



**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-61-11/08/WJ-9/08

Kraków, dnia 30 września 2008 r.

DECYZJA Nr RKR - 32/2008

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. z siedzibą w Boguchwale przy ul. Technicznej 1 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającą na stosowaniu we wzorcu umownym p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.” postanowień, o następującej treści:

- 1) „W przypadku rezygnacji z imprezy z powodu choroby lub innych przypadków losowych Uczestnika obciążają koszty opłaty manipulacyjnej 20% ceny imprezy” (pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa) oraz
- 2) „Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora imprezy w terminie 7 dni po zakończeniu imprezy” (pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa),

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone;

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 24 września 2008 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. z siedzibą w Boguchwale przy ul. Technicznej 1, **karę pieniężną** w wysokości 1.112 zł (słownie: tysiąc sto dwanaście złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. *ustawy*.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej *ustawy* i § 7 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. z siedzibą w Boguchwale przy ul. Technicznej 1, **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego Przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 22 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Prezesem Urzędu”) - w ramach zaplanowanego badania wzorców umów, stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych - wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy warunki świadczenia usług turystycznych, stosowane w obrocie z konsumentami przez „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. z siedzibą w Boguchwale nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, tj. czy są zgodne z przepisami ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz przepisami *kodeksu cywilnego* dotyczącymi wzorców umów.

W trakcie przedmiotowego postępowania wyjaśniającego uzyskano następujące dokumenty, stosowane przez „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. w Boguchwale (zwane dalej „Przedsiębiorcom”), w obrocie z konsumentami:

- dwie umowy o świadczenie usług turystycznych z załączonymi do ich „Warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.” (zwanych dalej „warunkami uczestnictwa” – o jednakowej treści w obu przypadkach,
- folder reklamowy oraz
- dwie ulotki, o różnej zawartości.

Przeprowadzona analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że warunki uczestnictwa mogą zawierać postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu wszczął - postanowieniem Nr RKR - 119/2008 z dnia 3 marca 2008 r. - postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu w warunkach uczestnictwa postanowień umownych,

wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:

- 1) „W przypadku rezygnacji z imprezy z powodu choroby lub innych przypadków losowych Uczestnika obciążają koszty opłaty manipulacyjnej 20% ceny imprezy” (pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 896,
- 2) „Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora imprezy w terminie 7 dni po zakończeniu imprezy” (pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1319

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odpowiadając na postawione zarzuty - pismem z dnia 20 marca 2008 r. - Przedsiębiorca w całości nie zgodził się z ich treścią.

Odnosnie zarzutu 1. – dotyczącego rezygnacji z imprezy i obciążania klienta kosztami opłaty manipulacyjnej – Przedsiębiorca wyjaśnił, iż stosownie do postanowień art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm. – zwanej dalej „ustawą o usługach turystycznych”), organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba, że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta. Przedsiębiorca argumentował, że skoro przepis ten wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki za przypadki zależne od klienta, to fakt taki musi być wskazany w umowie, aby klient podpisując jej warunki miał świadomość, że jego rezygnacja wiąże się z koniecznością pokrycia przez niego kosztów, poniesionych przez organizatora turystyki, m.in. na rezerwacje miejsc, bilety, ubezpieczenie, przygotowanie do wyjazdu.

Przedsiębiorca podniósł, że również 2. zarzut nie znajduje podstaw prawnych, bowiem kwestionowane postanowienie w przedmiocie reklamacji jest zgodne z przepisem art. 14 ust. 2 pkt 8 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, że umowa powinna określać sposób zgłaszania reklamacji związanych z wykonywaniem usług przez organizatora turystyki lub osobę z nim współpracującą z podaniem terminu zgłoszenia takich reklamacji. Natomiast postanowienie zawarte w pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa ma na celu ochronę interesu konsumentów i organizatora. W ocenie Przedsiębiorcy bowiem, im wcześniej klient zgłosi swoje zastrzeżenia, tym wcześniej zostanie rozpatrzona jego reklamacja, dlatego też uznanie takiego postanowienia za niedozwolone jest bezpodstawne.

