



**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 61-22/08/KK

Wrocław, 17.11.2008 r.

**DECYZJA RWR 81/2008**

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 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 **Liliane Skinder – Samborskiej, Leszkowi Samborskiemu** prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

**Stwierdza się** stosowanie 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 pn. *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży SKINDER* następujących zapisów:

- a) VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 3: „Organizator w uzasadnionych przypadkach zachowuje prawo do zmiany programu imprezy (...).”;
- b) VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 6: „Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, zamieszki, strajki, działanie siły wyższej, itp.). w takim przypadku uczestnik otrzymuje zwrot pełnej wpłaty.”;
- c) X. REKLAMACJE ust. 4: „Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji. Termin może zostać przedłużony w sytuacji konieczności uzyskania informacji od współorganizatorów lub podwykonawców. Klient zostanie powiadomiony o tym na piśmie.”;
- d) X. REKLAMACJE ust. 5: „Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora w zależności od formy imprezy turystycznej oraz przedmiotu reklamacji winna zawierać oświadczenie jego Przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.”;

- e) XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 2: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia i okoliczności, których organizator przy należytej staranności nie mógł przewidzieć lub zaistniały nie z winy Organizatora (w tym m.in.: opóźnienia w transporcie, postoje na granicach, awarie środków transportu, czynności celne, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy.”;
- f) XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 3: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż Klienta imprezy turystycznej w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zgubienia czy kradzieży.”;
- g) XII. REZYGNACJA Z IMPREZY ust. 2: „W przypadku rezygnacji-Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, wiza), nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, choroby lub wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Klient zostaje obciążony obowiązkiem zapłaty kary umownej, której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi;
  - 1). 50,- zł opłaty manipulacyjnej —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - 2). 25% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - 3). 50% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - 4). 90% ceny imprezy - jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby(e) zobowiązujące się wstąpić w uprawa i obowiązki Klienta.”;

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

nakazuje się zaniechania jej stosowania.

- II. 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 przedsiębiorcom **Liliane Skinder – Samborskiej, Leszkowi Samborskiemu** prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra**

- 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 wzorca

umowy pn. *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży SKINDER* następujących zapisów:

„VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 1: „*W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy z Klientem - Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora na piśmie czy (...): b. odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów, opłat.*”

III. 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 przez ww. przedsiębiorców praktyki opisanej w pkt I decyzji, nakłada się na **Lilianę Skinder – Samborską** prowadzącą działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą **Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra**

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 1 546 zł (słownie: tysiąc pięćset czterdzieści sześć złotych), 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 umownych stosowanych przez Lilianę Skinder – Samborską, Leszka Samborskiego prowadzących działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra.

W toku wszczętego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorców może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa, uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.  
(dowód: karta 8 – 21, 24 - 25)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 107/2008 z dnia 16.04.2008 - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Lilianę Skinder – Samborską, Leszka Samborskiego prowadzących działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra 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.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży SKINDER* zapisów: pkt VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 1, pkt VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 3, pkt VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 6; pkt X.

REKLAMACJE ust. 4; pkt X. REKLAMACJE ust. 5; pkt XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 2; pkt XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 3; pkt XII. REZYGNACJA Z IMPREZY ust. 2, które mogą być tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> Kpc.

(dowód: karta 1 - 2)

Zgodnie z punktem II Postanowienia nr 107/2008 – 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, przedsiębiorcy zadeklarowali wolę dokonania zmian w stosowanym wzorcu umownym, przesyłając do Prezesa Urzędu projekt zmian które zamierzali wprowadzić do wzorca oraz złożyli wnioski o odstąpienie przez Prezesa Urzędu od wymierzenia kary.

(dowód: karta 35 - 36)

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

#### 1. Strona postępowania:

Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski prowadzą działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra. Leszek Samborski stał się współnikiem spółki cywilnej z dniem 01.12.2007 r. wtedy bowiem przystąpił on do Spółki. Liliana Skinder – Samborska prowadzi działalność gospodarczą od 2001 r. Przedsiębiorcy świadczą usługi organizatora turystyki w oparciu o zaświadczenie nr 148/101/00/2004 wydane przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego. W ramach prowadzonej działalności Liliana Skinder – Samborska i Leszek Samborski zawierają z konsumentami umowy uczestnictwa w organizowanych przez siebie imprezach turystycznych.

(dowód: karta 8 - 25)

#### 2. W umowach zawieranych z konsumentami przedsiębiorcy stosują wzorzec umowny:

1. pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży SKINDER*, w którym posługują się następującymi zapisami:

- a) VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 1: *„W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy z Klientem - Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora na piśmie czy (...): b. odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów, opłat.”;*
- b) VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 3: *„Organizator w uzasadnionych przypadkach zachowuje prawo do zmiany programu imprezy (...).”;*
- c) VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 6: *„Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, zamieszki, strajki, działanie siły wyższej, itp.). w takim przypadku uczestnik otrzymuje zwrot pełnej wpłaty.”;*

