



**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- 25/08/KK

Wrocław, 14.10.2008 r.

**DECYZJA RWR 52/2008**

**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 przedsiębiorcy **Mariuszowi Podgórskiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel Mariusz Podgórski ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **po stwierdzeniu** 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 turystycznych organizowanych przez Wratislavia Travel nr rejestrowy CRZ 03402 postanowień:*

- a) Wstęp. *„Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym z Biurem terminie. Nie wywiązanie się przez Nabywcę z powyższych uzgodnień będzie równoznaczne z odstąpieniem od umowy na warunkach określonych w pkt.3 — REZYGNACJE.”;*
- b) Pkt 1 *In fine: „Niewykorzystanie któregokolwiek ze świadczeń w ustalonym terminie nie upoważnia Nabywcy do otrzymania zwrotu części wniesionej w Biurze opłaty. Dotyczy to także przypadków, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wydadzą zezwolenia na wjazd uczestnika do ich kraju z powodów sobie wiadomych.”;*
- c) Pkt 2: *„Jeżeli po wniesieniu pełnej opłaty, otrzymaniu skierowania nastąpią nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do opłaconych przez Nabywcę świadczeń-Biuro przed ich rozpoczęciem poinformuje w formie pisemnej Nabywcę o takich ewentualnościach. W wyjątkowych przypadkach Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym standardzie.”;*
- d) Pkt 3 *in fine: „Nie zgłoszenie się na imprezę, względnie odstąpienie od wykorzystania opłaconych świadczeń bez powiadomienia Biura przed*

*terminem ich rozpoczęcia jest równoznaczne z rezygnacją Nabywcy z prawa do jakiegokolwiek zwrotu wniesionej wpłaty.”;*

- e) Pkt 5: *“(…) Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.”;*
- f) Pkt 5: *“(…) Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę kontrahenta można zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia realizacji świadczeń — w formie pisemnej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody Uczestnika wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z przyczyn niezależnych od Organizatora.”;*

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 przedsiębiorcy **Mariuszowi Podgórskiemu prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel Mariusz Podgórski ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław**

- 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 turystycznych organizowanych przez Wratislavia Travel nr rejestrowy CRZ 03402* następującego zapisu:

*Wstęp „Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje po złożeniu podpisów przez Nabywcę oraz osobę upoważnioną ze strony biura wraz z jednoczesnym dokonaniem przedpłaty w wysokości 30 % kosztów uczestnictwa.”*

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 **Mariusza Podgórskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel Mariusz Podgórski ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław**

karę pieniężną w wysokości 7 169 zł (słownie: siedem tysięcy sto sześćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa.

## **UZASADNIENIE**

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, wrocławska Delegatura

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła kontrolę wzorców stosowanych przez **Mariusza Podgórskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel Mariusz Podgórski ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław.**

W toku wszczętego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu 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 5-8)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 112/2008 z dnia 16.04.2008 - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Mariusza Podgórskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel Mariusz Podgórski ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław** praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których 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 (...)*) polegających na umieszczeniu w punktach: *Wstęp, pkt 1 in fine, pkt 2, pkt 3 in fine, pkt 5* od słów *Biuro nie odpowiada* do słowa *uczestnika*, *pkt 5* od słów *Wszelkie niezgodności* do słów *od Organizatora* używanego wzorca umownego pn.: *Warunki uczestnictwa (...)* 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, 5-8)

Ponadto – zgodnie z punktem II Postanowienia nr 112/2008 – Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego sprawy dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR 402-1/08/KK.  
(dowód: karta 1-2)

Podczas prowadzonego postępowania przedsiębiorca nie ustosunkował się merytorycznie do zgłaszanych przez Prezesa Urzędu zarzutów związanych z stosowaniem w wzorcu umownym klauzul niedozwolonych. Przedsiębiorca przesłał natomiast „uaktualniony, obowiązujący wzorzec *Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Wratislavia Travel*”.  
(dowód: karta 16-18)