Niezależnie od powyższego, Przedsiębiorca powołał się również na wyrok Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt: XVII Ama 51/2003), w którym Sąd orzekł, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy przedsiębiorców są działania dotyczące tylko konkretnych przedsiębiorców, stosujących niedozwolone klauzule:

- 1) w stosunku do których Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał prawomocnym wyrokiem, że stosują w umowach z konsumentami zawieranych według wzorca postanowienia niedozwolone,
- 2) treść tych postanowień i oznaczenie przedsiębiorcy zostało wpisane do rejestru klauzul stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.,

3) pomimo zaistnienia przesłanek pkt 1 i 2 (tj. wyroku SOKiK oraz wpisu do rejestru klauzul abuzywnych), przedsiębiorcy nadal stosują ww. postanowienia w umowach z konsumentami.

Podkreślił jednocześnie, że w opisywanej w wyroku sprawie Sąd uznał, że przedsiębiorca nie występuje w rejestrze przedsiębiorców, o których mowa w 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* i że działania tego przedsiębiorcy nie stanowią praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Uwzględniając powyższe okoliczności, Przedsiębiorca uznał, iż sentencja i uzasadnienie ww. wyroku znajduje pełne zastosowanie w prowadzonej przeciwko niemu sprawie.

Ponadto Przedsiębiorca podniósł, że w dniu 17 grudnia 2004 r. został skontrolowany przez Podkarpacki Urząd Wojewódzki w Rzeszowie, który zakwestionował część postanowień jego warunków uczestnictwa. W wykonaniu zaleceń pokontrolnych Przedsiębiorca dostosowała do nich ww. wzorzec umowy, a następnie przesłał go do Urzędu Wojewódzkiego. Ponieważ Podkarpacki Urząd Wojewódzki nie wniósł dalszych zastrzeżeń do warunków uczestnictwa, Przedsiębiorca przyjął, że wzorzec umowy jest zgodny z przepisami i może być wykorzystywany w obrocie prawnym. W celu potwierdzenia opisywanych tu okoliczności, Przedsiębiorca przedstawił dowody w postaci protokołu z ww. kontroli Podkarpackiego Urzędu Wojewódzkiego oraz własnego pisma z dnia 12 stycznia 2005 r., przekazującego Urzędowi Wojewódzkiemu zmieniony wzorzec warunków uczestnictwa.

W świetle wszystkich powyższych okoliczności, Przedsiębiorca wniósł o umorzenie prowadzonego przeciwko niemu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Pomimo przedstawionych powyżej zarzutów i argumentacji na ich poparcie, Przedsiębiorca przedłożył nowy, zmieniony wzorzec warunków uczestnictwa, zawierający zmodyfikowane postanowienia pkt II zd. 2 oraz pkt VI zd. 1. Jednocześnie w piśmie z dnia 24 września 2008 r., Przedsiębiorca wyjaśnił, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca - „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. w Boguchwale jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000126934. Przedmiotem jego działalności gospodarczej, ujawnionej w Rejestrze, jest - pośród 17 innych rodzajów - również działalność związana z turystyką, w tym hotelarska, artystyczna i rozrywkowa.

W ramach tej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy o świadczenie usług turystycznych z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcami umownymi pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.”, które regulują wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorcy oraz konsumentów korzystających z jego usług.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach umów postanowień, o następującej treści:

- 1) „W przypadku rezygnacji z imprezy z powodu choroby lub innych przypadków losowych Uczestnika obciążają koszty opłaty manipulacyjnej 20% ceny imprezy” (tak: pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa) oraz
- 2) „Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora imprezy w terminie 7 dni po zakończeniu imprezy” (tak: pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa).