- d) X. REKLAMACJE ust. 4: „Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji. Termin może zostać przedłużony w sytuacji konieczności uzyskania informacji od współorganizatorów lub podwykonawców. Klient zostanie powiadomiony o tym na piśmie.”;
- e) X. REKLAMACJE ust. 5: „Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora w zależności od formy imprezy turystycznej oraz przedmiotu reklamacji winna zawierać oświadczenie jego Przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.”;
- f) XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 2: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia i okoliczności, których organizator przy należytej staranności nie mógł przewidzieć lub zaistniały nie z winy Organizatora (w tym m.in.: opóźnienia w transporcie, postoje na granicach, awarie środków transportu, czynności celne, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy.”;
- g) XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 3: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż Klienta imprezy turystycznej w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zgubienia czy kradzieży.”;
- h) XII. REZYGNACJA Z IMPREZY ust. 2: „W przypadku rezygnacji-Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, wiza), nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, choroby lub wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Klient zostaje obciążony obowiązkiem zapłaty kary umownej, której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi;
- a. 50,- zł opłaty manipulacyjnej —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - b. 25% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - c. 50% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - d. 90% ceny imprezy - jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby(ę) zobowiązujące się wstąpić w uprawa i obowiązki Klienta.”;

(dowód: karta 8-10)

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

- ad a) i c) **Klauzula nr 1044:** „C.K. i T. IRTOM zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej) bez ponoszenia kosztów. Klientowi nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 28.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 161/05);
- ad b) **Klauzula nr 655:** „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. działanie siły wyższej, decyzja władz państwowych, zmiana cen urzędowych lub

- ustalonych przez kontrahenta itp.)”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 15.12.2005 r., sygn. akt XVII Amc 92/04);
- ad d) **Klauzula nr 348:** „Organizator ma obowiązek rozpatrywania reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W sprawach wymagających dodatkowych wyjaśnień lub ustaleń termin ten może być przedłużony do 60 dni.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.12.2004 r., sygn. akt XVII Amc 64/04);
- ad e) **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 27.10.2004 r., sygn. akt XVII Amc 83/03);
- ad f) **Klauzula nr 1043:** „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przeszkody w wykonywaniu usługi turystycznej, której przyczyną tkwią w sile wyższej (powódzie, pożary, wichura itp.) oraz wojnach, strajkach, zamieszkach i tym podobnych okolicznościach, na które organizator nie ma wpływu.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 28.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 161/05);
- ad g) **Klauzula nr 217:** „Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż uczestników w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 13.10.2004 r. sygn. akt XVII Amc 73/03);
- ad h) **Klauzula nr 274:** „W przypadku rezygnacji z następujących przyczyn nie leżących po stronie biura dokonuje się następujących potrąceń; opłatę manipulacyjną w wysokości wpłaconego zadatku, nie mniej niż 100 PLN/osobę oraz inne poniesione koszty rzeczywiste przy rezygnacji do 45 dni przed imprezą, 30% przy rezygnacji między 44 a 30 dniem przed imprezą, 60% ceny przy rezygnacji między 29 a 15 dniem przed imprezą, 90% ceny przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed imprezą, 100% przy rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dni przed imprezą.” Wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 08.12.2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03).

**4.** W trakcie prowadzonego przeciwko L. Skinder – Samborskiej oraz L. Samborskiemu postępowania, przedsiębiorcy zadeklarowali chęć wprowadzenia zmian do stosowanego wzorca umownego – zgodnie z sugestiami Prezesa Urzędu. W nadesłanym piśmie wskazali oni nowe brzmienie zakwestionowanych postanowień:

Ad a) „Organizator który w czasie trwania danej imprezy turystycznej nie wykonuje przewidzianych w umowie usług, stanowiących istotną część programu tej imprezy, jest obowiązany bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami wykonać w ramach tej imprezy odpowiednie świadczenie zastępcze. Jeżeli jakość świadczenia zastępczego jest niższa od jakości usługi określonej w programie imprezy turystycznej, klient może żądać odpowiedniego obniżenia ceny imprezy.”

Ad b) „Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych o których mowa w ust. 1 jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany bez obciążania Klienta 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”.

Ad c) „W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 organizator turystyki nie może żądać od Klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu

zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na 7 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, siłą wyższej, działaniem lub zaniechaniem Klienta. Działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nieuczestniczących w wykonaniu usługi przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć”.

Ad d) „Organizator jest zobowiązany do ustosunkowania się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, chyba że reklamacja została doręczona po zakończeniu imprezy, wówczas okres oczekiwania liczy się od dnia doręczenia reklamacji”.

Ad e) „Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora winna zawierać oświadczenie jego przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycje zaspokojenia jego roszczeń. Brak potwierdzenia oświadczenia nie stanowi przeszkody do rozpatrzenia reklamacji”.

Ad f) „Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem Klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą”.

Ad g) usunięto;

Ad h) „W przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu lub wiza, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, wiza), nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, choroby lub wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Klientowi zostanie wypłacone wynagrodzenie pomniejszone o rzeczywiście poniesioną przez organizatora szkodę, nie więcej niż: a. 50, - zł opłaty manipulacyjnej – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b. 25 % ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed rozpoczęciem imprezy, c. 50 % ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy, 90 % ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby(ę) zobowiązujące się wstąpić w prawa i obowiązki klienta”.