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

#### **1. Strona postępowania:**

Mariusz Podgórski prowadzi działalność gospodarczą pod firmą WRATISLAVIA TRAVEL Mariusz Podgórski. Jest członkiem Dolnośląskiej Izby Turystyki. Został wpisany do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników dnia 11.05.2001 r. pod nr rejestrowym 3402-02 przez Marszałka Województwa Dolnośląskiego na podstawie wydanego zaświadczenia nr 177/23/01/2004 w zakresie organizatora turystyki (grupa I, II i IV). W ramach prowadzonej działalności, Mariusz Podgórski zawiera z konsumentami umowy uczestnictwa w organizowanych przez siebie imprezach turystycznych.  
(dowód: karta 5-8, 16-18,22)

**2.** W umowach zawieranych z konsumentami Mariusz Podgórski stosuje wzorzec umowny pod nazwą *Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Wratislavia Travel nr rejestrowy CRZ 03402* gdzie zawarte są następujące postanowienia:

a) *Wstęp. „Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje po*

złożeniu podpisów przez Nabywcę oraz osobę upoważnioną ze strony biura wraz z jednoczesnym dokonaniem przedpłaty w wysokości 30 % kosztów uczestnictwa. Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym z Biurem terminie. Nie wywiązanie się przez Nabywcę z powyższych uzgodnień będzie równoznaczne z odstąpieniem od umowy na warunkach określonych w pkt.3 — REZYGNACJE.”;

- b) Pkt 1 *In fine*: „Niewykorzystanie któregokolwiek ze świadczeń w ustalonym terminie nie upoważnia Nabywcy do otrzymania zwrotu części wniesionej w Biurze opłaty. Dotyczy to także przypadków, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wydadzą zezwolenia na wjazd uczestnika do ich kraju z powodów sobie wiadomych.”;
- c) Pkt 2: „Jeżeli po wniesieniu pełnej opłaty, otrzymaniu skierowania nastąpią nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do opłaconych przez Nabywcę świadczeń-Biuro przed ich rozpoczęciem poinformuje w formie pisemnej Nabywcę o takich ewentualnościach. W wyjątkowych przypadkach Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym standardzie.”;
- d) Pkt 3 *in fine*: „Nie zgłoszenie się na imprezę, względnie odstąpienie od wykorzystania opłaconych świadczeń bez powiadomienia Biura przed terminem ich rozpoczęcia jest równoznaczne z rezygnacją Nabywcy z prawa do jakiegokolwiek zwrotu wniesionej wpłaty.”;
- e) Pkt 5: “(...) Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.”;
- f) Pkt 5: “(...) Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę kontrahenta można zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia realizacji świadczeń — w formie pisemnej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody Uczestnika wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z przyczyn niezależnych od Organizatora.”;

(dowód: karta 7)

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

- ad a) **Klauzula nr 440:** „Nie opłacenie przez uczestnika w ustalonym przez Organizatora terminie płatności ceny imprezy powoduje skreślenie z listy uczestników z równoczesnym zastosowaniem konsekwencji finansowych.”; (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 23.02.2005 r., sygn. akt 141/03);
- ad b) **Klauzula nr 358:** „Nie wykorzystywanie któregokolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.11.2004 r., sygn. akt XVII Amc 80/03);
- ad c) **Klauzula nr 1052:** „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 14.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 152/05);

- ad d) **Klauzula nr 1042:** „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 28.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 161/05);
- ad e) **Klauzula nr 997:** „Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.11.2006 r., sygn. akt XVII Amc 148/05);
- ad f) **Klauzula nr 606:** „Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń.”, (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 10.11.2005 r., sygn. akt XVII Amc 87/04).

4. W trakcie postępowania, Mariusz Podgórski nie ustosunkował się merytorycznie do postawionych mu zarzutów. Przedstawił jednak nowy wzorzec umowy, w którym dotychczasowe postanowienia zastąpiono następującymi zapisami:

Ad. a pkt 1.1 *Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą jej podpisania, po zapoznaniu się Klienta z ofertą, warunkami uczestnictwa oraz dokonaniem przedpłaty w wysokości 30 % kosztów uczestnictwa. Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym z Biurem terminie.*