W tym miejscu należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. – postanowienia, o następującej treści:

Poz. 896: „Jeżeli Klient uczestnik imprezy turystycznej, nie wykorzysta poszczególnych świadczeń ze względu na przedwczesny powrót lub z innych ważnych powodów, TUI doloży wszelkich starań by uzyskać od danego kooperanta zwrot zaoszczędzonych wydatków. Powyższe zobowiązanie TUI nie dotyczy przypadków, w których świadczenia były jedynie znikome względnie jeżeli przepisy prawne lub zarządzenia urzędowe stoją temu na przeszkodzie. TUI zastrzega sobie prawo do zatrzymania 20% zwróconej sumy jako wyrównanie za dodatkowe starania i poniesione straty” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 13 czerwca 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 10/03) oraz

Poz. 560: „Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 września 2005 r., sygn. akt: XVII Amc 76/04) i

Poz. 1319: „Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemnie w oparciu o skargę złożoną u rezydenta nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29 listopada 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 225/07).

Wzorzec warunków uczestnictwa, zawierający kwestionowane powyżej postanowienia umowne, był stosowany przez Przedsiębiorcę w momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, a następnie - będącego jego efektem - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ostatecznie, w ślad za pismem z dnia 20 marca 2008 r., Przedsiębiorca przedstawił nowy, zmieniony i poprawiony - zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorzec warunków uczestnictwa. A mianowicie, kwestionowany zapis pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa, w brzmieniu: „W przypadku rezygnacji z imprezy z powodu choroby lub innych przypadków losowych Uczestnika obciążają koszty opłaty manipulacyjnej 20% ceny imprezy”, zastąpiono postanowieniem o treści: „W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn zależnych od Uczestnika obowiązany on będzie do zwrotu rzeczywiście poniesionych kosztów przez Zapel Service, chyba że ubezpieczy się od kosztów rezygnacji z udziału w imprezie i wówczas koszty poniesie ubezpieczyciel”. Natomiast w miejsce postanowienia pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa, o treści: „Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora imprezy w terminie 7 dni po zakończeniu imprezy”, wprowadzono zapis w brzmieniu: „Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora zgodnie z obowiązującymi przepisami prawa.”.

Nowe, zmodyfikowane postanowienia ww. wzorców umów nie są już - w ocenie Prezesa Urzędu – bezprawne i nie naruszają interesów konsumentów.

Niezależnie od powyższego, Prezes Urzędu - na skutek wezwania Przedsiębiorcy – ustalił dodatkowo, że jego przychód w rok 2007 r. wyniósł 3.250.379,06 zł, w tym z działalności turystycznej 222.405,36 zł. W celu potwierdzenia tego faktu, Przedsiębiorca posłużył się: poświadczoną za zgodność z oryginałem kopią deklaracji podatkowe CIT - 8 za rok 2007 oraz sprawozdaniem finansowym „Zapel Service” Kompleksowego Centrum Usług Sp. z o.o. w Boguchwale. Przy okazji udzielania wyjaśnień co do wysokości przychodu uzyskanego w roku 2007, Przedsiębiorca podniósł dodatkowo, że żaden z konsumentów nie poniósł szkody w związku ze stosowaniem kwestionowanego wzorca warunków uczestnictwa, jak również nie skarżył się na jego treść. Jednocześnie Przedsiębiorca wskazał, że świadczenie usług turystycznych jest jedną z wielu form jego działalności i polega wyłącznie na organizowaniu kolonii, w tym głównie dla dzieci pracowników Zakładów Porcelany Elektrotechnicznej „ZAPEL” S. A. w Boguchwale, które są 100 % udziałowcem Przedsiębiorcy. Przedsiębiorca podkreślił jeszcze raz, że w 2007 r. przychód z organizacji kolonii, a więc całej jego działalności turystycznej, wyniósł 222.405,36 zł.