(dowód: karta 31 – 33, 35 - 36)

**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 Liliany Skinder – Samborskiej i Leszka Samborskiego w związku z prowadzoną przez nich 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. 479<sup>45</sup> 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. 479<sup>45</sup> 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. 479<sup>45</sup> 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. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> 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. 479<sup>43</sup> 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. 479<sup>45</sup> § 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. 479<sup>45</sup> § 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 **Lilianę Skinder – Samborską i Leszka Samborskiego** 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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 1044, 655, 348, 185, 1043, 217, 274.

W wyroku z dnia 15.12.2005 r. (sygn. akt XVII Amc 92/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis: „*Biuro zastrzega sobie prawo zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. działanie siły wyższej, decyzja władz państwowych, zmiana cen urzędowych lub ustalonych przez kontrahenta itp.)*”. Postanowienie to wpisane zostało następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 655. W wyroku z dnia 14.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: „*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych*”, wpisane następnie do rejestru klauzul pod pozycja 1052 (sygn. akt XVII Amc 152/05). W uzasadnieniu wydanego rozstrzygnięcia SOKIK stwierdził, iż postanowienie takie wyczerpuje przepis art. 385 (3) pkt 10 i 19 kc, uprawnia ono jedynie kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, a więc niezgodnie z art. 385 (1) § 1 kc. Klauzula ta jest jednocześnie niezgodna z art. 11 a ust. 1, a także art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych. Zgodnie z brzmieniem art. 11 a ust. 1 organizator odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta albo działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej, nieuczestniczącej w wykonywaniu usług jeżeli działań tych lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo jeśli wynika to z działania siły wyższej. Z art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 powołanej ustawy wynika, że w przypadku gdy organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług i nie jest możliwe wykonanie świadczenia zastępczego, uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że zachodzą okoliczności wymienione w art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ww. ustawy. Przez przyczyny niezależne od uczestnika imprezy można rozumieć takie okoliczności, które obciążają organizatora, zależą od podmiotów uczestniczących w wykonaniu usługi. Stosownie do treści art. 16 a ust. 2

klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić, a wówczas przysługuje mu prawo do odszkodowania. Zakwestionowane postanowienie umowne narusza art. 385 (3) pkt 2 kc i 385 (1) § 1 kc, bowiem niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Sąd wskazał ponadto, iż przedsiębiorca zamieszczając takie postanowienie w treści stosowanego wzorca liczy na niską świadomość prawną konsumentów, którzy nie zorientują się, że naruszają one ich prawa i nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń. Zamieszczenie takiego postanowienia świadczy o dążeniu przedsiębiorcy do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych nimi okoliczności, odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z innych zapisów stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca lub ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego. Takie postępowanie traktować należy jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

We wzorcu umownym, którym posługują się Liliana Skinder – Samborska i Leszek Samborski znalazło się postanowienie o treści: *„Organizator w uzasadnionych przypadkach zachowuje prawo do zmiany programu imprezy (...)”*. W aspekcie wyżej przedstawionych uwag, Prezes Urzędu pragnie zwrócić uwagę, że zmiana programu imprezy nie jest uprawnieniem organizatora turystyki. Zmiana taka oznacza bowiem zmianę umowy z którą ustawa o usługach turystycznych wiąże określone skutki. W przypadku zmiany oferty organizator imprezy obowiązany jest dostarczyć konsumentowi produkt o takim samym lub wyższym standardzie. Oznacza, to iż konsument ma w stosunku do organizatora imprezy roszczenie o takie świadczenie, takiego postępowania może od organizatora imprezy skutecznie się domagać. Wspólnicy Spółki wprowadzając zaś wskazane wyżej postanowienie dążą do przekształcenia swoich ustawowych obowiązków w uprawnienie. Postępowanie takie, ponieważ modyfikuje zasady odpowiedzialności ustawowej na niekorzyść konsumenta, prowadząc do ograniczenia odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki, jest uznawane za działanie niedozwolone (art. 385 (3) pkt 2 kc). W przypadku zmiany programu imprezy, konsumentowi przysługują wg ustawy o usługach turystycznych dwa roszczenia: o świadczenie zastępcze o tej samej lub wyższej wartości lub o naprawienie szkody. Formułując zatem przedmiotowe postanowienie przedsiębiorcy wprowadzają konsumentów w błąd co do przysługujących im roszczeń. Z powyższych względów nie można też uznać, iż treść zapisu ma charakter jedynie informacyjny.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługują się Liliana Skinder – Samborska i Leszek Samborski stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazanymi klauzulami niedozwolonymi, wpisanymi do rejestru postanowień pod pozycją 655 i 1052.

W wyroku z dnia 28.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis: *„C.K. i T. IRTOM zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej) bez ponoszenia kosztów. Klientowi nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie.”*, (sygn. akt XVII Amc 161/05). Postanowienie to wpisane następnie zostało do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 1044. Skutkiem powyższego zapisu jest wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki wobec konsumenta za niewykonanie zobowiązania. Postanowienia zaś, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność

względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania uważane są za niedozwolone (art. 385 (3) pkt 2 kc). W opisanej sytuacji konsument pozbawiony zostaje wszelkich roszczeń jakie przysługują mu w związku z niewykonaniem umowy przez organizatora imprezy.