Ad. b brak odpowiednika

Ad. c pkt 4.2 *W przypadku zmiany istotnych warunków umowy z przyczyn niezależnych od organizatora przed rozpoczęciem imprezy, Nabywca ma prawo odstąpić od umowy ze zwrotem całości wpłaconych należności lub też przyjąć proponowaną zmianę. Nabywca może uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie. Nabywca może się również zgodzić na udział w imprezie o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie oraz pkt. 3 in fine Organizator nie będzie ponosił odpowiedzialności w sytuacji gdy Klient bezzasadnie odmówił przyjęcia zaoferowanych świadczeń zastępczych o równorzędnym standardzie i wartości.*

Ad. d brak odpowiednika

Ad. e brak odpowiednika

Ad. f brak odpowiednika

(dowód: karta 22)

**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 Mariusza Podgórskiego prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wratislavia Travel ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław. 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 działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...)”

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Tym niemniej należy pamiętać, że art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. **Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone**, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią

postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)"'. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

Nie jest zatem konieczna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, a której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego stosowanego przez Mariusza Podgórskiego 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: 440, 358, 1052, 1042, 997, 606.

W wyroku z dnia 25.02.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 141/03) uznał za niedozwoloną klauzulę umowną, postanowienie wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 440, wedle treści którego „*Nie opłacenie przez uczestnika w ustalonym przez Organizatora terminie płatności ceny imprezy powoduje skreślenie z listy uczestników z równoczesnym zastosowaniem konsekwencji finansowych*”. Skutkiem obowiązywania takiego zapisu umownego było nieuzasadnione obiektywnymi przesłankami rozwiązanie zawartej umowy o imprezę turystyczną z jednoczesnym obciążeniem konsumenta konsekwencjami finansowymi z tego tytułu. Kodeks cywilny w art. 385 (3) pkt 16 uznaje za niedozwolone, takie postanowienie umowne, które nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Przedsiębiorca Mariusz Podgórski, zastrzegł w treści stosowanego wzorca umownego, iż „*Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym z Biurem terminie. Nie wywiązanie się przez Nabywcę z powyższych uzgodnień będzie równoznaczne z odstąpieniem od umowy na warunkach określonych w pkt.3 — REZYGNACJE.*” Mając na uwadze treść zakwestionowanego postanowienia oraz klauzuli wpisanej do rejestru - podkreślić należy, iż obie one prowadzą do tożsamego skutku, który polega na rozwiązaniu umowy z winy konsumenta i zastosowaniu przewidzianych umową konsekwencji finansowych.

Postanowienie o wskazanej wyżej treści godzi w dobre obyczaje i rażąco narusza interesy konsumentów, w dwóch co najmniej aspektach. Nie prowadzi ono do rozróżnienia przyczyn rezygnacji z udziału w imprezie na zawinione i niezawinione, prowadząc tym samym do każdorazowej odpowiedzialności uczestnika za rozwiązanie umowy, odpowiedzialności konkretnej oraz przyjmującej określony wymiar ekonomiczny (przewidziany w umowie). Po drugie, do rozwiązania umowy dochodzi w sposób samoistny, skutkiem nie dokonania terminowej wpłaty należności

przez konsumenta. Zgodne zaś z obowiązującym prawem i dobrymi obyczajami jest takie postępowanie, kiedy w przypadku uchybienia terminowej płatności dłużnik przed rozwiązaniem umowy uprzedzony jest o zaistniałym fakcie i ponownie wezwany do zapłaty. Dopiero dalsza bezskuteczność dłużnika skutkuje definitywnym rozwiązaniem umowy. Nie są bowiem wykluczone sytuacje, kiedy zapłata nie może być dokonana z przyczyn obiektywnych, niezależnych, czy niezawinionych przez konsumenta lub nawet kiedy dochodzi do upływu terminu płatności z przyczyn zależnych od konsumenta, ale których jest on nieświadomy np. zwykła niepamięć; a mimo wystąpienia wszystkich tych wyżej opisanych sytuacji konsument (podobnie jak przedsiębiorca) nadal zainteresowany jest skorzystaniem z oferty turystycznej na którą przystał. Do powyższego dodać należy, iż w chwili obecnej, w dobie rozwiniętego systemu komunikowania się za pomocą środków porozumiewania się na odległość, poinformowanie konsumenta o fakcie opóźnienia z zapłatą i ewentualnych skutkach tego stanu rzeczy, jak również dopełnienie przez konsumenta płatności jest możliwe w terminie i uzasadnione. Wiązanie zatem z faktem jednokrotnego uchybienia przez konsumenta terminu płatności należności, skutku w postaci rozwiązania umowy jest przedwczesne. Konsument może być bowiem zainteresowany jej wykonaniem. Stosowana przez przedsiębiorcę sankcja za uchybienie terminu płatności w postaci rozwiązania umowy wiązać się też będzie zawsze z konsekwencją poniesienia przez konsumenta dolegliwości finansowej pomimo tego, iż konsument jest zainteresowany wykonaniem umowy i uiszczeniem należności, nawet z odsetkami. Poniesienie przez konsumenta kary finansowej w przedstawionych wyżej okolicznościach nie byłoby zatem uzasadnione. Postanowienie takie narusza przepis art. 385 (3) pkt 16 kc oraz art. 385 (1) kc.

