



**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 61-19/08/KK

Wrocław, 02.10.2008 r.

**DECYZJA RWR 47/2008**

**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 **Elżbiecie Kot prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów** zamieszczenie we wzorcu umownym pn. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro P-T „Elżbieta” następujących zapisów:

- 1). § 4: „(...) Organizator zastrzega sobie prawo, o ile zajdzie taka potrzeba, do realizowania nieznacznych zmian w programie co nie stanowi zmiany warunków umowy”;
- 2). § 6 in fine: „ (...) W obu przypadkach organizator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić uczestnikowi alternatywną ofertę. Przy dokonywaniu zwrotu wpłaconych kwot odsetki nie przysługują.”;
- 3). § 7: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny oferowanej imprezy gdy zaistnieją okoliczności zmian cen niezależnie od organizatora. Tego rodzaju zmiana nie stanowi zmian warunków umowy.”;
- 4). § 8: „Rezygnacja z uczestnictwa może nastąpić tylko w formie pisemnej i powoduje obciążenia uczestnika: 10% ogólnej należności powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy; 20% ogólnej należności między 30 a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 50% ogólnej należności między 20 a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 100% ogólnej należności jeżeli rezygnacja nastąpiła później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.”;
- 5). § 11 in principio: „Organizator nie odpowiada za bagaż i rzeczy osobiste uczestnika.”;
- 6). § 11 in fine: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie powyższej umowy, jeżeli przyczyny takiego stanu rzeczy nie zostały przez organizatora zawinione. Nie uważa się za wadę realizacji powyższej umowy

*jeżeli została ona spowodowana przez osoby fizyczne lub prawne nie pozostające z organizatorem w stosunku prawnym.”;*

7).§ 13: *„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać jedynie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty realizacji umowy.”;*

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

i 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 **Elżbiecie Kot prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez tego przedsiębiorcę **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 P-T „Elżbieta”* następującego zapisu:

§ 6: *„Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy nie później niż 14 dni przed jej rozpoczęciem. Odwołanie w okresie krótszym niż 7 dni może zaistnieć tylko w przypadku zadziałania czynników „siły wyższej”.*

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), nakłada się na **Elżbietę Kot prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica**, karę pieniężną w wysokości 7.714 zł (słownie: siedem tysięcy siedemset czternaście 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 czynności kontrolne dotyczące prowadzonej przez **Elżbietę Kot działalności gospodarczej pod firmą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica**.

Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: karta 7)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 110/2008 z dnia 16.04.2008 - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Elżbietę Kot 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 w punktach § 4, § 6, § 7, § 8, § 11 in principio, § 11 in fine oraz § 13 używanego wzorca umownego pn. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro P-T „Elżbieta” (zw. dalej także Umową) zapisów, które są wpisane 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 110/2008 – 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)

W trakcie postępowania Elżbieta Kot poinformowała Prezesa Urzędu, iż stosuje ona nowe ogólne warunki uczestnictwa w organizowanych przez siebie imprezach. Elżbieta Kot wyjaśniła, iż poprzednio stosowane warunki uczestnictwa, zawierające kwestionowane zapisy nie były stosowane w praktyce, dlatego konsumenci korzystający z oferowanych przez nią usług nie doznali w związku z ich obowiązywaniem jakiegokolwiek szkody.  
(dowód: karta 27)

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

#### **1. Strona postępowania:**

– **Elżbieta Kot od 01.04.1999 r. prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica.** Zgodnie z treścią wpisu do Ewidencji Działalności Gospodarczej przedmiotem prowadzonej przez Elżbietę Kot działalności jest m.in. działalność organizatora turystyki. W ramach prowadzonej działalności Elżbieta Kot zawiera z konsumentami umowy uczestnictwa w organizowanych przez nią imprezach.  
(dowód: karta 7 – 13, 16, 17, 19)

**2.** W dniu 01.02.2008 r. Elżbieta Kot w ramach prowadzonej działalności gospodarczej posługiwała się wzorcem umownym pn. „ Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro P.-T. ”Elżbieta” zawierającym m.in. następujące zapisy:

- 1). § 4: *„(...) Organizator zastrzega sobie prawo, o ile zajdzie taka potrzeba, do realizowania nieznaczących zmian w programie co nie stanowi zmiany warunków umowy”;*
- 2). § 6: *„Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy nie później niż 14 dni przed jej rozpoczęciem. Odwołanie w okresie krótszym niż 7 dni może zaistnieć tylko w przypadku zadziałania czynników „siły wyższej”. W obu przypadkach organizator dołoży wszelkich starań, aby zapewnić uczestnikowi alternatywną ofertę. Przy dokonywaniu zwrotu wpłaconych kwot odsetki nie przysługują.”;*
- 3). § 7: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny oferowanej imprezy gdy zaistnieją okoliczności zmian cen niezależnie od organizatora. Tego rodzaju zmiana nie stanowi zmian warunków umowy.”;*

- 4). § 8: „Rezygnacja z uczestnictwa może nastąpić tylko w formie pisemnej i powoduje obciążenia uczestnika: 10% ogólnej należności powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy; 20% ogólnej należności między 30 a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 50% ogólnej należności między 20 a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 100% ogólnej należności jeżeli rezygnacja nastąpiła później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy.”;
- 5). § 11 in principio: „Organizator nie odpowiada za bagaż i rzeczy osobiste uczestnika.”;
- 6). § 11 in fine: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie powyższej umowy, jeżeli przyczyny takiego stanu rzeczy nie zostały przez organizatora zawinione. Nie uważa się za wadę realizacji powyższej umowy jeżeli została ona spowodowana przez osoby fizyczne lub prawne nie pozostające z organizatorem w stosunku prawnym.”;
- 7). § 13: „Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać jedynie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty realizacji umowy.”