Liliana Skinder – Samborska i Leszek Samborski w stosowanym wzorcu umownym posługują się postanowieniem o treści „*Organizator zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, zamieszki, strajki, działanie siły wyższej, itp.). w takim przypadku uczestnik otrzymuje zwrot pełnej wpłaty.*” W ocenie Prezesa Urzędu treść tego postanowienia mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Z uwagi na cel obu postanowień oraz skutki jakie ich obowiązywanie powoduje, zachodzi między nimi tożsamość. Konsekwencją umieszczania tego typu zapisów w umowie jest ograniczenie odpowiedzialności majątkowej organizatora turystyki za nienależyte wykonanie umowy jedynie do zwrotu świadczenia. Postępując w ten sposób przedsiębiorcy pomijają bezwzględnie obowiązujące przepisy ustawy o usługach turystycznych regulujące odpowiedzialność organizatora turystyki. Wg ustawy o usługach turystycznych - art. 14 ust. 6 i 7 jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru: 1) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; 2) żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W razie zaistnienia takiej sytuacji klient może też dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu: 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie; 2) siły wyższej. Ustawowo ukształtowana odpowiedzialność organizatora turystyki przydaje zatem uczestnikowi imprezy uprawnienie nie tylko do domagania się zwrotu przekazanych organizatorowi świadczeń pieniężnych, ale również prawo domagania się innych świadczeń. Użyte w klauzuli wpisanej do rejestru pod nr 1044 sformułowanie „*nie przysługuje (...) odszkodowanie*” zawiera w sobie wszelkie świadczenia jakich konsument może żądać w związku z niewykonaniem zobowiązania. Ograniczeniem odpowiedzialności jest niewątpliwie także zawężenie przez organizatora imprezy ustawowego obowiązku naprawienia szkody, do zapewnienia konsumentowi jedynie prawa do zwrotu gotówki w przypadku odwołania danej imprezy – co uczynili Wspólnicy spółki SKINDER.

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy ze wskazanym postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 1044, czemu nie przeczą odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia 10.12.2004 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: „*Organizator ma obowiązek rozpatrywania reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania. W sprawach wymagających dodatkowych wyjaśnień lub ustaleń termin ten może być przedłużony do 60 dni.*”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.12.2004 r., sygn. akt XVII Amc 64/04); Postanowienie to wpisane zostało do rejestru klauzul pod poz. 348. Postanowienie to narusza przepis art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. Zastosowane przez przedsiębiorcę terminy do rozpoznania reklamacji mogą powodować, iż klienci będą się wstrzymywać ze składaniem reklamacji z uwagi długi okres oczekiwania na uznanie bądź odmowę uznania wniesionej reklamacji. Przepis art. 11 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2001 Nr 55 poz. 578z późn.) w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego. Oznacza to, że do terminu rozpatrzenia przez organizatora reklamacji wniesionych przez klientów z powodu nienależytego wykonania przez niego umowy,

znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 560 § 1 k.c. Przepis ten zobowiązuje przedsiębiorców do rozpatrywania wniesionych reklamacji – w tym również ich uwzględniania – niezwłocznie, tj. w terminie nie przekraczającym dwóch tygodni. (tak: uchwała Sądu Najwyższego z dnia 30.12.1988r. sygn. akt III CZP 48/88, OSNC 1989/3/36). A zatem, w świetle przywołanego powyżej stanowiska judykatury należy uznać, iż zgłaszane przez klientów reklamacje powinny być rozpatrywane przez organizatora turystyki niezwłocznie. Ustalony natomiast w przedmiotowej sprawie termin jest długi i może zniechęcać klientów do składania reklamacji z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania świadczenia przez organizatora. W konsekwencji postanowienie to może wpływać na ograniczenie odpowiedzialności przedsiębiorców względem klientów, a zatem jest sprzeczne z powołanym powyżej art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c.

Wspólnicy spółki SKINDER posługują się w stosowanym wzorcu umownym postanowieniem o treści: „Organizator jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia doręczenia reklamacji. Termin może zostać przedłużony w sytuacji konieczności uzyskania informacji od współorganizatorów lub podwykonawców. Klient zostanie powiadomiony o tym na piśmie”. Podobnie zatem jak w opisaney wyżej sytuacji określony przez przedsiębiorców 30 dniowy termin na rozpatrzenie reklamacji nie jest terminem ostatecznym, mogą oni bowiem wydłużyć ten termin na czas bliżej nieokreślony. Dodatkowo dodać należy, iż przepis art. 20 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych przewiduje, iż „jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną”. Z uwagi na powyższe uregulowanie ustawowe, obowiązywanie zapisu o treści jaką posługiwali się Wspólnicy Spółki SKINDER oznaczałoby próbę modyfikacji zapisów ustawowych – choć w aspekcie przepisu art. 19 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych postanowienie takie byłoby nieważne, to wprowadzałoby ono w błąd konsumentów co do przysługujących im uprawnień (art. 385 (1) § 1 kc).