Ponadto Przedsiębiorca podniósł, że niezwłocznie po wskazaniu przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości w stosowanym przez niego wzorcu warunków uczestnictwa, zmodyfikował kwestionowane postanowienia do stanu zgodnego z prawem. W celu wykazania tej okoliczności, Przedsiębiorca doręczył dowód w postaci uaktualnionego wzorca warunków uczestnictwa, którego postanowienia nie naruszają już praw i interesów konsumentów. Zawiera on nowe, zmodyfikowane i poprawione postanowienia pkt II zd. 2 oraz pkt VI zd. 1, które – w ocenie Prezesa Urzędu - są zgodne z obowiązującym stanem prawnym, a w szczególności z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy o usługach turystycznych*. Niezależnie od powyższego - zgodnie z wyraźnym i jednoznacznym oświadczeniem Przedsiębiorcy - w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa.

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

Na wstępie należy stwierdzić, iż treść art. 1 ust. 1 powoływanej wyżej *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o ochronie (...)*”) wyraźnie wskazuje, że jej przepisy mają zastosowanie wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Zatem warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorcy naruszają przepisy *ustawy o ochronie (...)* i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanego przez Przedsiębiorcę wzorca umownego p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.”. Wzorzec ten był stosowany przy zawieraniu umów z klientami Przedsiębiorcy – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych. Dotyczy on zatem obecnych i wszystkich potencjalnych kontrahentów Przedsiębiorcy, co oznacza, iż może mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Stwierdzić zatem należy, że postępowanie poprzedzające wydanie niniejszej decyzji oraz zawarte w niej rozstrzygnięcie mają na celu ochronę interesu publicznego.

Przepis art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Powołany wyżej przepis *ustawy o ochronie (...)* zawiera w punktach 1 - 3 przykładowe wyliczenie praktyk, zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten precyzuje, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz naruszenia szeroko ujmowanych praw konsumenta do informacji.

A zatem kolejne punkty art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)* dookreślają klauzulę generalną wyrażoną na początku tego przepisu, poprzez egzemplifikację najczęściej występujących rodzajów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei miarodajny dla potrzeb oceny niniejszej sprawy przepis art. 24 ust. 2 pkt 1 tej *ustawy* wprost uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Zważyć należy również w tym miejscu, iż w uchwale 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt.: III SZP 3/2006), Sąd Najwyższy podkreślił, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przestawieniu szyku 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 już do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Jak już zasygnalizowano powyżej, aby możliwe było stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, tj.:

- działania przedsiębiorcy muszą nosić znamiona bezprawności,
- działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z literalnym jego brzmieniem, że „działanie bezprawne” to takie zachowanie, które jest sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. nie zależy od wystąpienia szkody, ani zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zakwestionowane w niniejszej sprawie działania Przedsiębiorcy polegają na posługiwaniu się w stosunkach z konsumentami – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych – zapisami wzorców umów, których treść jest tożsama z treścią postanowień, uznanych przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z art. 479⁴² k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone - w sentencji wyroku przytacza treść postanowień wzorca uznanych za niedozwolone i zakazuje ich stosowania. Z kolei z brzmienia art. 479⁴³ k.p.c. wynika, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie którego dokonywany jest wpis postanowienia do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone, rozstrzygnięta została w przywołanej powyżej uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy wskazał, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, tzn. zakaz stosowania klauzuli wpisanej do ww. rejestru odnosi się do wszystkich przedsiębiorców, a nie tylko tych, których dotyczy wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przy czym, co należy jeszcze raz przypomnieć - jak podniósł Sąd Najwyższy - zakazane jest wykorzystywanie nie tylko klauzuli w identycznym brzmieniu, ale także klauzuli o zbliżonej treści, która wywołuje takie same skutki, jak klauzula już wpisana.