Z uwagi na powyższe Prezes Urzędu uznał wymieniony wyżej zapis za tożsamy ze wskazanym postanowieniem wpisanym pod pozycję 440 rejestru klauzul, czemu nie przeczą odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia z dnia 10.11.2004 r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wedle treści którego: *„Nie wykorzystywanie któregośkolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.”* Postanowienie to wpisane zostało do rejestru pod nr 358. SOKIK uznał, iż przedmiotowy zapis pozbawia konsumenta zwrotu kwoty w przypadku nie wykorzystania z jego woli świadczenia objętego klauzulą. Zapis ten narusza rażąco interes konsumenta, gdyż w przypadku, gdy niewykorzystane przez klienta świadczenie zostanie sprzedane przez organizatora innemu klientowi, to nie powstanie strata biura podróży.

We wzorcu umownym, którym posługuje się Mariusz Podgórski znajduje się zapis o treści: *„Niewykorzystanie któregośkolwiek ze świadczeń w ustalonym terminie nie upoważnia Nabywcy do otrzymania zwrotu części wniesionej w Biurze opłaty. Dotyczy to także przypadków, gdy władze graniczne poszczególnych krajów nie wydadzą zezwolenia na wjazd uczestnika do ich kraju z powodów sobie wiadomych.”* Zapis ten w sposób tożsamy jak postanowienie wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 358 ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki, pozwalając mu osiągnąć w sposób niezgodny z prawem, bo naruszając interes ekonomiczny konsumenta dodatkowy dochód. Postanowienie umowne które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania uważane jest w razie wątpliwości za niedozwolone postanowienie umowne (art. 385 (3) pkt 12 kc). Zapis ten ponadto nie różnicuje przyczyn leżących po stronie klienta, które spowodowały nie wykorzystanie przez niego świadczenia objętego umową, ograniczając jego uprawnienia niezależnie od zdarzeń które legły u podstaw



przyczyn ich niewykorzystania.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędy, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługuje się Mariusz Podgórski stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 358.

W wyroku z dnia 14.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych.”*, wpisane następnie do rejestru klauzul pod pozycją 1052 (sygn. akt XVII Amc 152/05). W uzasadnieniu wydanego rozstrzygnięcia SOKIK stwierdził, iż postanowienie takie wyczerpuje przepis art. 385 (3) pkt 10 i 19 kc, uprawnia ono jedynie kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie, a więc niezgodnie z art. 385 (1) § 1 kc. Klauzula ta jest jednocześnie niezgodna z art. 11 a ust. 1, a także art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 29.08.1997 r. o usługach turystycznych. Zgodnie z brzmieniem art. 11 a ust. 1 organizator odpowiada za niewykonanie lub nieprawidłowe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że jest to spowodowane działaniem lub zaniechaniem klienta albo działaniem lub zaniechaniem osoby trzeciej, nieuczestniczącej w wykonywaniu usług jeżeli działań tych lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo jeśli wynika to z działania siły wyższej. Z art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 powołanej ustawy wynika, że w przypadku gdy organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług i nie jest możliwe wykonanie świadczenia zastępczego uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że zachodzą okoliczności wymienione w art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ww. ustawy. Przez przyczyny niezależne od uczestnika imprezy można rozumieć takie okoliczności, które obciążają organizatora, które zależą od podmiotów uczestniczących w wykonaniu usługi. Stosownie do treści art. 16 a ust. 2 klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić, wówczas przysługuje mu prawo do odszkodowania. W tej sytuacji postanowienie to narusza art. 385 (3) pkt 2 kc i 385 (1) § 1 kc, bowiem niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Sąd wskazał, iż przedsiębiorca zamieszczając takie postanowienie liczył na niską świadomość prawną konsumentów, którzy nie zorientują się, że naruszają one ich prawa i nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń. Zamieszczenie takiego postanowienia świadczy o dążeniu przedsiębiorcy do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych nimi okoliczności, odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z innych zapisów stosowanego przez przedsiębiorcę wzorca lub ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego. Takie postępowanie traktować należy jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

