



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

Pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98,

E-mail: krakow@uokik.gov.pl

RKR-61-20/11/MS- /11

Kraków, dnia 9 września 2011r.

DECYZJA Nr RKR – 33/2011

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 1 pkt 4 i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku pod zarzutem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: *„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”* postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:
 - 1) *„Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4. terminach na rzecz Organizatora.”* (pkt 3.5. wzorca),
 - 2) *„Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania z przyczyn leżących po stronie Klienta, niezawinionych przez organizatora.”* (pkt 8.3. wzorca),- co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.
2. zamieszczeniu we wzorcu umowy pod nazwą: *„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”* postanowienia o treści: *„Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy do dwukrotności ceny imprezy.”* (pkt 8.2. wzorca) - co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie ustawy w związku z art. 11 b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. nr 223 poz. 2268 z późn. zm.),

w wyniku którego uprawdopodobniono, że Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku stosuje praktykę, o jakiej mowa w art. 24 ust. 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i przyjęto zobowiązanie Spółki do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zmianę treści kwestionowanych postanowień wzorca umowy,

nakłada się na Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku **obowiązek wykonania tego zobowiązania** poprzez zaniechanie stosowania w umowach kwestionowanych postanowień poprzez wprowadzenie do obrotu z konsumentami zmienionego wzorca umowy, który nie zawiera kwestionowanych postanowień w terminie do 30 września 2011r.,

- II. Na podstawie przepisu art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 1 pkt 4 i § 2 pkt 4 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

nakłada się na Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku **obowiązek złożenia sprawozdania o wykonaniu zobowiązania** nałożonego w pkt I sentencji decyzji w terminie do 15 października 2011r.

UZASADNIENIE

W roku 2011 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej „Prezesem UOKiK” - przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Krakowie dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej, tj. województw małopolskiego i podkarpackiego. Kontrolą objęto także przedsiębiorcę Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku - zwanego dalej „Spółką”. W toku postępowania ustalono, że Spółka świadczy usługi turystyczne, których przedmiotem jest organizowanie imprez turystycznych oraz szkoleń nurkowych oraz dokonano analizy stosowanego przez tego przedsiębiorcę wzorca umowy pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.*”. Przeprowadzona analiza wykazała, że wzorzec umowy zawieranej z konsumentami zawiera postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. – zwanego dalej „Rejestrem” oraz stwierdzono braki w treści samej umowy, które mogą stanowić naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jako bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem nr RKR-106/2011 z dnia 30.05.2011r. Prezes UOKiK wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) – zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, polegających na stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.*” postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do Rejestru postanowień wzorców

umowy uznanych za niedozwolone oraz zamieszczeniu tym wzorcu umowy postanowienia sprzecznego z treścią art. 11 b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.).

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, Spółka pismami z dnia 16.06.2011r. oraz 18.07.2011r. potwierdziła fakt stosowania wzorca umowy o treści zakwestionowanej przez Prezesa UOKIK oraz poinformowała, że podziela w całości stanowisko i zastrzeżenia Prezesa UOKIK odnośnie zakwestionowanych postanowień w stosowanych dotychczas wzorcach umów. W związku z powyższym stwierdziła, iż zobowiązuje się dokonać zmiany kwestionowanego wzorca umowy poprzez zaniechanie stosowania we wzorcu umowy kwestionowanych postanowień poprzez ich zmianę w terminie wskazanym przez Prezesa UOKIK oraz wnosi o wydanie decyzji zobowiązującej w trybie art. 28 ustawy o ochronie (...). Na dowód tego Spółka przedłożyła pismem z dnia 18.07.2011r. projekt zmienionego wzorca umowy, który nie zawierał postanowień wskazanych w sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.

Postanowieniem RKR-164/2011 z dnia 8.07.2011r. Prezes UOKIK z urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego.

Prezes UOKIK ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000262427. Ponadto przedsiębiorca jest wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Podkarpackiego. Zakres prowadzonej przez niego działalności gospodarczej obejmuje m.in. organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami, w tym konsumentami posługuje się on wzorcem umowy pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.*”, które następnie klienci podpisują, dokonując zakupu świadczonych przez nią usług. Doręczana konsumentom umowa jest sporządzana przez Spółkę przed zawarciem umowy i zawiera gotowe jednolite postanowienia. Oznacza to, iż stosuje ona w obrocie konsumenckim wzorec umowy.

Analiza wskazanego wyżej dokumentu pozwoliła na postawienie Spółce zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w w/w wzorcu umowy postanowień o następującej treści:

- 1) „*Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4. terminach na rzecz Organizatora.*” (pkt 3.5. wzorca),
- 2) „*Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania z przyczyn leżących po stronie Klienta, niezawinionych przez organizatora.*” (pkt 8.3. wzorca),

W tym miejscu należy zauważyć, iż do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane, na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c., postanowienia, które są tożsame z przedmiotowymi klauzulami zakwestionowanymi przez Prezesa UOKIK. Są to postanowienia o następującej treści (wg numeracji sentencji decyzji):

Ad 1).