(dowód: karta 7)

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

- ad 1. **Klauzula nr 179:** „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.”; (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 20.10.2004 r. sygn. akt XVII Amc 91/03);
- ad 2. **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 3. **Klauzula nr 91:** „Biuro zastrzega sobie prawo niewielkich zmian w programie oraz zmiany ceny imprezy turystycznej w związku ze zmianą kosztów transportu, świadczeń hotelowych, cen walut itp.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 19.04.2004 r., sygn. akt XVII Amc 59/03);
- ad 4. **Klauzula nr 359:** „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń z wniesionych przez klienta opłat, według 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 rezygnacja 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.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.11.2004 r., sygn. akt XVII Amc 80/03);
- ad 5. **Klauzula nr 417:** „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika.” (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 02.02.2005 r., sygn. akt XVII Amc 104/04);
- ad 6. **Klauzula nr 582:** „Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez osoby trzecie nie pozostające w stosunku prawnym z

*Organizatorem, a także tych, za które z mocy prawa Organizator nie może odpowiadać.*”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 12.01.2005 r. sygn. akt XVII Amc 85/04);

ad 7. **Klauzula nr 560:** *„Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy.”*, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 22.09.2005 r., sygn. akt XVII Amc 76/04).

**4.** W trakcie postępowania, Elżbieta Kot oświadczyła, iż zrezygnowała ze stosowania uprzednio obowiązujących warunków umów i wprowadziła nowy wzorzec umowny pod nazwą „Ogólne Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne „Elżbieta” Elżbieta Kot. W zakresie kwestionowanych uprzednio postanowień, przedsiębiorca wprowadził następujące rozwiązania:

- par. 5 ust. 1 i 2 „1. W przypadku wystąpienia nieprzewidzianych okoliczności, niezależnych od Organizatora, przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, w wyniku których organizator jest zmuszony zmienić istotne warunki umowy z Klientem – Organizator niezwłocznie powiadomi o tym Klienta na piśmie lub w inny skuteczny sposób, ustalony wcześniej z Klientem. W takiej sytuacji Klient powinien poinformować niezwłocznie Organizatora na piśmie czy: - przyjmuje proponowaną zmianę umowy, albo – odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej czy też innych kosztów i opłat.  
  
2. Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu imprezy turystycznej lub informacji zawartych w katalogu przed rozpoczęciem imprezy turystycznej lub w uzasadnionych przypadkach w trakcie trwania imprezy turystycznej, jednakże zmiany te nie mogą powodować zmian istotnych postanowień umowy, o których mowa w pkt 1 a standard i zakres świadczeń zostanie zachowany.”
- Par. 6 ust. 1 „(...) Cena ustalona w umowie może ulec zmianie pod warunkiem, że Organizator udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:
  - wzrostu kosztów transportu,
  - wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursu walut.”
- Par. 12 ust. 3 „Organizator w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie odstąpienia od umowy przez Klienta zastrzega sobie prawo do pobierania od Klienta odstępnego z tytułu poniesionych udokumentowanych kosztów, w wysokościach, które mogą osiągnąć poziom:
  - do 25% ceny imprezy jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło między 30 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy,
  - do 50 % ceny imprezy jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło między 13 a 7 dniem przed data rozpoczęcia imprezy,
  - do 90 % ceny imprezy jeżeli złożenie rezygnacji nastąpiło na 6 dni przed rozpoczęciem imprezy, chyba że Klient wskaże osobę zobowiązującą się wstąpić w jego wszelkie prawa i obowiązki.”

- pominięto zapis w przedmiocie ograniczenia odpowiedzialności za zakupiony bagaż;
  - § 11 ust. 1 i 2 „1. Organizator odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:
    - działaniem lub zaniechaniem Klienta,
    - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć,
    - siłą wyższą.
2. Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywiście poniesionej szkody przez Klienta, jednak nie wyższej niż dwukrotna wartość ceny imprezy turystycznej. Ograniczenie odpowiedzialności organizatora nie dotyczy szkód na osobie.”
- § 10 ust. 3 „Reklamację w formie pisemnej Klient winien złożyć najpierw u przedstawiciela Organizatora, a z chwilą braku jej pozytywnego załatwienia na miejscu – również w formie pisemnej skierować do Organizatora, w ciągu 14 dni po wykonaniu usługi.”

(dowód: karta 26, 27)

**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 Elżbiety Kot w związku z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą pod firmą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica. Interes publicznoprawny przejawia się bowiem 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 działania 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 faktycznie stosowany 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 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 zatem 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 Elżbietę Kot 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: 179, 1044, 91, 359, 417, 582, 560.

