadto stan normatywny oraz judykatura, wskazują, iż przedsiębiorcą są kościelne osoby prawne i spółki utworzone wyłącznie przez te osoby, a także Caritas Polska i Caritas diecezji.⁴

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że Caritas Diecezji Włocławskiej jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów art. 4 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej.

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 to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, 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 Biura Pielgrzymkowo-Turystycznego CARITAS we Włocławku. 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 (...)*.

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 w 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*.

Przepis 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

² W. J. Kutner, *Prawo działalności gospodarczej. Komentarz. Orzecznictwo. Piśmiennictwo*, Warszawa 2003, s. 25.

³ Por. W. Kubala: *Prawo działalności gospodarczej. Komentarz*, Warszawa 2000, s. 45; S. Czarnow: *Działalność gospodarcza jednostek samorządu terytorialnego jako element gospodarki komunalnej*, Rejent nr 2-3/2002, s. 48.

⁴ Jacek Gudowski, *Komentarz do Kodeksu postępowania cywilnego*, Lex Polonica.

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 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 dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, 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 Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS we Włocławku przy zawieraniu umów o zorganizowanie imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 308, 1246, 1055.

W wyroku z dnia 24 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 308 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „MAZUR POL wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów i pośredników dotyczących warunków a odbiegających od niniejszych postanowień”. Zarówno postanowienie wzorca o treści: „**Biuro P-T Caritas wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez pracowników, a dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi „WARUNKAMI” postanowień**” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 308 stanowią niedozwolone postanowienia, o których mowa w art. 385¹ §1 i art. 385³ pkt 2 k.c., albowiem wyłączają odpowiedzialność organizatora turystyki za osoby, w które jego imieniu i na jego rzecz zawierają umowy lub uczestniczą w wykonywaniu umowy.

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. 2004 r. Nr 223, poz. 2268) w art. 11a ust. 1 wymienia tylko trzy przypadki, które powodują wyłączenie odpowiedzialności organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Są to działania spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań, lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą. Organizator imprezy turystycznej zgodnie z art. 474 k.c. jest odpowiedzialny jak za własne działanie lub zaniechanie za działania lub zaniechania osób, z których pomocą zobowiązania wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

W wyroku z dnia 20 lutego 2007r. (sygn. akt XVII Amc 50/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 1246 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod

warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej". Zarówno postanowienia wzorca o treści: **„Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi, a następnie w formie pisemnej bezpośrednio pod adres BP-T Caritas, nie później niż 14 dni po powrocie z imprezy”** jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1246 stanowią praktykę niedozwoloną. Cytowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienia, (art. 385¹ k.c.), albowiem ograniczają termin do wniesienia reklamacji do 14 dni.

Zapis warunkujący odpowiedzialność organizatora od zgłoszenia reklamacji w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy jest zbyt krótki i prowadzić może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości zgłoszenia reklamacji. Jednoznaczne i kategoryczne sformułowanie zakwestionowanego postanowienia nie zawiera żadnych odstępstw od przyjętej zasady, zatem nawet w przypadku zaistnienia obiektywnych i niezależnych od konsumenta okoliczności uniemożliwiających mu złożenie reklamacji, takich jak np. choroba uczestnika, czy inny wypadek losowy, po upływie określonego terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne.

Zakreślenie tak krótkiego terminu może prowadzić do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw a tym samym do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Z powyższych względów porównywane zapisy należy uznać za tożsame.

W wyroku z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 1055 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„(...) W każdej innej sytuacji, potrącane są następujące kwoty od osoby: a) 100 Euro potrącenia, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 60 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 20% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 59 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 30% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 95% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy nie mniej niż 100 Euro”*. Zarówno postanowienia wzorca o treści: **„Biuro P-T Caritas w przypadku rezygnacji Klienta dokonuje potrąceń w wysokości: a) gdy rezygnacja nastąpi w terminie wcześniejszym niż 45 dni lub 60 dni od rozpoczęcia imprezy (zależnie od imprezy – patrz rozdz. II pkt. i program szczegółowy) klientowi potrącane SA koszty bezpośrednio i pośrednio poniesione przez biuro, ale nie mniej niż 50 zł, b) gdy rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 30 dni lub w terminie od 59 do 30 dni (imprezy samolotowe) potrącane SA koszty bezpośrednio i pośrednio poniesione przez biuro, c) 60% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 29 a 20 dniem przed rozpoczęciem imprezy, d) 75% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi między 19 a 10 dniem przed rozpoczęciem imprezy, e) 90% całkowitych kosztów imprezy, gdy rezygnacja nastąpi w terminie 9 dni i krócej przed rozpoczęciem imprezy”** jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1055 kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., albowiem wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości bądź w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Zgodnie z brzmieniem kwestionowanego postanowienia organizator ma prawo zatrzymać część, a nawet prawie całość (90%) świadczenia spełnionego przez konsumenta w sytuacji, gdy sam zostaje zwolniony z wykonania świadczenia wzajemnego. Tego typu zapis powoduje sprzeczne z zasadą ekwiwalentności świadczeń nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto niniejsze postanowienia stanowią również niedozwoloną klauzulę zdefiniowaną w art. 385³ pkt 16 k.c., albowiem nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy. Obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z umowy został - zgodnie z brzmieniem tego postanowienia - nałożony wyłącznie na konsumenta. Powoduje to zabronioną w obrocie konsumenckim asymetrię w rozkładzie obciążeń stron, wynikających z faktu wypowiedzenia umowy. W efekcie ryzyko związane z wykonaniem umowy zostało przerzucone na konsumenta.

Przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Jednakże kwota podlegająca potrąceniu powinna zostać ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenie z konsumentem, z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę.

W związku z powyższym analiza porównawcza kwestionowanych zapisów umownych z klauzulami wpisanymi do rejestru wskazuje na jednoznaczność porównywanych treści, której nie naruszają odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane postanowienia umów mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy umów 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.

Jednakże zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy *o ochronie (...)* nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W związku z wprowadzeniem do obrotu prawnego nowego wzorca, Prezes Urzędu wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 16 lipca 2008r. (jest to data podpisania pierwszej umowy w oparciu o wzorzec umowny, z którego wyeliminowano kwestionowane zapisy).

Mając na względzie powyższe orzeczono, jak na wstępie.

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 w Bydgoszczy.

Otrzymują:

1. Caritas Diecezji Włocławskiej
Biuro Pielgrzymkowo-Turystyczne CARITAS
ul. Gdańska 2/4
87-800 Włocławek

2. a/a