We wzorcu umownym, którym posługiwał się Mariusz Podgórski znalazło się postanowienie o treści: *„Jeżeli po wniesieniu pełnej opłaty, otrzymaniu skierowania nastąpią nieprzewidziane przez Biuro odstępstwa lub zmiany w stosunku do opłaconych przez Nabywcę świadczeń-Biuro przed ich rozpoczęciem poinformuje w formie pisemnej Nabywcę o takich ewentualnościach. W wyjątkowych przypadkach Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu lub zakwaterowania w*

*innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach czasowych o równorzędnym standardzie.*” W aspekcie wyżej przedstawionych uwag, Prezes Urzędu pragnie zwrócić uwagę, że nie jest uprawnieniem ale obowiązkiem organizatora imprezy dostarczenie konsumentowi w przypadku zmiany oferty, produktu o takim samym lub wyższym standardzie. Oznacza, to iż konsument ma w stosunku do organizatora imprezy roszczenie o podobne zachowanie, takiego postępowania może od organizatora imprezy skutecznie się domagać, a nawet żądać jego realizacji w drodze przymusowej. Przedsiębiorca Mariusz Podgórski tymczasem usiłuje przekształcić przysługujące konsumentowi ustawowo uprawnienie, w swoje prawo do określonego zachowania, ogranicza ponadto swoje obowiązki poprzez „zarezerwowanie sobie możliwości” dostarczenia usługi jedynie o „równorzędnym standardzie”. Postępowanie takie ponieważ modyfikuje zasady odpowiedzialności ustawowej na niekorzyść konsumenta, prowadzi do ograniczenia odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki co jest uznawane za działanie niedozwolone (art. 385 (3) pkt 2 kc). W przypadku zmiany programu imprezy, konsumentowi przysługują wg ustawy o usługach turystycznych dwa roszczenia: o świadczenie zastępcze o tej samej lub wyższej jakości lub o naprawienie szkody. Formułując zatem przedmiotowe postanowienie Mariusz Podgórski wprowadza konsumentów w błąd co do rodzaju przysługującego im roszczenia oraz podstaw jego żądania, wywołuje mylne przeświadczenie, iż konsumentom przysługuje tylko jedno ze świadczeń zagwarantowanych ustawą. Z powyższych względów nie można też uznać, iż treść kwestionowanego zapisu ma charakter jedynie informacyjny.

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

W wyroku z dnia 28.12.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wedle treści którego: *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”* (sygn. akt XVII Amc 161/05), wpisane następnie do rejestru pod pozycję 1042. Postanowienie takie narusza dyspozycję art. 385 (3) pkt 12 kc zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. W ocenie Sądu kwestionowane postanowienie wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi opłaty za świadczenia, które nie zostały przez niego wykorzystane, tym samym pozbawiają konsumenta możliwości zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenie objęte umową.