W wyroku z dnia 20.10.2004 r., Sąd Okręgowy w Warszawie Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII 91/03) uznał za niedozwoloną klauzulę umowną, postanowienie wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 179, wedle treści którego „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp”. Wg oceny Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów postanowienie o wskazanej wyżej treści daje organizatorowi imprezy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron, poprzez przyznanie organizatorowi prawa do jednostronnej zmiany bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia, upoważniając go tym samym do arbitralnego uznania, które zmiany mają mało istotny charakter, ograniczając lub wyłączając odpowiedzialność kontrahenta konsumenta z tego tytułu; podczas gdy, okoliczności które jednostronnie może on uznać za mało istotne, mogą mieć dla konsumenta znaczenie podstawowe. Z uwagi na to w ocenie SOKiK zapis taki jest przejawem lekceważenia stanowiska konsumenta i stawia go automatycznie w niekorzystnym położeniu. Działanie takie wypełnia znamiona postępowania określonego w art. 385 (3) pkt 19 i pkt 2 kc. Zapis ten nakłada na konsumenta obowiązek wykonania zobowiązania, mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez jego kontrahenta. Postanowienie takie jest także postanowieniem niedozwolonym (art. 385 (3) pkt 22 kc).

Przedsiębiorca Elżbieta Kot również zastrzegła sobie w umowie możliwość dokonywania jednostronnych zmian w oferowanych konsumentom świadczeniach. Zmian tych Elżbieta Kot dokonywać może „o ile zajdzie taka potrzeba”, a zmiany te są „nieznaczne”. W *Warunkach uczestnictwa* brak jest bliższego sprecyzowania kryteriów jakim należy się posługiwać się przy ocenie wagi dokonywanej zmiany. Skutkiem powyższego, przedsiębiorca ma możliwość dokonywania bardzo szerokich zmian w uprzednio przedstawionej konsumentowi ofercie. Jeśli zmiany te obejmą kilka z oferowanych uprzednio świadczeń, może okazać się, iż zmieniona oferta w sposób istotny odbiega od produktu który zakupił konsument. Działanie takie zatem w rażący sposób godzi w interesy klienta i sprzeczne jest z dobrymi obyczajami.

Konkludując, ponieważ kontekst znaczeniowy słów „zmiany mało istotne” i „nieznaczne zmiany” jest bardzo zbliżony, zaś skutki stosowania przedmiotowego postanowienia przez Elżbietę Kot są analogiczne ze skutkami klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone, Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy ze wskazanym postanowieniem wpisanym pod pozycję 179 rejestru klauzul, czemu nie przeczą odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia 28.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie (sygn.akt XVII Amc 161/05) uznał za niedozwoloną klauzulę umowną (wpisaną do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod pozycją 1044)



postanowienie o następującej treści „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”. 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. Postanowienie § 6 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Elżbietę Kot stanowi, iż „(...) W obu przypadkach organizator doloży wszelkich starań, aby zapewnić uczestnikowi alternatywną ofertę. Przy dokonywaniu zwrotu wpłaconych kwot odsetki nie przysługują.” W ocenie Prezesa Urzędu treść tego postanowienia mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Z uwagi na cel obu postawień oraz skutki jakie ich obowiązywanie powoduje, zachodzi między nimi tożsamość.

Konsekwencją umieszczenia tego typu zapisu w umowie jest ograniczenie odpowiedzialności majątkowej organizatora turystyki za nienależyte wykonanie umowy. 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 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 do domagania się uczestnictwa w innej imprezie (o tym samym lub wyższym standardzie).

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. Będą to zarówno odsetki z tytułu opóźnienia w zwrocie kosztów imprezy – przysługiwać one będą od dnia następującego po dniu odrzucenia przez klienta oferty skorzystania z imprezy zastępczej, jak i np. różnica ceny zakupu droższej oferty – w razie skorzystania z innej oferty, u innego organizatora. Celem naprawienia szkody organizator obowiązany jest podjąć wszelkie działania zmierzające do jej usunięcia. Z uwagi na powyższe, za ograniczenie odpowiedzialności uznać należy przekształcenie ustawowego obowiązku organizatora turystyki również zawężenie przez organizatora imprezy ustawowego obowiązku do naprawienia szkody, jedynie w podjęciu starań o jej naprawienie. Organizator imprezy powinien umożliwić konsumentowi uczestnictwo w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie.

Postanowienie wprowadzone przez Elżbietę Kot, prowadzi w ocenie Prezesa Urzędu do istotnego ograniczenia odpowiedzialności kontrahenta wobec konsumenta (art. 385 (3) pkt 2 kc). Skutkiem takich postanowień może być pozbawienie (ograniczenia) konsumenta dwóch podstawowych uprawnień przysługujących w ramach reżimu odpowiedzialności kontraktowej: odsetek, które są swoistą formą naprawienia szkody związaną z nieuprawnionym korzystaniem z nienależnych środków pieniężnych, łatwą do udowodnienia i dochodzenia (przysługują one bowiem

w określonej wysokości (w nn. przypadku w wysokości odsetek ustawowych) oraz należą się za okres od dnia wymagalności świadczenia, do dnia zapłaty) oraz uprawnienia do uczestnictwa w imprezie „zastępczej”. Taką zaś formą rekompensaty konsument bardzo często będzie żywotnie zainteresowany ze względów czysto praktycznych, związanych z zarezerwowanym już w określonym terminie tzw. czasem wolnym, ograniczoną liczbą ofert na rynku na zaplanowany termin, a co za tym idzie potrzebą podjęcia wzmoczonych starań celem znalezienie innej imprezy turystycznej, dogodnej pod względem liczby miejsc, warunków, itp.