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy ze wskazanym postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 348 czemu nie przeczą odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia 27.10.2004 r. Sąd Ochrony Konkurencji Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis: „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. Zapisy te godzą w sposób rażący w interesy konsumentów, są przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta (art. 385 (1) § 1 kc). 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 SKINDER posługują się w stosowanym wzorcu umownym postanowieniem o treści: *„Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora w zależności od formy imprezy turystycznej oraz przedmiotu reklamacji winna zawierać oświadczenie jego Przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycję zaspokojenia jego roszczeń.”* Podobnie jak to miejsce w wyżej wskazanych klauzulach, także w nn. przypadku przedsiębiorcy żądają od konsumenta aby nieprawidłowości zgłaszane przez niego, potwierdzone zostały przez przedstawiciela świadczącego usługę. W ocenie Prezesa Urzędu nadmiernym formalizmem jest wymaganie od konsumentów uzyskania potwierdzenia nieprawidłowości przez takiego przedstawiciela. Choć taki sposób ułatwia ustalenie okoliczności zdarzenia, to z całą pewnością nie stanowi jedyne sposobu na ich ustalenie. Nieprawidłowości stwierdzone w czasie trwania imprezy wykazane mogą zostać przy użyciu innych środków dowodowych aniżeli tylko oświadczenie pilota bądź wykonawcy usługi. 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. Stąd nakładanie na konsumenta obowiązku uzyskania oświadczenia przedstawiciela organizatora co do nieprawidłowości które wystąpiły w czasie trwania imprezy jest nieuzasadnione.

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 i 606.

W wyroku z dnia 28.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przeszkody w wykonywaniu usługi turystycznej, której przyczyną tkwią w sile wyższej (powódzie, pożary, wichura itp.) oraz wojnach, strajkach, zamieszkach i tym podobnych okolicznościach, na które organizator nie ma wpływu.”*, (wyrok SOKIK w Warszawie z dnia 28.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 161/05). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru klauzul pod poz. 1043. W wyroku z dnia 14.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych”*, wpisane następnie do rejestru klauzul pod pozycją 1052 (sygn. akt XVII Amc 152/05). W uzasadnieniu wydanego rozstrzygnięcia SOKIK stwierdził, iż postanowienie takie wyczerpuje przepis art. 385 (3) pkt 10 i 19 kc, uprawnia ono jedynie kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, a więc niezgodnie z art. 385 (1) § 1 kc. Klauzula ta jest jednocześnie niezgodna z art. 11 a ust. 1, a także art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych. Zgodnie z brzmieniem art. 11 a ust. 1 organizator odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta albo działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej, nieuczestniczącej w wykonywaniu usług jeżeli działań tych lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo jeśli wynika to z działania siły wyższej. Z art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 powołanej ustawy wynika, że w przypadku gdy organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług i nie jest możliwe wykonanie świadczenia zastępczego uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z

niewykonania umowy, chyba że zachodzą okoliczności wymienione w art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ww. ustawy. Przez przyczyny niezależne od uczestnika imprezy można rozumieć takie okoliczności, które obciążają organizatora, które zależą od podmiotów uczestniczących w wykonaniu usługi. Stosownie do treści art. 16 a ust. 2 klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić, wówczas przysługuje mu prawo do odszkodowania. W tej sytuacji postanowienie to narusza art. 385 (3) pkt 2 kc i 385 (1) § 1 kc, bowiem niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Sąd wskazał, iż przedsiębiorca zamieszczając takie postanowienie liczył na niską świadomość prawną konsumentów, którzy nie zorientują się, że naruszają one ich prawa i nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń. Zamieszczenie takiego postanowienia świadczy o dążeniu przedsiębiorcy do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych nimi okoliczności, odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z innych zapisów stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca lub ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego. Takie postępowanie traktować należy jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

W stosowanym wzorcu umownym przedsiębiorcy posługują się postanowieniem *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zdarzenia i okoliczności, których organizator przy należytej staranności nie mógł przewidzieć lub zaistniały nie z winy Organizatora (w tym m.in.: opóźnienia w transporcie, postoje na granicach, awarie środków transportu, czynności celne, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy.”* W aspekcie wyżej przedstawionych uwag, Prezes Urzędu pragnie zwrócić uwagę, że odpowiedzialność organizatora turystyki za nienależyte wykonanie umowy oparta jest na zasadzie ryzyka i okoliczności przedstawione przez przedsiębiorcę w przedmiotowym postanowieniu nie wyłączają jego odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Zakres odpowiedzialności organizatora turystyki uregulowany został w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych oraz kolejnych przepisach tej ustawy – w tym w art. 14 i 16a. Z uwagi na to, iż regulacja powołanych przepisów szczegółowo omówiona została wyżej, w tym miejscu wystarczające będzie odniesienie się do generalnego przepisu w tym zakresie tj. przepisu art. 11 a tej ustawy. Przepis tego artykułu wyłącza odpowiedzialność organizatora jedynie w trzech przypadkach tj.: gdy zdarzenie jest wynikiem działania lub zaniechania klienta; działania lub zaniechania osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Oznacza to, iż organizator turystyki będzie ponosił odpowiedzialność za wszystkie zdarzenia związane z wykonywaną usługą o ile nie zostały one wyłączone powołanym przepisem.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługują się wspólnicy SKINDER, stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 1043 i 1052.