W przedmiotowej sprawie bezspornym jest, że „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. w Boguchwale jest przedsiębiorcą - w zakresie w jakim świadczy odpłatne usługi turystyczne. Bezsprzeczne jest również – co zostało wykazane w opisie stanu faktycznego niniejszej decyzji - że Przedsiębiorca ten stosuje w obrocie z konsumentami wzorec umowy, który zawiera następujące postanowienia:

- 1) *„W przypadku rezygnacji z imprezy z powodu choroby lub innych przypadków losowych Uczestnika obciążają koszty opłaty manipulacyjnej 20% ceny imprezy”* (tak: pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa) oraz
- 2) *„Skargi i zażalenia dotyczące świadczonych usług należy zgłaszać bezpośrednio do kierownika wskazanego w programie imprezy lub do organizatora imprezy w terminie 7 dni po zakończeniu imprezy”* (tak: pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa).

A zatem, w celu udowodnienia bezprawności działań Przedsiębiorcy należy wykazać, że ww. postanowienia są tożsame z zapisami umieszczonymi w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Odnosząc się do pierwszego z tych postanowień, tj. zapisu pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu stanął na stanowisku, że jest ono tożsame z klauzulą niedozwoloną wpisaną pod pozycją 896 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Tak bowiem wyrokiem z dnia 13 czerwca 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 10/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ocenił, że zakazane jest postanowienie, zgodnie z którym: *„Jeżeli Klient uczestnik imprezy turystycznej, nie wykorzysta poszczególnych świadczeń ze względu na przedwczesny powrót lub z innych ważnych powodów, TUI doloży wszelkich starań by uzyskać od danego kooperanta zwrot zaoszczędzonych wydatków. Powyższe zobowiązanie TUI nie dotyczy przypadków, w których świadczenia były jedynie znikome względnie jeżeli przepisy prawne lub zarządzenia urzędowe stoją temu na przeszkodzie. TUI zastrzega sobie prawo do zatrzymania 20% zwróconej sumy jako wyrównanie za dodatkowe starania i poniesione straty”*.

Cytowane wyżej postanowienie zostało uznane przez SOKiK za abuzywne, a następnie zamieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 896,

na skutek powództwa konsumenta. Niestety Sąd wydając powoływany wyżej wyrok nie sporządził jego uzasadnienia. Mając jednak na względzie dotychczasowe orzecznictwo Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w podobnych sprawach, nie trudno dociec jakimi racjami kierował się Sąd, uznając cytowane postanowienie za niedozwolone.

W pierwszej kolejności Prezes Urzędu zważył, że kwestionowany przez niego zapis wypełnia dyspozycję art. 385³ pkt 17 *k.c.*, w myśl którego niedozwolonym postanowieniem umownym jest takie, które „*nakłada na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego*”. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa mieści się również w zakresie klauzuli generalnej, doprecyzowanej w art. 385¹ § 1 *k.c.* Zgodnie z tym ostatnim przepisem „*postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (niedozwolone postanowienia umowne)*”.

Uwzględniając przytoczone w tym miejscu postanowienia należy przyjąć, że rezygnacja klienta (konsumenta) z imprezy turystycznej jest de facto jego odstąpieniem od umowy, zawartej z organizatorem turystyki, której przedmiotem jest świadczenie usług turystycznych. Następstwem takiej rezygnacji jest problem warunków, na jakich można rozwiązać umowę lub od niej odstąpić oraz wzajemnych rozliczeń pomiędzy stronami.