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 19.04.2004 r. (sygn. akt XVII Amc 59/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wpisane następnie do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 91, o treści : „*Biuro zastrzega sobie prawo niewielkich zmian w programie oraz zmiany ceny imprezy turystycznej w związku ze zmianą kosztów transportu, świadczeń hotelowych, cen walut itp.*”; ponadto w wyroku z dnia 24 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 297 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „*Mazur Pol zastrzega sobie prawo zmian cen imprezy z powodu zmiany: przepisów prawnych i podatkowych, kursów walut, cen paliwa, taryf przewozowych, cen usług hotelarskich oraz innych mających wpływa na kalkulację.*” Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż postanowienie o przywołanym brzmieniu sprzeczne jest z art.385 (1) § 1 k.c. i art.385 (3) 10 k.c. Wpisany do rejestru zapis, uprawniał kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, skutkiem czego zawarta w umowie cena nie miała charakteru wiążącego strony. Przybierała ona postać jedynie „niezobowiązującej propozycji”, podczas gdy cena imprezy turystycznej stanowi istotny czynnik wpływający na wybór przez konsumenta konkretnej oferty i kontrahenta. Powyższa klauzula dawała przedsiębiorcy możliwość pobierania ceny wyższej niż określona w dacie zawarcia umowy, m.in. z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy (np. nieudolności w zawieraniu umów ze swoimi kontrahentami, w których nie zagwarantowano stabilnych cen). W efekcie powyższego, konsument skuszony atrakcyjną cenowo ofertą, zmuszony mógł być zapłacić cenę wyższą niż oferowały inne biura podróży. Takie postępowanie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów.

W treści wzorca umownego którym posługiwała się Elżbieta Kot znalazło się postanowienie o brzmieniu: „*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny oferowanej imprezy gdy zaistnieją okoliczności zmian cen niezależne od organizatora. Tego rodzaju zmiana nie stanowi zmian warunków umowy*”. Konstruując powyższe postanowienie, przedsiębiorca przypisał sobie uprawnienie do jednostronnej ingerencji w uprzednio zawartą umowę, podczas gdy za niedozwolone postanowienie umowne uznaje się takie, które uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny podanej w umowie (art. 385 (3) pkt 10 kc. Tak samo kwalifikowane są te postanowienia umowne, które przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy art. 385 (3) pkt 20 kc. Podobnej zmiany przedsiębiorca może zatem dokonać jednostronnie, z przyczyn nieuzasadnionych, a ponadto nie zapewniając konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy, zastrzegając sobie przy tym, iż tego typu zmiana nie jest zmianą umowy. Z treści zapisu wnioskować można także, iż zmiany (uzasadniające w

ocenie przedsiębiorcy zmianę ceny) zająć mogą również w czasie trwania imprezy. W konsekwencji zatem, ich skutkiem może być sytuacja kiedy uczestniczący w imprezie turystycznej konsument faktycznie nie wie ile zapłaci za świadczenia z których korzysta, pomimo zapłacenia całości zgodnie ustalonej ceny. Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych *cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: 1) wzrostu kosztów transportu; 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; 3) wzrostu kursów walut.* Zmiany ceny, powodującej wzrost usługi dokonać można tylko w okresie 20 dni przed datą wyjazdu.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu obowiązujący we wzorcu umownym stosowanym przez Elżbietę Kot zapis umowny godzi w uregulowania ustawowe. Postanowienie powyższe gwarantuje organizatorowi imprezy możliwość dokonania jednostronnej zmiany umowy – zgodnie zaś z art. 385 (3) pkt 10 kc *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności: uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie; za niedozwolone postanowienie umowne traktować również należy postanowienie, które przewiduje uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy, bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.* Postanowienie umowne, którym posługiwała się Elżbieta Kot dawało jej uprawnienie do zmiany ceny imprezy. Zmiana ta mogła zostać wprowadzona przez przedsiębiorcę niemal w każdych okolicznościach. Postanowienie w swej treści nie zawierało bowiem żadnych kryteriów, którymi przedsiębiorca mógłby się w sposób obiektywny posłużyć dla zmiany ceny imprezy. Takim obiektywnym miernikiem z pewnością nie jest zdarzenie *zmian cen niezależnie od organizatora.* Zwrócić należy uwagę na to, iż organizator w pełni ponosi przed kontrahentami – konsumentami (uczestnikami imprezy) odpowiedzialność za sprzedany im uprzednio produkt pod względem treści, jakości i przedmiotu świadczenia. Na usługę tą składa się współdziałanie wielu osób, które bardzo często są wykonawcami lub pomocnikami organizatora, biorącymi udział w wykonaniu zlecenia. Istota imprezy turystycznej – co najmniej dwie usługi turystyczne tworzące jednolity program (...) art. 3 pkt 2 ustawy o usługach turystycznych - *sprowadza się do zorganizowania usługi z wykorzystaniem „podwykonawców” – pilotów, przewodników, hotelarzy, restauratorów itp.,.* Cena świadczonych przez nich usług składa się oczywiście na koszt imprezy, tym niemniej jest ona kalkulowana przez organizatora we właściwym czasie, tak aby mógł on przedstawić klientom określoną cenę, za zmiany której niezależnie od wyżej wskazanych okoliczności będzie on zawsze ponosił odpowiedzialność. Nie może być bowiem tak, aby wysokość oferowanej konsumentowi ceny ulegała wielokrotnym zmianom w zależności od ceny wskazanej przez poszczególnych podwykonawców; w takiej sytuacji nawet podczas imprezy turystycznej jej uczestnik mógłby nie znać rzeczywistych kosztów przedsięwzięcia.