Mariusz Podgórski w stosowanym wzorcu umownym posłużył się postanowieniem o treści: *„Nie zgłoszenie się na imprezę, względnie odstąpienie od wykorzystania opłaconych świadczeń bez powiadomienia Biura przed terminem ich rozpoczęcia jest równoznaczne z rezygnacją Nabywcy z prawa do jakiegokolwiek zwrotu wniesionej wpłaty”*. W ocenie Prezesa Urzędu przedsiębiorca formułując podobne postanowienie nie dokonał rozróżnienia przyczyny które mogły doprowadzić do niezgłoszenia się przez konsumenta do udziału w imprezie, jak również nie wskazał sposobu kalkulacji szkody. Konsument powinien zostać obciążony kosztami faktycznie poniesionymi przez organizatora imprezy w związku z nie wzięciem przez niego udziału w imprezie turystycznej lub nie skorzystaniem z któregokolwiek ze świadczeń. Zasada ta powinna znaleźć zastosowanie niezależnie od tego kiedy konsument zgłosił swój brak uczestnictwa w imprezie lub jej części. Na takie rozwiązanie wskazuje brzmienie art. 385 (3) pkt 12 kc. Przepis ten uznaje za niedozwolone postanowienie umowne zapis *wyłączający obowiązek zwrotu*

*konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części.* Prezes Urzędu zwraca także uwagę, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wedle treści którego: „*Nie wykorzystywanie któregokolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.*” (wyrok z dnia 10.11.2004 r., sygn. akt XVII Amc 80/03). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru pod nr 358. Tak jak wskazał to wyżej Prezes Urzędu zapis taki pozbawia konsumenta zwrotu kwoty w przypadku nie wykorzystania z jego woli świadczenia objętego umową. Zapis ten narusza rażąco interes konsumenta, gdyż w przypadku niewykorzystania przez klienta świadczenia może ono zostać sprzedane przez organizatora innemu klientowi, skutkiem czego nie powstanie strata biura podróży.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługuje się Mariusz Podgórski stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 1042.

W wyroku z dnia 10.11.2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne wedle treści którego: „*Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności.*” (sygn. akt XVII Amc 148/05), które następnie wpisane zostało pod pozycją 997. Z kolei w wyroku z dnia 10.11.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wedle treści którego: „*Za bagaż, który uczestnik przewozi ze sobą odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa biura. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie, zniszczenie, zguby, kradzieże, które mogą się zdarzyć w hotelu lub apartamentach.*” (sygn. akt XVII Amc 87/04), wpisane następnie do rejestru pod pozycję 607. W wyroku zaś 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 niewątpliwie 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 bagażu, aż po jego oddanie właścicielowi, jak i tzw. bagaż podręczny. 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.

Mariusz Podgórski w stosowanym wzorcu umownym posłużył się postanowieniem o treści: „*Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.*” Odnosząc powyższe postanowienie do treści klauzul wpisanych do rejestru 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, w tym sprzęt. Jeden jak i drugi „bagaż” zawiera rzeczy osobiste, czyli takie, które co do zasady przeznaczone są do wyłącznego korzystania z nich przez konkretną osobę. Umowa o imprezę turystyczną jest umową nazwaną, szczegółowo uregulowaną w ustawie o świadczenie usług turystycznych. Przepisy ustawy o usługach turystycznych wskazują, co i w jaki sposób umowa taka winna określać, oraz w jaki sposób umowa ta powinna zostać wykonana. Regulacja zawarta w ustawie, nie jest jednak regulacją pełną, kompletną skutkiem czego w oparciu o przepis art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do *umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta*. Umowa o imprezę turystyczną zawiera w sobie cechy innych umów, w tym umowy przewozu. Przewóz bagażu i zasady odpowiedzialności za nienależyte wykonanie tej czynności uregulowane są w kodeksie cywilnym (art. 778 § 1 i 2 kc) oraz prawie przewozowym (Dz.U. z 2000 Nr 50 poz. 601 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 wynika 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 czy ograniczyć swojej odpowiedzialności za bagaż uczestnika imprezy. Powyższe uwagi dotyczą także sytuacji, kiedy kradzież, zgubienie lub zniszczenie bagażu nastąpiło z przyczyn leżących po stronie organizatora imprezy, niezależnie od sposobu zachowania konsumenta, w szczególności dochowania przez niego staranności lub nie, jeśli bagaż powierzony został organizatorowi imprezy. Z uwagi na powyższe przedmiotowy zapis poczytywany być powinien jako dążenia przedsiębiorcy do istotnego ograniczenia odpowiedzialności, co uznane jest za działanie niedozwolone (art. 385 (3) pkt 2 kc).