- „Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.2 i 3.3 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników, działających w sieci Organizatora (pośredników).” (wpis nr 523 dokonany na podstawie wyroku SOKIK z dnia 23.05.2005r. sygn. akt XVII Amc 77/04),

Ad 2)

- „Biuro wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z części świadczeń lub imprezy w czasie jej trwania.” (wpis nr 1717 dokonany na podstawie wyroku SOKIK z dnia 24.02.2009r. sygn. akt XVII Amc Amc 37/08),
- „III Millenium wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Uczestników rezygnujących z imprez w czasie jej trwania.” (wpis nr 1574 dokonany na podstawie wyroku SOKIK z dnia 9.01.2009r., sygn. akt XVII Amc 189/08),

Ponadto Prezes UOKiK stwierdził, że Spółka stosowała we wzorcu umowy pod nazwą: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.” postanowienia o treści: „Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy do dwukrotności ceny imprezy.” (pkt 8.2. wzorca) - co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 powołanej na wstępie ustawy w związku z art. 11 b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych (Dz. U. nr 223 poz. 2268 z późn. zm.).

Mając powyższe ustalenia na uwadze Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorca umowy stosowanego przez Spółkę wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych ich treścią aktualnych i potencjalnych klientów organizatora turystyki, którym - na gruncie art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą albo mogli być klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKiK działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie

przedsiębiorcy. Aby możliwe było, zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, a jednocześnie
2. działania te muszą godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Podkreślenia wymaga okoliczność, że przepisy w/w ustawy o ochronie (...) nie definiują pojęcia bezprawności działań przedsiębiorcy, na co zwrócił uwagę SOKiK w wyroku z dnia 23.06.2006r. (sygn. akt XVIII Ama 32/05), stwierdzając, iż art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie (...) z 15 grudnia 2000r. – którego odpowiednikiem w ustawie o ochronie (...) z dnia 16 lutego 2007r. jest art. 24 ust. 2 – nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw, gdyż dopiero na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem. Niemniej jednak, ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co SOKiK potwierdził w innym wyroku z dnia 25.03.2004r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), stwierdzając, że można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Do stwierdzenia praktyki, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Pokreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy 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. 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 postanowienia wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa

UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13.07.2006r. (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 uokik [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] 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 uokik 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 wzorców 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 zakwestionowane przez Prezesa UOKiK zapisy wzorca umowy stosowanego przez Spółkę przy świadczeniu usług turystycznych, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. Dodatkowo podkreślenia wymaga okoliczność, że wszystkie postanowienia wpisane do Rejestru, które zostały wskazane w sentencji niniejszej decyzji dotyczą branży turystycznej, a w szczególności organizatorów turystyki, co oznacza, iż zachodzi tożsamość stosunków prawnych.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie wskazane w pkt I.1.1) sentencji decyzji o treści: „*Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4. terminach na rzecz Organizatora.*” jest tożsame z treścią postanowienia wpisanego do Rejestru pod pozycją 523, które zostało wymienione powyżej w treści decyzji. Zacytowane powyżej postanowienie umowne oraz wskazane postanowienie wpisane do Rejestru dotyczą sytuacji, w której po upływie określonego w umowie terminu realizacji przez konsumenta zobowiązań, jak np. zapłata opłat z tytułu zapłaty za świadczone usługi, Spółka uzyskuje prawo – bez konieczności uprzedniego wezwania konsumenta do spełnienia świadczenia i wyznaczenia dodatkowego terminu do jego spełnienia - rozwiązania umowy. Tego rodzaju klauzule - tj. dopuszczające możliwość rozwiązania umowy przez profesjonalistę wskutek zwłoki konsumenta w spełnieniu świadczenia pieniężnego bez uprzedniego wezwania do zapłaty – zostały przez SOKiK zakazane w odniesieniu do przedsiębiorców z różnych branż ze względu naruszenie dobrych obyczajów. A zatem analizowane postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do rejestru zarówno pod względem treści, stanu faktycznego oraz naruszają interesy konsumentów.