Zapis powyższy służy zatem jedynie pozornemu usprawiedliwieniu zmian cen przez przedsiębiorcę, w istocie zaś prowadzi do nieuzasadnionego ograniczenia jego odpowiedzialności, z tego zaś względu godzi w dobre obyczaje. Z uwagi na wymierne, finansowe konsekwencje takiego postępowania, uznać je należy również za godzące w sposób rażący w interesy konsumenta. Wprowadzając podobne rozwiązanie przedsiębiorca nie zagwarantował konsumentowi prawa odstąpienia od umowy. Z uwagi na brzmienie § 8 *Warunków uczestnictwa* w sytuacji rezygnacji przez konsumenta z imprezy z powodu podwyższenia ceny, przedsiębiorca będzie mógł domagać się od niego ponadto kary umownej *rezygnacja z uczestnictwa może*

*nastąpić tylko w formie pisemnej i powoduje obciążenie uczestnika (...)* określona procentowo karą umowną, co tym bardziej dyskryminuje powyższe postanowienie.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługuje się Elżbieta Kot stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 91.

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.

W treści wzorca umownego, którym posługiwała się Elżbieta Kot znalazł się zapis *Rezygnacja z uczestnictwa może nastąpić tylko w formie pisemnej i powoduje obciążenia uczestnika: 10% ogólnej należności powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy; 20% ogólnej należności między 30 a 21 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 50% ogólnej należności między 20 a 7 dniem przed rozpoczęciem imprezy; 100% ogólnej należności jeżeli rezygnacja nastąpiła później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy*. Podobnie zatem jak w postanowieniu umownym uznanym przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwoloną klauzulę umowną, tak i w nn. sprawie przedsiębiorca wskazał we wzorcu wysokość odstępnego jakie konsument musi zapłacić w przypadku rozwiązania umowy. Kwota ta nie została jednak odniesiona przez przedsiębiorcę do rzeczywiście poniesionych kosztów, nie wskazano 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 – uznającego za niedozwolone postanowienie *wyłączające 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 więc 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. Umieszczenie w *Warunkach uczestnictwa* przedmiotowego postanowienia świadczy o nadużywaniu przez przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami swej uprzywilejowanej pozycji, co należy ocenić jako działanie nierzetelne i naruszające interesy słabszej strony umowy. Podnieść także należy, iż *Warunki uczestnictwa* nie przewidują analogicznego obowiązku zapłaty kary umownej, czy też odstępnego na wypadek braku realizacji umowy przez przedsiębiorcę. Zdaniem Prezesa Urzędu takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stosunku pomiędzy stronami umowy stanowi próbę przerzucenia na konsumentów ryzyka prowadzonej działalności gospodarczej i rażąco narusza dobre obyczaje.

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

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 ekskulpować określone zostały w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych.

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

Elżbieta Kot w swoich postanowieniach umownych posłużyła się postanowieniem „*Organizator nie odpowiada za bagaż i rzeczy osobiste uczestnika.*” Odnosząc powyższe postanowienie do treści klauzuli wpisanej pod pozycją 417 zwrócić należy uwagę, iż pojęciem bagażu objęte są wszystkie przewożone przez podróżnego rzeczy. Są to zatem przedmioty stanowiące tzw. bagaż podręczny, który zwyczajowo podróżny przewozi bezpośrednio przy sobie, jak i przedmioty które oddawane są organizatorowi do przewiezienia na miejsce podróży. Jeden jak i drugi „bagaż” zawiera rzeczy osobiste, czyli takie, które co do zasady przeznaczone są do wyłącznego korzystania z nich przez konkretną osobę. We wzorcu umownym którym posługuje się Elżbieta Kot wprowadzono pojęcie „bagażu” i „rzeczy osobistych uczestnika”. Dokonując analizy tych pojęć z uwzględnieniem zasad wykładni

literalnej i celowościowej przyjąć należy, iż pojęciem *rzeczy osobistych* przedsiębiorca objęły tzw. bagaż podręczny oraz przedmioty osobiste posiadane przez uczestnika bezpośrednio przy/na sobie.

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, kompletna skutkiem czego w oparciu o przepis art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do *umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta*. Umowa o imprezę turystyczną zawiera w sobie cechy innych umów, w tym umowy przewozu. Przewóz bagażu i zasady odpowiedzialności za nienależyte wykonanie tej czynności uregulowane są w kodeksie cywilnym (art. 778 § 1 i 2 kc) oraz prawie przewozowym (Dz.U. z ..... Nr ..... poz. z późn. zm.). Zgodnie z art. 63 prawa przewozowego – które znajdzie zastosowanie z uwagi na brzmienie art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 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 ekskulpację jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: *1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą*. Organizator turystyki nie może zatem całkowicie wyłączyć swojej odpowiedzialności – również za bagaż podręczny uczestnika imprezy. Odpowiedzialność organizatora imprezy za pozostałe rzeczy osobiste we wskazanym wyżej rozumieniu tj. przewożonych „na sobie” opierać się będzie na zasadach ogólnych określonych w art. 471 i n kc, oczywiście z modyfikacjami zawartymi w ustawie o usługach turystycznych.