W wyroku z dnia 13.10.2004 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis *„Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż uczestników w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży”*, (sygn. akt XVII Amc 73/03). Postanowienie to wpisane następnie zostało do rejestru klauzul pod poz. 217. 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). 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 ekskulować 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 np. 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. Art. 385 (3) pkt 2 kc zakazuje wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

W stosowanym wzorcu umownym wspólnicy Spółki Skinder posługiwali się postanowieniem o treści „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za bagaż Klienta imprezy turystycznej w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zgubienia czy kradzieży.” Odnosząc powyższe postanowienie do treści powyższych klauzul 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. Umowa o imprezę turystyczną jest umową nazwaną, szczegółowo uregulowaną w ustawie o świadczenie 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 oraz prawie przewozowym. Zgodnie z art. 63 prawa przewozowego – które znajdzie zastosowanie z uwagi na brzmienie art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 778 § 2 kc - *Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy.* Przepis § 2 tego przepisu, stanowi z kolei, iż *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. 778 § 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 ekskulację 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.* W pozostałych przypadkach tj. dotyczących innych niż przewóz bagażu sytuacji odpowiedzialność organizatora turystyki regulowana jest przepisem art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Za Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów

wskazać należy, iż „jeżeli biuro podróży chce wyłączyć swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, po pierwsze - może to zrobić tylko w przypadkach wskazanych w ustawie, po drugie - musi precyzyjnie określić sytuacje, których dotyczą takie wyłączenia” (sygn. akt XVII Amc 118/2003 LexPolonica nr 375422).

Z uwagi na powyższe, zapis umowny którym posługiwali się wspólnicy Spółki jest niezgodny z przepisem art. 385 (3) pkt 2 kc.

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy z postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 217 i 417, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia 08.12.2004 r. Sad Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści „W przypadku rezygnacji z następujących przyczyn nie leżących po stronie biura dokonuje się następujących potrąceń; opłatę manipulacyjną w wysokości wpłaconego zadatku, nie mniej niż 100 PLN/osobę oraz inne poniesione koszty rzeczywiste przy rezygnacji do 45 dni przed imprezą, 30% przy rezygnacji między 44 a 30 dniem przed imprezą, 60% ceny przy rezygnacji między 29 a 15 dniem przed imprezą, 90% ceny przy rezygnacji między 14 a 7 dniem przed imprezą, 100% przy rezygnacji w terminie krótszym niż 7 dni przed imprezą.” Wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 08.12.2004 r. sygn. akt XVII Amc 79/03). Postanowienie to zostało następnie wpisane do rejestru klauzul pod poz. 274. W wyroku z dnia 10.11.2004 r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wpisane następnie do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 359, o treści: „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonywania potrąceń z wniesionych przez klienta opłat, wg poniższych zasad: b) 10 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 44 – 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 30 – 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 21 – 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacją nastąpi w terminie 14 – 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 100 % wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”. W ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, tego typu uregulowanie narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń i powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy. Stanowi także niedozwoloną klauzulę umowną w świetle art. 385 (3) pkt 12 kc gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, również wówczas kiedy konsument rezygnuje z wykonania umowy. Zapis powyższy pozwala przedsiębiorcy na potrącenie ze świadczenia konsumenta kwoty w sposób dowolny, bez wskazania kryteriów które uzasadniałyby potrącenie w określonej wysokości.

Wspólnicy Spółki Skinder posługują się postanowieniem o treści: „W przypadku rezygnacji-Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, wiza), nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, choroby lub wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Klient zostaje obciążony obowiązkiem zapłaty kary umownej, której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi: 50,- zł opłaty manipulacyjnej —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, 25% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,



50% ceny imprezy —jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, 90% ceny imprezy - jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby(ę) zobowiązujące się wstąpić w uprawa i obowiązki Klienta.” Podobnie zatem jak w postanowieniu umownym uznanym przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwoloną klauzulę umowną, tak i w nn. sprawie przedsiębiorcy wskazują we wzorcu umownym wysokość odstępnego jakie konsument musi zapłacić w przypadku rozwiązania umowy, bez odniesienia tej kwoty do rzeczywiście poniesionych kosztów, szkody. Przedsiębiorcy nie wskazują także, innych miarodajnych kryteriów ustalenia tej należności. Skutkiem takiego zapisu, świadczenia stron umowy o imprezę turystyczną nie są ekwiwalentne. W ocenie Prezesa Urzędu z uwagi na zasady uczciwości i dobre obyczaje, jak również przysługujące konsumentowi prawo do odstąpienia od umowy o imprezę turystyczną, odstępnę – jeśli jest zastrzeżone w umowie - winno być ukształtowane w odniesieniu do kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora. Na takie rozwiązanie wskazuje też brzmienie art. 385 (3) pkt 12 kc – uznające za niedozwolone postanowienie zapis *wyłączający obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części*. Do powyższego dodać należy, iż z uwagi na przedmiot świadczonych przez organizatorów turystyki usług, organizator imprezy turystycznej ma możliwość zaoferowania tego samego produktu innemu nabywcy i sprzedania go, bez obniżania ceny. W takiej sytuacji organizator imprezy nie ponosi żadnej szkody w związku z rezygnacją z imprezy przez konsumenta. Procentowe określenie świadczenia jakie przysługuje organizatorowi turystyki w związku z rezygnacją z imprezy turystycznej przez klienta, nie odpowiada faktycznie poniesionej przez przedsiębiorcę szkodzi, co skutkować może również uzyskaniem przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści. W sytuacji rezygnacji przez klienta z imprezy później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy, obowiązany on jest zapłacić przedsiębiorcy 100 % uiszczonej ceny, co w wypadku ponownej sprzedaży przez organizatora turystyki wycieczki, wyjazdu itp. może prowadzić do uzyskanie przez niego korzyści nawet w podwójnej wysokości. Podnieść także należy, iż *Warunki uczestnictwa* nie przewidują analogicznego obowiązku zapłaty kary umownej, czy też odstępnego na wypadek braku realizacji umowy przez przedsiębiorcę, co prowadzi do nieuzasadnionego różnicowania sytuacji stron (art. 385 (1) § 1 kc).

Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż skutek stosowania przez współników Spółki Skinder zakwestionowanego postanowienia jest zatem identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 274 i 359. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

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

- VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 3 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz. 655
- VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 6 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz.1044;
- X. REKLAMACJE ust. 4 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz.348;
- X. REKLAMACJE ust. 5 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz.185;
- XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 2 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz.1043;
- XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 3 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz.217;
- XII. REZYGNACJA Z IMPREZY ust. 2 *Warunków uczestnictwa (...)* - m.in. w klauzuli z poz. 274,

Prezes Urzędu wskazać pragnie, iż w wyrokach z dnia 06.06.2008 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 Liliany Skinder – Samborskiej i Leszka Samborskiego 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 Liliany Skinder – Samborskiej i Leszka Samborskiego 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 „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. 26 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 ustawy o ochronie (...). W toku nn. sprawy potwierdzone zostały w części stawiane przedsiębiorcy zarzuty posługiwanie się w stosowanym wzorcu umownym klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych tj. co do postanowień pkt VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 3, pkt VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 6; pkt X. REKLAMACJE ust. 4; pkt X.

REKLAMACJE ust. 5; pkt XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 2; pkt XI. ODPOWIEDZIALNOŚĆ ORGANIZATORA ust. 3; pkt XII. REZYGNACJA Z IMPREZY ust. 2.

Przedsiębiorcy zaproponowali, że wprowadzą do stosowanego wzorca umownego następujące zmiany:

Ad a) *„Jeżeli wykonanie świadczeń zastępczych o których mowa w ust. 1 jest niemożliwe albo klient z uzasadnionych powodów nie wyraził na nie zgody i odstąpił od umowy, Organizator jest obowiązany bez obciążania Klienta 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”.*

Ad b) *„W razie odstąpienia od umowy, o którym mowa w ust. 2 organizator turystyki nie może żądać od Klienta żadnych dodatkowych świadczeń z tego tytułu, w szczególności zapłaty kary umownej. Klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym Klienta na piśmie na 7 dni przed planowanym terminem rozpoczęcia imprezy turystycznej, siłą wyższej, działaniem lub zaniechaniem Klienta. Działaniami lub zaniechaniami osób trzecich nieuczestniczących w wykonaniu usługi przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć”.*

Ad c) *„Organizator jest zobowiązany do ustosunkowania się do reklamacji w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy, chyba że reklamacja została doręczona po zakończeniu imprezy, wówczas okres oczekiwania liczy się od dnia doręczenia reklamacji”.*

Ad d) *„Reklamacja Klienta skierowana do Organizatora winna zawierać oświadczenie jego przedstawiciela lub innego podwykonawcy Organizatora o wystąpieniu okoliczności świadczących o niewykonaniu lub nienależytym wykonaniu umowy oraz propozycje zaspokojenia jego roszczeń. Brak potwierdzenia oświadczenia nie stanowi przeszkody do rozpatrzenia reklamacji”.*

Ad e) *„Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem Klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą”.*

Ad f) usunięto;

Ad g) *„W przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, w tym m.in. z powodu: odmowy wydania paszportu lub wizy, braku dokumentów uprawniających do przekroczenia granic (paszport, wiza), nieprzybycia na zbiórkę (przy wyjeździe zbiorowym środkiem transportu), nie zgłoszenia się w miejscu realizacji świadczeń do pilota lub innego przedstawiciela Organizatora wskazanego w programie lub voucherze, choroby lub wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne, Klientowi zostanie wypłacone wynagrodzenie pomniejszone o rzeczywiście poniesioną przez organizatora szkodę, nie więcej niż: a. 50, - zł opłaty manipulacyjnej – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło w terminie 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b. 25 % ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 30 a 14 dniem przed rozpoczęciem imprezy, c. 50 % ceny imprezy – jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło pomiędzy 13 a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy, 90 % ceny imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła od 6 dnia przed dniem rozpoczęcia imprezy, chyba że klient wskaże osoby(ę) zobowiązujące się wstąpić w prawa i obowiązki klienta”.*