Stosownie do treści art. 395 § 2 *k.c.* – „*w razie wykonania prawa odstąpienia umowa uważana jest za nie zawartą. To, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie*”. Zdaniem Prezesa Urzędu, świadczenie klienta organizatora turystyki jest świadczeniem pieniężnym, którego zwrot jest w każdej chwili możliwy. A zatem w przypadku rezygnacji klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej, organizator jest zobowiązany do zwrotu klientowi wpłaconych przez niego pieniędzy – co do zasady w wysokości uiszczonej ceny. Jednakże organizatorowi turystyki przysługuje prawo potrącenia poniesionych przez niego kosztów, związanych ze zorganizowaniem wyjazdu i pobytem klienta na imprezie turystycznej. W konsekwencji organizator może pomniejszyć zwracaną klientowi kwotę pieniężną o kwotę rzeczywiście poniesionych wydatków. Za dopuszczalne uznać należy zatem – w opinii Prezesa Urzędu - ustalenie przez organizatora turystyki w treści umowy kwoty odstępnego, której wysokość odpowiadałaby jednak kosztom poniesionym przez organizatora. Odstępne może być wyrażone przez określenie kwoty rzeczywistych kosztów, poniesionych przez organizatora w związku z uczestnictwem – lub jego brakiem - danego klienta w imprezie turystycznej. Natomiast Prezes Urzędu zważył jednocześnie, że niedopuszczalne jest wprowadzenie systemu, w którym zryczałtowana wysokość odstępnego (tu: opłaty manipulacyjnej) byłaby określona jako procent ceny imprezy turystycznej.

W ocenie Prezesa Urzędu, zaprezentowane powyżej stanowisko znajduje oparcie i potwierdzenie w licznych wyrokach Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przykładowe należy tu wymienić następujące wyroki SOKiK: z dnia 21 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 65/03) oraz z dnia 13 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 73/03).

Mając powyższe na uwadze Prezes Urzędu uznał, że kwestionowane postanowienie pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa, pomimo że nie jest literalnie identyczne z zapisem przytoczonego postanowienia, wpisanego do rejestru klauzul abuzywnych pod pozycją 896, wywiera jednak takie same jak ono skutki dla konsumenta. Postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę oraz zapis uznany przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

za niedozwolone postanowienie umowne są tożsame w swojej treści i skutkach prawnych. Przyznają bowiem Przedsiębiorcy prawo do pobierania rażąco wygórowanego odstępnego (kary) - w przypadku rezygnacji klienta z imprezy turystycznej lub nie wykorzystania przez niego poszczególnych świadczeń wchodzących w jej skład z powodu choroby, przedwczesnego powrotu lub innych przypadków losowych. Porównywane postanowienia czynią to w identyczny sposób, ustalając odstępnę - karę za odstąpienie od umowy - na takim samym poziomie procentowym. Należy przy tym dodać i podkreślić, iż przytoczone wyżej postanowienie, będące przedmiotem oceny Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, dotyczyło również usług turystycznych – jak ma to miejsce w niniejszej sprawie.

Oceniając natomiast drugie z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 560, 1319 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 29 listopada 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 225/07) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: *„Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemnie w oparciu o skargę złożoną u rezydenta nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy”* (wpisane pod pozycją 1319 rejestru).

Z kolei wyrokiem z dnia 22 września 2005 r. (sygn. akt: XVII Amc 76/04) SOKiK ocenił, że zakazane jest postanowienie w brzmieniu: *„Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy”* (które zostało następnie wpisane pod pozycją 560 rejestru).

W ostatnim z przytaczanych wyżej wyroków, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodził się z zrzutami Prezesa Urzędu i uznał, iż postanowienie to narusza art. 385¹ § 1 *k.c.* Sąd zważył, że zastosowany w ocenianym zapisie termin do składania reklamacji może powodować, iż klienci będą się wstrzymywać ze składaniem reklamacji, z uwagi na krótki czas do jej złożenia. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwrócił uwagę, że zgodnie z art. 11 *ustawy o usługach turystycznych* w zakresie nieuregulowanym tą ustawą do umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami stosuje się przepisy *Kodeksu cywilnego*. Oznacza to, że do terminu dochodzenia roszczeń klientów z powodu nienależytego wykonania umowy, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy *Kodeksu cywilnego* dotyczące rękojmi za wady. Ponadto Sąd stwierdził, że zakwestionowane przez niego postanowienie może prowadzić do ograniczenia prawa konsumenta do wniesienia reklamacji z powodu nienależytego wykonania umowy przez organizatora. W związku z powyższym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że powyższy zapis jest również sprzeczny z art. 385³ pkt 2 *k.c.* Stosownie do treści tego ostatniego przepisu, niedozwolonym postanowieniem umownym jest takie, które *„wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania”*.