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

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

Wyrokiem z dnia 12.01.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII 85/04) uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 582, o treści: *Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez osoby trzecie nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także tych za które z mocy prawa Organizator nie może odpowiadać*. Formułując taki zapis organizator turystyki wkracza w ustawowo uregulowaną sferę odpowiedzialności organizatora turystyki za

zorganizowaną imprezę turystyczną. Zakres tej odpowiedzialności ukształtowany został w przytoczonym już wyżej art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Elżbieta Kot posługiwała się w stosowanym wzorcu postanowieniem wedle treści którego *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niezrealizowanie powyższej umowy, jeżeli przyczyny takiego stanu rzeczy nie zostały przez organizatora zawinione. Nie uważa się za wadę realizacji powyższej umowy jeżeli została ona spowodowana przez osoby fizyczne lub prawne nie pozostające z organizatorem w stosunku prawnym.*” Wprowadzając tego typu postanowienie, Elżbieta Kot stara się ograniczyć swoją odpowiedzialność. Powołany przepis art. 11 a ustawy o usługach turystycznych pozwala organizatorowi imprezy turystycznej na uchylenie się od odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania imprezy, z powołaniem się na odpowiedzialność osoby trzeciej tylko wtedy gdy działanie lub zaniechanie dotyczy osób nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć; w pozostałych zaś przypadkach organizator nie będzie ponosił odpowiedzialności o ile niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy wyniknie z działań lub zaniechań samego klienta, bądź też siły wyższej. Dla ustalenia odpowiedzialności organizatora turystyki nie jest miarodajna kwestia jego zawinienia, jak próbuje to uczynić Elżbieta Kot. Prezes Urzędu już wyżej wskazał, iż specyfika umowy o imprezę turystyczną związana jest m.in. z tym, iż przy jej wykonaniu organizator posługuje się osobami trzecimi, z tego już chociażby względu sprzeczne z dobrymi obyczajami byłoby takie ukształtowanie odpowiedzialności organizatora, aby mógł się on zwolnić z odpowiedzialności powołując się na działanie lub zaniechanie osób trzecich. Z podobną sytuacją moglibyśmy mieć bowiem do czynienia na każdym etapie wykonania usługi – począwszy do środka transportu, poprzez noclegi, wyżywienie, inne czynności wynikające ze specyfiki zorganizowanej imprezy. Zakwestionowane postanowienie narusza przepis art. 385 (3) pkt 2 kc istotnie ograniczając odpowiedzialność względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługiwała się Elżbieta Kot we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 582.

Wyrokiem z dnia 22.09.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 76/04) uznał, za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją nr 560 o treści: *Reklamacje dot. realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy.* Zapis ten godzi w sposób rażący w interesy konsumentów, jest też przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta. Uzależnia odpowiedzialność kontrahenta od zachowania określonej formy i terminu powiadomienia o roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy. Elżbieta Kot posługuje się w swoim wzorcu umownym postanowieniem o treści *„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać jedynie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty realizacji umowy.”* Podobnie jak ma to miejsce w klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone, także w nn. sprawie przedsiębiorca wprowadza stosunkowo krótki okres czasu na zgłoszenie roszczeń związanych z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną oraz żąda zgłoszenia nieprawidłowości w formie pisemnej. W ocenie Prezesa Urzędu wymogi powyższe określone są zbyt rygorystycznie. Nie można wykluczyć sytuacji, iż zgłoszenie roszczeń i ich rozpatrzenie uzasadnione będzie już podczas trwania imprezy, kiedy zachowanie formy pisemnej może być utrudnione ale i zbędne dla załatwienia roszczeń konsumenta. Przepis art. 16 b ust.1 ustawy o usługach turystycznych stanowi, że jeśli *w trakcie trwania imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usług oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni do rodzaju*

*usługi*. W tej sytuacji nałożenie na konsumenta obowiązku zachowania szczególnej formy sprzeczne jest z dobrymi obyczajami, z uwagi zaś na mogące z tego powodu powstać konsekwencje majątkowe związane z dochodzeniem roszczeń, w sposób rażąco godzi również w interesy konsumenta. Z kolei termin zastrzeżony dla zgłoszenia roszczeń konsumenta jest bardzo krótki. Okres jednego tygodnia następującego bezpośrednio po powrocie z imprezy turystycznej będzie w przeważającej liczbie przypadków okresem zbyt krótkim aby konsument mógł zgłosić roszczenia. Bezpośrednio po powrocie z wypoczynku, ludzie zazwyczaj próbują wdrożyć się w bieżące obowiązki, narosłe podczas ich nieobecności w domu, miejscu pracy itp. Wskazanie tak krótkiego okresu czasu z całą pewnością nie uzasadnia obawy o trudności w ustaleniu okoliczności zdarzenia uzasadniającego (bądź nie) odpowiedzialność. Pamiętać należy, iż w imprezach turystycznych udział bierze większa grupa ludzi, która może potwierdzić lub zaprzeczyć przedstawionym zdarzeniom, ponadto na miejscu imprezy turystycznej jest opiekun – wyznaczony przez organizatora, kontrahenci uczestniczący w wykonaniu imprezy itp. stąd co do zasady, nie ma przeszkód ku temu aby w odleglejszym okresie czasu nie było można rzetelnie tej odpowiedzialności ustalić. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu również zastrzeżony stosunkowo krótki termin na zgłoszenie roszczeń godzi w dobre obyczaje, rażąco naruszając interesy konsumenta.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługiwała się Elżbieta Kot we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 560.