Zaproponowane przez przedsiębiorców zmiany uwzględniają zastrzeżenia Prezesa Urzędu, a ich wprowadzenie w powyższym kształcie oznaczać będzie wyeliminowanie

ze stosowanego wzorca umownego zarzucanych uprzednio klauzul niedozwolonych. Zwrócić jednak należy uwagę, iż do dnia wydania decyzji w nn. sprawie przedsiębiorcy nie udowodnili aby zaniechali stosowania wzorców umownych, z tego zaś względu niemożliwym stało się wydanie decyzji w oparciu o przepis art. 27 ustawy (...). Wskazać należy, iż samo okazanie projektu nowego wzorca umownego, czy też ewentualnych zmian wzorca obowiązującego nie może przesądzać o rozstrzygnięciu sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o treść art. 27 ustawy o ochronie (...), to jest o wydaniu decyzji, uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania. Wskazać bowiem należy, iż zgodnie z art. 27 ust. 1 i 3 ustawy o ochronie (...) ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie. Wskazać jednoznacznie należy, iż dla udowodnienia zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania danej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest wystarczające przedłożenie nowego wzorca umownego, który nie zawierałby już postanowień, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Przez zastąpienie kwestionowanych postanowień nowymi rozumie się stosowanie ich przy nowo podpisywanych umowach, oraz ich zmianę w aktualnie obowiązujących umowach. Wskazać należy, iż wspólnicy Spółki SKINDER nie udowodnili w toku postępowania zaistnienia żadnej z wyżej wymienionych okoliczności. Nie przedstawiono dowodów wskazujących na fakt, iż od dnia otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego zawierane są umowy już z wykorzystaniem zmienionego wzorca umownego. Ponadto nie wykazano też aneksowania, czy chociażby rozpoczęcia procesu aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie.

### **Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt I 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.

Prezes Urzędu umorzył w części wszczęte uprzednio postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Lilianę Skinder – Samborską i Leszka Samborskiego 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.: *Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży SKINDER* następującego zapisu: „VI. ZMIANA ŚWIADCZEŃ, ŚWIADCZENIA ZASTĘPCZE ust. 1: „W przypadku wystąpienia

*nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których Organizator zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy z Klientem - Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób. W takiej sytuacji Klient powinien niezwłocznie poinformować Organizatora na piśmie czy (...): b. odstępuje od umowy za zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów, opłat.”*

W toku wszczętego postępowania, nie stwierdzono tożsamości powyższego zapisu z klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie II 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.

Mając na uwadze powyższe przesłanki Prezes Urzędu odstąpił od wymierzenia kary w stosunku do przedsiębiorcy Leszka Samborskiego. Osoba ta przystąpiła do spółki cywilnej Biuro Podróży SKINDER s.c. Liliana Skinder – Samborska i Leszek Samborski w grudniu 2007 r. Przychód Pana Leszka Samborskiego z tytułu udziału w zysku spółki wynosi ..... % i za 2007 r. wyniósł ..... zł. Pozwala to Prezesowi Urzędu na wymierzenie kary w maksymalnej wysokości ..... zł. W sprawie nn. orzekanie kary w pełnej wysokości nie jest jednak uzasadnione, z kolei kara wymierzona proporcjonalnie do stopnia naruszenia ustawy przez przedsiębiorcę, nie będzie spełniała swojego celu. Z tego względu Prezes Urzędu nie orzekł kary w stosunku do Leszka Samborskiego.

W stosunku do drugiego z przedsiębiorców – Liliany Skinder – Samborskiej Prezes Urzędu przy wymiarze kary wziął pod uwagę następujące okoliczności.

Za okoliczności obciążające przedsiębiorcę uznano w nn. sprawie ilość klauzul niedozwolonych występujących we wzorcach umownych, którymi posługiwali się przedsiębiorcy oraz fakt, że część z nich zmierzała do ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania. Stosowanie takich postanowień jest zachowaniem nagannym. Przedsiębiorcy wykorzystując sytuację związaną 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.

Za okoliczności wpływające na złagodzenie kary w stosunku do przedsiębiorcy Liliany Skinder – Samborskiej, Prezes Urzędu uznał działanie przedsiębiorcy zmierzające do indywidualnego rozwiązywania wszelkich niejasności powstałych na tle wykonania zawieranych z konsumentami umów. Przedsiębiorca polubownie załatwiał wszelkie zgłaszane przez konsumentów zastrzeżenia; w przypadku zaś jednego z bardziej dotkliwych dla konsumentów postanowień umownych – tj. regulującego wysokość odstępnego za rezygnację z imprezy – przedsiębiorca często w ogóle postanowienia tego nie stosował, zwracając kontrahentom nawet 100 % dokonanej wpłaty, również w przypadku rezygnacji przez konsumenta bezpośrednio przed imprezą. Skutkiem tych zabiegów zawarte w treści wzorców umownych postanowienia niekorzystne dla konsumentów i godzące w ich uprawnienia, nie były faktycznie stosowane.

Prezes Urzędu nie uznał za zasadne całkowitego odstąpienie od wymierzenia kary w sprawie nn. – o co wnosił przedsiębiorca. Przedsiębiorca naruszył przepisy ustawy, w stosowanym wzorcu zawarł kilka postanowień tożsamych z postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych.

Mając na uwadze wskazane wyżej okoliczności, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Lilianę Skinder – Samborską karę w wysokości ..... zł (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co odpowiada .....% kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną. Wymierzona bowiem została w odczuwalnej dla przedsiębiorcy wysokości, co tym samym winno skłonić go do zaniechania podobnych zachowań w przyszłości.

### **Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt III 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. 479<sup>28</sup> § 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  
Z-ca Dyrektora Delegatury  
Elżbieta Kołodziej

Otrzymują:

1. Liliana Skinder – Samborska,
2. Leszek Samborski

prowadzący działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży SKINDER S.C. Liliana Skinder – Samborska, Leszek Samborski Pl. Ratuszowy 31/32, 58 – 500 Jelenia Góra