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędy, mimo różnic w sformułowaniu treści postanowienia zawartego we wzorcu umownym którym posługuje się Mariusz Podgórski stwierdzić należy jego tożsamość ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 997.

W wyroku z dnia 10.11.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis wedle treści którego: *„Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń.”* (sygn. akt XVII Amc 87/04), wpisaną pod pozycją 606. 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*”. Zapisy te godzą w sposób rażąco w interesy konsumentów, są też przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta. Uzależniają odpowiedzialność kontrahenta od zachowania określonej formy i terminu powiadomienia o roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy, a ponadto pierwsza z powołanych klauzul uzależnia dochodzenie roszczeń konsumenckich w postępowaniu reklamacyjnym od ich potwierdzenia (potwierdzenia nieprawidłowości) przez pilota, kontrahenta.

Mariusz Podgórski posługuje się w swoim wzorcu umownym postanowieniem o treści: „*Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę kontrahenta można zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia realizacji świadczeń — w formie pisemnej. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody Uczestnika wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z przyczyn niezależnych od Organizatora.*” Podobnie jak ma to miejsce w klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone pod poz. 606, także w nn. sprawie przedsiębiorca wprowadza stosunkowo krótki okres na zgłoszenie roszczeń związanych z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną oraz żąda aby nieprawidłowości zgłaszane przez uczestnika, potwierdzone zostały przez pilota lub świadczącego usługę, a ponadto przedstawione zostały 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. 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, rażąco godzi także w ich interesy albowiem pozbawia ich prawa skorzystania z tzw. postępowania reklamacyjnego. Z kolei termin zastrzeżony dla zgłoszenia roszczeń konsumenta jest stosunkowo krótki. Okres dwóch tygodni następujących 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 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. Nadmiernym formalizmem jest również wymaganie od konsumentów uzyskania potwierdzenia nieprawidłowości przez pilota lub wykonawcę usługi. Choć taki sposób ułatwia ustalenie okoliczności zdarzenia, to z całą pewnością nie stanowi jedyne sposobu na ich ustalenie. Jak zauważono już wyżej nieprawidłowości stwierdzone w czasie trwania imprezy wykazane mogą zostać przy użyciu innych środków dowodowych aniżeli tylko oświadczenie pilota bądź wykonawcy usługi.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługiwał się Mariusz Podgórski we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 606.

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

- treść *Wstępu Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 440;
- treść Pkt 1 *in fine Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 358;
- treść Pkt 2 *Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 1052;
- treść Pkt 3 *in fine Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 1042;
- treść Pkt 5 od słów *Biuro nie odpowiada* do słowa *uczestnika Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 997;
- treść Pkt 5 *Wszelkie niezgodności* do słów *od Organizatora Warunków uczestnictwa ...* - w klauzuli z poz. 606.

Prezes Urzędu wskazał 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 wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów - wszystkich konsumentów będących klientami Mariusza Podgórskiego w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym postępowanie Mariusza Podgórskiego 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 *Umowy o świadczenie usług ...* 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 posługiwania się w stosowanym wzorcu umownym klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Przedsiębiorca wskazał informacyjnie, iż będzie stosował nowy wzorzec przesyłając jego treść. We wzorcu usunięto część kwestionowanych postanowień, w pozostałym zakresie zapisy umowne zmieniono. Zmieniono dawny zapis ad. a: „pkt 1.1 Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje z chwilą jej podpisania, po zapoznaniu się Klienta z ofertą, warunkami uczestnictwa oraz dokonaniem przedpłaty w wysokości 30 % kosztów uczestnictwa. Uregulowanie pełnej należności za udział w imprezie powinno nastąpić w uzgodnionym z Biurem terminie” oraz ad. a: „pkt 4.2 W przypadku zmiany istotnych warunków umowy z przyczyn niezależnych od organizatora przed rozpoczęciem imprezy, Nabywca ma prawo odstąpić od umowy ze zwrotem całości wpłaconych należności lub też przyjęć proponowaną zmianę. Nabywca może uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie. Nabywca może się również zgodzić na udział w imprezie o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie” oraz pkt. 3 in fine: „Organizator nie będzie ponosił odpowiedzialności w sytuacji gdy Klient bezzasadnie odmówił przyjęcia zaoferowanych świadczeń zastępczych o równorzędnym standardzie i wartości”. Wykreślono zapis ad b, ad d, ad e, ad f.