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

- treść § 4 Warunków uczestnictwa ... - w klauzuli z poz. 179;
- treść § 6 *in fine* Warunków uczestnictwa ... - w klauzuli z poz. 1044;
- treść § 7 Warunków uczestnictwa ... - w klauzuli z poz. 91;
- treść § 8 Warunków uczestnictwa ... - w klauzuli z poz. 359;
- treść § 11 *in principio* Warunków uczestnictwa ... – w klauzuli z poz. 417;
- treść § 11 *in fine* Warunków uczestnictwa ... – w klauzuli z poz. 582;
- treść § 13 Warunków uczestnictwa ... - w klauzuli z poz. 560;

Prezes Urzędu wskazać pragnie, iż wyrokach z dnia 6.06.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 139/07) oraz z dnia 07.08.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 19/08) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził, iż za niedozwoloną klauzulę umowną może być uznana nie tylko klauzula identyczna z klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych, ale także klauzula o *treści zbliżonej, której stosowanie wywiera taki sam skutek, jak stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru*. W pierwszym z powołanych wyroków Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż „... klauzule wpisane do Rejestru pod pozycjami 1 i 927 nie zawierają identycznych sformułowań – z postanowień stosowanych przez przedsiębiorcę wynikało, iż pobiera on opłatę 5 % w przypadku odstąpienia od umowy przez Nabywcę z przyczyn za które przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności - co jednak nie oznacza że nie mogą mieć zastosowania w rozpatrywanej sprawie. Przeciwnie z wpisu poz. 1 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 % bez względu na to jaka jest przyczyna odstąpienia od umowy (zakres szerszy niż § 10 pkt 3 a), a z wpisu pos. 927 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 %, w przypadku gdy rozwiązanie umowy następuje z przyczyn leżących po stronie konsumenta (zakres częściowo zawierający się w zapisie § 10 pkt 3a).



### 3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazuje w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy. W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów - wszystkich konsumentów będących klientami Elżbiety Kot w związku z prowadzoną przez nią działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nią umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Elżbiety Kot 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 w imprezach organizowanych przez Biuro P.-T. „Elżbieta”* 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.* W toku nn. sprawy potwierdzone zostały stawiane przedsiębiorcy zarzuty posługiwanie się w stosowanym wzorcu umownym klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Przedsiębiorca w trakcie nn. postępowania zawiadomił Prezesa Urzędu, iż zmienił stosowany wzorzec umowny i zmodyfikował odpowiednio postanowienia umowne, tym niemniej faktu tego nie udowodnił. W piśmie z dnia 15.05.2008 r. (doreczonym do UOKiK Delegatura we Wrocławiu w dniu 27.05.2008 r.) skierowanym do Prezesa Urzędu Elżbieta Kot wskazała jedynie, iż *„obecnie Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne „Elżbieta” E. Kot w Legnicy stosuje nowe ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych dostosowane do aktualnie obowiązujących przepisów”* oraz dołączyła potwierdzoną za zgodność z oryginałem kopie *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne „Elżbieta” Elżbieta Kot.* Dokument ten nie jest podpisany przez przedsiębiorcę lub inną osobę, brak jest informacji od kiedy powyższe ogólne warunki obowiązują. Przedsiębiorca nie wskazał także, czy treść zawartych już uprzednio umów została zmieniona – tak aby łączące strony umowy były zgodne z prawem, tymczasem ciężar wykazania okoliczności potwierdzających zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów spoczywa na przedsiębiorcy (art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie). Prezes Urzędu zwraca także uwagę, iż przedstawiony przez przedsiębiorcę nowy projekt ogólnych warunków umów w dalszym ciągu zawiera postanowienia, które uznane mogą być za tożsame z postanowieniami uznanymi za niedozwolone postanowienia umowne. Chodzi tu o postanowienia ograniczające odpowiedzialność organizatora turystyki z powodu mniejszej liczby uczestników imprezy, niż minimalna liczba określona w umowie.

Nowy wzorzec przedstawiony przez Elżbietę Kot mimo, że ograniczenie takie zastrzega, nie wskazuje ani minimalnej liczby, ani sposobu jej ustalenia co uzasadnia z kolei twierdzenie iż postanowienie takie jest puste, a jako takie może być dowolnie kształtowane przez przedsiębiorcę w każdej chwili. We wzorcu nie zróżnicowano również przyczyn nieskorzystania przez konsumenta ze wszystkich oferowanych mu świadczeń. Powoduje to, że również w przypadku niezawinionego nie wzięcia udziału przez konsumenta w części imprezy, organizator będzie wykorzystywał tą okoliczność do ograniczenia swej odpowiedzialności. Postanowienie § 8 ust. 4 wzorca kłóci się z kolei z art. 11 a ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Zastrzeżenia może budzić również uregulowanie przez przedsiębiorcę trybu reklamacyjnego.