W celu uzupełnienia wyższej przedstawionej argumentacji i nadania jej pełniejszej treści, organ antymonopolowy zważył dodatkowo, że termin - składanych przez konsumentów - reklamacji z tytułu nienależytego wykonania przez organizatora turystyki umowy, regulują szczegółowo przepisy art. 563 § 1 *k.c.* W świetle tego przepisu, uprawnienia z tytułu rękojmi za wady ulegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1. miesiąca od jej wykrycia. Tym samym, konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres 1. miesiąca od zakończenia imprezy, a nie – tak jak w treści kwestionowanego postanowienia – jedynie w terminie 7. dni.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 560 i 1319, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza konsumentowi w takim samym stopniu możliwość złożenia reklamacji, nie biorąc pod uwagę przepisów *Kodeksu cywilnego* i tym samym faktu ograniczenia prawa konsumenta do wniesienia reklamacji, z powodu nienależytego wykonania umowy przez organizatora. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski należy uznać, iż kwestionowane w niniejszej decyzji przez Prezesa Urzędu postanowienia pkt II zd. 2 oraz pkt VI zd. 1 warunków uczestnictwa, stosowane przez Przedsiębiorcę, są tożsame z porównywanymi klauzulami uznanymi za niedozwolone. Tym samym wykazano, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle przepisu art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* - który został powołany na wstępie uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zostać kontrahentem przedsiębiorcy.

W orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów utrwalił się pogląd, iż naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por.: wyrok Sądu Antymonopolowego – obecnie SOKiK - z dnia 24 stycznia 1991 r., sygn. akt: XV Amr 8/90 oraz wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt: Ama 108/00).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, że *„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”*.

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.”, wykorzystywany jest przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi uczestnictwem w organizowanych przez niego imprezach turystycznych. Stroną takich umów mogą być zarówno aktualni klienci Przedsiębiorcy, jak również wszyscy przyszli, potencjalni jego klienci. Zatem krąg adresatów takiego wzorca umowy

nie jest z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Przedsiębiorcy nie mają wpływu na zapisy zawieranej z nimi umowy o świadczenie usług turystycznych, gdyż nie jest ona z nimi indywidualnie negocjowana, uznać należy, że wszelkie zawarte w niej bezprawne zapisy godzą w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów.

Mając powyższe na uwadze należy przyjąć, że obie przesłanki niezbędne dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostały w niniejszej sprawie spełnione.

Uwzględniając zatem opisane i przeanalizowane powyżej warunki faktyczne i prawne, Prezes Urzędu uznał, że działania Przedsiębiorcy zakwalifikować należy jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 *ustawy o ochronie (...)*.

Stosowanie do treści art. 27 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie (...)*, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania - o której mowa w art. 26 *ustawy* - jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania tej praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku przeprowadzonego postępowania wynika, iż najpóźniej z dniem 24 września 2008 r. jego działania przestały naruszać przepisy *ustawy o ochronie (...)*, jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Organowi antymonopolowemu przedłożony został bowiem nowy wzorzec umowny p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Zapel Service Kompleksowe Centrum Usług Spółka z o.o.”, nie zawierający klauzul naruszających prawa i interesy konsumentów, w tym niezgodnych z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy o usługach turystycznych*. Przede wszystkim jednak w dniu 24 września 2008 r., Przedsiębiorca oświadczył, że w tej dacie nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski oraz dowody na ich poparcie, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie I sentencji decyzji.**

Kara za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...)

Stosownie do treści art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*, Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24, kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Natomiast zgodnie z treścią art. 111 *ustawy o ochronie (...)* – przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej *ustawy*, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów *ustawy*, a także uprzednie naruszenie przepisów *ustawy*.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach z konsumentami dwóch zapisów wzorca umowy, uznanych przez Sąd Ochrony

Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Przy czym Przedsiębiorca zaniechał stosowania obu z nich.