Treść pkt 3 in fine nowego wzorca umownego, może w dalszym ciągu godzić w interesy konsumentów, albowiem ogranicza ona odpowiedzialność organizatora turystyki, podczas gdy przepis art. 16 a ust. 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych obliguje organizatora turystyki do zapewnienia konsumentowi który zrezygnował z świadczeń zastępczych, powrotu do miejsca rozpoczęcia imprezy lub innego uzgodnionego miejsca, a ponadto zapewnia konsumentowi uprawnienia do żądania naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy.

#### **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. „Umowy o świadczenie usług ...” następującego zapisu: Wstęp „Zawarcie umowy o udział w imprezie turystycznej następuje po złożeniu podpisów przez Nabywcę oraz osobę upoważnioną ze strony biura wraz z jednoczesnym dokonaniem przedpłaty w wysokości 30 % kosztów uczestnictwa.” W toku przeprowadzonego postępowania, nie potwierdzono bowiem tożsamości powyższego postanowienia z klauzulą 440. Powyższe postanowienie zostało umieszczone przez przedsiębiorcę w jednej jednostce redakcyjnej stosowanego wzorca umownego z postanowieniem zakwestionowanym w pkt Ia decyzji, tym niemniej uznać należy, iż zakres tego postanowienia nie mieści się w klauzuli z poz. 440.

#### **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 nieумыślnie 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 ilość klauzul niedozwolonych występujących w wzorcu umownym, którym przedsiębiorca się posługiwał oraz fakt, iż zasadnicza ich część zmierzała do ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, co jest szczególnie nagannym zachowaniem przedsiębiorców i winno być piętnowane. Postanowienia te zawarte były w kilku – zupełnie nie powiązanych ze sobą jednostkach redakcyjnych stosowanego wzorca umownego – co mogło stwarzać konsumentom dodatkowe utrudnienia w ustaleniu rzeczywistej odpowiedzialności przedsiębiorcy. Prezes Urzędu miał także na uwadze, iż rejestr klauzul niedozwolonych jest rejestrem jawnym, przedsiębiorcy zaś powinni prowadzić działalność gospodarczą na podstawie i w granicach obowiązującego prawa, przestrzegając zasad uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, w tym nie posługiwać się postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone. Przedsiębiorca prowadzi działalność na rynku usług turystycznych co najmniej od 7 lat. W 2001 r. uzyskał bowiem wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników i został wpisany pod nr rejestrowym 3402-02. Wpis dokonany został na podstawie zaświadczenia nr 177/23/01/2004 Marszałka Województwa Dolnośląskiego w zakresie organizatora turystyki (grupa I, II i IV). Z tego względu bezwzględnie wymagać należy od niego aby działalność ta odbywała się zgodnie z przepisami prawa, a jego zaniedbania w zakresie posługiwania się wzorcem umownym posiadającym liczne postanowienia tożsame z klauzulami niedozwolonymi nie mogą znaleźć usprawiedliwienia.

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 Mariusza Podgórskiego karę w wysokości ..... zł (słownie: siedem tysięcy sto sześćdziesiąt dziewięć złotych), co odpowiada ..... kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara – z punktu widzenia dochodu osiąganego przez przedsiębiorcę z prowadzonej działalności spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną. Wymierzona bowiem została w odczuwalnej dla przedsiębiorcy wysokości, co tym samym winno skłonić go do zaniechania podobnych zachowań w przyszłości.

**Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt III sentencji.**

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.**



Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury we Wrocławiu  
Zbigniew Jurczyk

Otrzymuje:

Mariusz Podgórski prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Podróży Wroclavia  
Travel ul. Orkana 40, 51 – 153 Wrocław