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

Prezes Urzędu umorzył w części wszczęte uprzednio postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez tego przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów*, tj. w zakresie zamieszczenia przez przedsiębiorcę we wzorcu umownym pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro P-T „Elżbieta”* następującego zapisu: § 6 „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy nie później niż 14 dni przed jej rozpoczęciem. Odwołanie w okresie krótszym niż 7 dni może zaistnieć tylko w przypadku zadziałania czynników „siły wyższej”. W toku przeprowadzonego postępowania, nie potwierdzono bowiem tożsamości powyższego postanowienia z klauzulą 1044. Powyższe postanowienie zostało umieszczone przez przedsiębiorcę w jednej jednostce redakcyjnej stosowanego wzorca umownego z postanowieniem zakwestionowanym w pkt I. 2 decyzji. Zakres tego postanowienia nie mieści się jednak w klauzuli z poz. 440, albowiem klauzula ta treścią swą nie obejmuje trybu odwołania imprezy, odnosi się zaś tylko do zakresu odpowiedzialności organizatora turystyki w przypadku odwołania imprezy.

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

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

Za okoliczności obciążające przedsiębiorcę uznano w nn. sprawie przede wszystkim ilość klauzul niedozwolonych, których występowanie stwierdzono w stosowanym przez przedsiębiorcę wzorcu umownym oraz fakt, iż wszystkie one dotyczyły sfery odpowiedzialności organizatora turystyki. Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu klauzule zawężyły odpowiedzialność przedsiębiorcy poprzez wyłączenie poszczególnych zdarzeń spod jego odpowiedzialności, zapewniały

przedsiębiorcy prawo uzyskania rekompensaty finansowej (w nieuzasadnionej wysokości) w przypadku rezygnacji konsumenta z wcześniej zakupionej imprezy turystycznej, w sposób negatywny dla konsumenta kształtowały również tryb postępowania reklamacyjnego. Skutkiem tych zastrzeżeń konsument traktowany był w sposób dyskryminujący. Pozycja konsumenta nie tylko w dochodzeniu przysługujących mu roszczeń, ale i egzekwowania od niego pewnych zachowań przez przedsiębiorcę była znacznie słabsza niż drugiej strony. Na konsumenta przerzucona została odpowiedzialność za zaginięcie, uszkodzenie, zniszczenie bagażu, wyłączono odpowiedzialność organizatora turystyki za część zdarzeń, zmuszając konsumenta do poszukiwania zaspokojenia swoich roszczeń u podmiotów trzecich. Podobne zachowanie, kiedy przedsiębiorca różnymi sposobami stara się ograniczyć swą odpowiedzialność za niewykonanie, czy też nienależyte wykonanie umowy jest postępowaniem wysoce nagannym. Świadczy bowiem o celowym wykorzystywaniu przez silniejszego uczestnika rynku swojej pozycji dla osiągnięcia własnych celów o charakterze majątkowym. Prezes Urzędu zakwestionował aż 7 postanowień umownych, co świadczy o ignorowaniu przez przedsiębiorcę prawa w zakresie regulacji dotyczącej niedozwolonych postanowień umownych oraz skutku wpisania takiego postanowienia do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (art. 479 (45) § 2 kpc. Uznane za niedozwolone postanowienie wzorca umowy po wpisaniu go do rejestru ma skutek wobec osób trzecich. Konsekwencją umieszczenia postanowienia, klauzuli umownej w rejestrze jest to, że posłużenie się nią będzie miało skutek wprowadzenia do umowy *elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego*. *Wpis do rejestru oznacza (...), że od tej chwili klauzula taka jest zakazana we wszystkich wzorcach umów* (T. Ereciński w: *Komentarz do kodeksu postępowania cywilnego. Część pierwsza. Postępowanie rozpoznawcze*. T. I; W-wa 2003, s. 1073). ). Rejestr ten jest jawny, a ponieważ przedsiębiorcy obowiązani są wykonywać działalność gospodarczą na podstawie i w granicach prawa, zakazu powyższego powinni również przestrzegać. Ponadto przedsiębiorcy winni wykonywać swoją działalność gospodarczą na zasadach uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów (art. 17 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej tj. Dz.U. 2004 Nr 173 poz. 1807 z późn. zm.). Swym postępowaniem zaś Elżbieta Kot zasady te naruszyła. Jak wynika z treści pisma skierowanego do Prezesa Urzędu praktyka przedsiębiorcy była długotrwała. W piśmie z dnia 11.02.2008 r. (które zaliczone zostało w poczet materiału dowodowego w nn. sprawie), Elżbieta Kot stwierdziła, iż *„wzór umowy został przed laty opracowany przez Dolnośląską Izbę Turystyki ponieważ zawiera najważniejsze informacje używam go do dziś”*. Do powyższego dodać też należy, iż przedsiębiorca nie wyeliminował ze stosowanych wzorców umownych klauzul niedozwolonych. Nowy wzorzec umowny przedstawiony przez przedsiębiorcę w dalszym ciągu zawiera postanowienia, które mogą być tożsamych z postanowieniami wzorca umowy uznanymi za niedozwolone.

Prezes Urzędu nie znalazł okoliczności łagodzących w nn. sprawie. Przedsiębiorca co prawda przedłożył treść nowego wzorca umownego, nie uprawdopodobnił jednak nawet by wzorzec taki faktycznie zaczął obowiązywać w prowadzonym przez niego przedsiębiorstwie.

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 Elżbietę Kot. karę w wysokości 7.714 zł (słownie: siedem tysięcy siedemset czternaście złotych), co odpowiada ok. 9 % 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.

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  
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Elżbieta Kot prowadząca działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Pielgrzymkowo – Turystyczne Elżbieta Kot ul. NMP 1, 59 – 220 Legnica