W ocenie Prezesa Urzędu, konsekwencją stosowania powyższych praktyk było pogorszenie sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów. Fakt, że kwestionowane regulacje funkcjonowały w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarzał realne zagrożenie, że Przedsiębiorca może albo ograniczyć czas swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki finansowe i domagać się ich spełnienia. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umownych, którymi Przedsiębiorca posługuje się przy zawieraniu umów z klientami co najmniej od kilku lat, wskazuje na ustalony i długotrwały charakter ocenianych zachowań. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na Przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*.

Uwzględniając powyższe ustalono, że przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku 2007 wyniósł: 3.250.379,06 zł, przy czym przychód z działalności turystycznej osiągnął poziom: 222.405,36 zł. Prezes Urzędu ustalił również, że działalność polegająca na świadczeniu przez Przedsiębiorcę usług turystycznych jest jedną z 18 różnych, prowadzonych przez niego działalności, a dodatkowo ograniczona jest ona wyłącznie do organizowania kolonii. W tym stanie rzeczy, Prezes Urzędu za podstawę do wymierzenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*, przyjął przychód z działalności touroperatorskiej tego Przedsiębiorcy, który w roku 2007 wyniósł: 222.405,36 zł.

A zatem, szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w analizowanym przypadku nałożona na Przedsiębiorcę, to kwota 22.240,53 zł.

Przy ustalaniu wysokości kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż zwłaszcza postanowienie pkt II zd. 2 warunków uczestnictwa szczególnie mocno godzi w interesy konsumentów, gdyż na jego podstawie Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów uciążliwe obowiązki finansowe. Z drugiej jednak strony należy zauważyć, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)* po raz pierwszy. Uwzględniono również fakt, że Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania, dostarczając w terminie wszystkie żądane dokumenty i wyjaśnienia. Ponadto wzięto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca dokonał niezbędnych zmian wzorca warunków uczestnictwa, które doprowadziły do zaniechania stosowania wszystkich zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu niedozwolonych postanowień umownych. Zważyć wreszcie trzeba, że zasięg terytorialny działania Przedsiębiorcy jest bardzo ograniczony, zasadniczo do rynku lokalnego, Dodatkowo zaś – jak wynika z ustaleń stanu faktycznego niniejszej decyzji – jest ograniczony podmiotowo, głównie do klientów rekrutujących się z pracowników spółki z nim powiązanej lub członków ich rodzin oraz nielicznych klientów spoza tego grona. Wszystkie te okoliczności należy uznać za łagodzące wymiar kary.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako podmiot o wieloletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umów nie może stosować klauzul uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Przyjęto również,

że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka, przyjmując, iż odniesie on spodziewany skutek na przyszłość i zapobiegnie podejmowaniu przez Przedsiębiorcę działań naruszających przepisy *ustawy o ochronie (...)*. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, tj. funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 1.112 zł (słownie: tysiąc sto dwanaście złotych), co stanowi 0,5 % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w roku 2007 z działalności turystycznej oraz 0,34 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu, kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)*. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiegać w przyszłości naruszeniom przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie II sentencji decyzji.**

Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 *ustawy o ochronie (...)* – „Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie”. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* – „Jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania”.

Postępowanie w sprawie stosowania przez „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o. z siedzibą w Boguchwale praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu - w punkcie I sentencji decyzji - stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną - Przedsiębiorcom. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 22 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote).

Mając powyższe na uwadze **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie III sentencji decyzji.**

Zgodnie treścią art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie (...)*, określoną wyżej karę pieniężną należy uiścić, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na to samo konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie III sentencji niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie (...)* w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 *k.p.c.* - przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Krakowie
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. „Zapel Service” Kompleksowe Centrum Usług Sp. z o.o., ul. Techniczna 1, 36 – 040 Boguchwała,
2. a/a Delegatury w Krakowie.