Również postanowienie wskazane w pkt I.1.2) sentencji decyzji o treści: „*Organizator wyłącza odpowiedzialność w stosunku do Klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania z przyczyn leżących po stronie Klienta, niezawinionych przez organizatora.*” jest tożsame z treścią postanowień wpisanych do Rejestru pod pozycją 1574 oraz 1717, które zostały wymienione powyżej w treści decyzji. Zacytowane powyżej postanowienie oraz postanowienia wpisane do Rejestru dotyczą wyłączenia odpowiedzialności Spółki wobec konsumentów, którzy odstępują odmowy w czasie jej trwania lub rezygnują z części świadczonych usług. Za bezsporne należy uznać, że organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za wszystkie swoje działania i zaniechania podjęte w związku z organizowaną imprezą turystyczną, jak również za wszystkie działania i zaniechania osób, z których pomocą świadczy swoje usługi, jak również osób, którym wykonanie tych usług powierza. W ocenie organu antymonopolowego – akceptowanej przez Sąd - źródłem odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora imprezy turystycznej za ewentualne szkody wyrządzone klientom może być art. 471 k.c. oraz art. 474 k.c. Zgodnie z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 25.02.1986r. III CZP 2/86, organizator odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miał on możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami. Odpowiedzialność ta ciąży na organizatorze turystyki zarówno w stosunku do osób, które skorzystały z pełnej usługi turystycznej, jak i w stosunku do osób, które zrezygnowały z imprezy w czasie jej trwania i rozwiązały umowę, nawet z przyczyn leżących po ich stronie. Od powyższej odpowiedzialności organizator może zwolnić się jedynie w przypadku zaistnienia okoliczności egzoneracyjnych (wyłączających odpowiedzialność) określonych w obowiązujących przepisach, a zwłaszcza w art. 11a ustawy o usługach

turystycznych. W tym stanie rzeczy należy uznać, że analizowane postanowienie narusza interesy konsumentów, wyłączając odpowiedzialność organizatora turystyki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, a ponadto jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru zarówno pod względem treści, jak i stanu faktycznego.

W analizowanym wzorcu umownym Spółka zamieściła także postanowienie o treści: „Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy do dwukrotności ceny imprezy.” (pkt 8.2. wzorca). Zapis ten odpowiada wprawdzie treści przepisu art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Jednakże – stosownie do ust. 4 tego przepisu – ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie. A zatem Spółka, wprowadzając do wzorca umowy w/w postanowienie bez zamieszczenia zapisu, że ograniczenie jej odpowiedzialności za szkody nie obejmuje szkód na osobie naruszyła bezwzględnie obowiązujący przepis art. 11 b ust. 4 w/w ustawy o usługach turystycznych, co oznacza, iż jej działanie w tym zakresie jest bezprawne.

Odnosząc się do drugiej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle - powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów. Oceniane w niniejszej decyzji działania Spółki odnoszą się do wszystkich jego aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

Uwzględniając powyższy wywód, Prezes UOKIK uznał, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do zakwalifikowania działań Spółki jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Stosowanie do art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, po uprawdopodobnieniu w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, że przedsiębiorca narusza zakaz określony w art. 24 w/w ustawy o ochronie (...), a także po przyjęciu zobowiązania przedsiębiorcy do zaniechania zarzucanych im praktyk, jak również do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym naruszeniom, Prezes UOKIK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Analiza przedłożonych przez Spółkę dokumentów i wyjaśnień wykazała, że Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. zobowiązało się do zaniechania stosowania kwestionowanych przez Prezesa UOKIK postanowień umownych, na dowód

czego przedstawiła projekt zmienionego wzorca umowy dostosowany do obowiązującego porządku prawnego. Zobowiązując się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym przez Prezesa UOKIK naruszeniom, Spółka postanowiła dokonać zmiany niedozwolonych postanowień umownych: poprzez:

- wprowadzenie do pkt 3.5 wzorca zapisu, że odstąpienie od umowy nastąpi – w przypadku nie dokonania wpłat – po bezskutecznym wezwaniu do zapłaty i wyznaczeniu dodatkowego 7-dniowego terminu do zapłaty,
- wprowadzenie do pkt 8.2. wzorca zapisu, że ograniczenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej nie dotyczy szkód na osobie,
- wprowadzenie do pkt 8.3 wzorca umowy zapisu, że ograniczenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług wobec klienta rezygnującego z imprezy w czasie jej trwania nie dotyczy roszczeń powstałych do chwili rezygnacji klienta z imprezy.

Na podstawie art. 28 ust. 3 w/w ustawy o ochronie (...) Prezes UOKIK nałożył na Spółkę obowiązek wykonania zobowiązania poprzez zaniechanie stosowania w umowach kwestionowanych postanowień poprzez wprowadzenie nowego wzorca umowy i zamieszczenie go na stronie internetowej Spółki w terminie do 30 września 2011r. W tym przypadku Prezes UOKIK uznał, że zobowiązanie zaproponowane przez Spółkę oraz wyznaczony termin jest wystarczający do zapobieżenia wskazanym w sentencji naruszeniom. Na podstawie art. 28 ust. 3 w/w ustawy o ochronie (...) Prezes UOKIK nałożył na Spółkę obowiązek złożenia sprawozdania o wykonaniu obowiązku nałożonego w pkt I sentencji decyzji w terminie do dnia 15 października 2011r.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Leszek Piekarz
Dyrektor Delegatury

Otrzymują:

1 x Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.; ul. W. Witosa 35, 37 – 300 Leżajsk

1 x a/a