



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

---

**RGD.61-21/08/MLM**

Gdańsk, dnia 25 czerwca 2008r.

**DECYZJA NR RGD. 23/2008**

- I. Na podstawie art. 28 ust. 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy E Sp. z o.o. z siedzibą w S, w sprawie stosowania we wzorcu umownym „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.T.Z E SP. Z.O.O.**” postanowienia, zawartego w pkt 7 wzorca, o treści:
- „*Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi a następnie w formie pisemnej bezpośrednio na adres organizatora wyjazdu – najpóźniej 15 dni po zakończeniu imprezy (...)*”;
- w wyniku którego uprawdopodobniono, iż ww. przedsiębiorca stosuje praktykę o jakiej mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 i w związku ze zobowiązaniem się przedsiębiorcy do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zmianę treści kwestionowanego postanowienia umownego, nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania tego zobowiązania.
- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązuje przedsiębiorcę do złożenia sprawozdania o wykonaniu zobowiązania, o którym mowa w punkcie I niniejszej decyzji, w terminie do dnia 31 sierpnia 2008r.

UZASADNIENIE

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu lub organem antymonopolowym) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Gdańsku poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca E Sp. z o.o. z siedzibą w S we wzorcu umownym **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.T.Z E SP. Z.O.O.”**, stosuje postanowienie, którego treść można uznać za tożsamą z postanowieniem, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

W związku z powyższym, postanowieniem nr 152 z dnia 15 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę E Sp. z o.o. z siedzibą w S praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w 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.) [zwanej dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową], polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym pn. **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.T.Z E SP. Z.O.O.”**, postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru.

Prezes Urzędu w poczet dowodów zaliczył również materiały uzyskane od przedsiębiorcy w trakcie przeprowadzonej wcześniej kontroli wzorców umownych.

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca pismem z dnia 28 kwietnia 2008r. oraz z dnia 10 czerwca 2008r. poinformował, iż zobowiązuje się do dokonania zmiany treści kwestionowanego postanowienia umownego. Jednocześnie przedsiębiorca wskazał, że obecnie nie obowiązują w obrocie z konsumentami umowy zawarte w oparciu o wzorzec stosowany poprzednio.

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

Spółka z o.o. E (zwana dalej E) została wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego, w dniu 23 marca 2001r., pod numerem KRS: ..... Ponadto Spółka zarejestrowana jest w Centralnej Ewidencji Organizatorów i Pośredników Turystycznych pod numerem ewidencyjnym .....

Przedmiotem działania przedsiębiorcy jest m.in. organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami posługuje się on projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług/oferty przedsiębiorcy.

Projekty umów przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed zawarciem umowy, zawierają gotowe jednolite postanowienia, wpisywane następnie do konkretnych umów podpisywanych z klientami, stanowiąc tym samym wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Stosowany przez przedsiębiorcę, projekt/wzorzec umowy tj.: **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.T.Z E SP. Z.O.O.”**, zawiera między innymi następujące postanowienie umowne:

*- „Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi a następnie w formie pisemnej bezpośrednio na adres organizatora wyjazdu – najpóźniej 15 dni po zakończeniu imprezy (...)”.*

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

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy.

Spółce E postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi iż, „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*” Zgodnie z ust. 2 tegoż artykułu „*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. (...).*”

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku E - mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny one spełniać łącznie następujące przesłanki: ujawniać się w obrocie konsumenckim, stanowić działanie bezprawne, naruszając jednocześnie zbiorowy interes konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) i art. 22<sup>1</sup>k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów sprzedaży usług turystycznych, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy antymonopolowej.

Odnosnie drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działania sprzecznego z przepisami prawa, podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...), polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami 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.

Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

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 ww. 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 orzecnictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) *stosowanie po-*

stanowień 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 dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, postanowienie, zwarte w pkt 7 wzorca o nazwie: **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.T.Z E SP. Z.O.O.”**, o treści:– *„Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na miejscu pilotowi a następnie w formie pisemnej bezpośrednio na adres organizatora wyjazdu – najpóźniej 15 dni po zakończeniu imprezy (...)”*, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją: **1246**, uznaną wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem z dnia 20 lutego 2007r., (sygn. akt XVII AmC 50/06) Sąd uznał za niedozwolone, postanowienie o treści: *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usługi w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”*.

Oba analizowane postanowienia tj. zarówno to zwarte we wzorcu stosowanym przez EVA-TRANS, jak i to umieszczone w Rejestrze niemal identycznie określają termin na wniesienie reklamacji tj. w ciągu ok. dwóch tygodni od zakończenia imprezy, podczas gdy zgodnie z brzmieniem art. 16 b ww. ustawy o usługach turystycznych klient powinien zgłosić wadliwe wykonanie umowy niezwłocznie tzn. bez zbędnej zwłoki. Wskazać należy, że w uzasadnieniu ww. wyroku Sąd uznał 14 dniowy termin na wniesienie reklamacji za zbyt krótki. Zdaniem SOKiK działanie takie może stanowić próbę ograniczenia odpowiedzialności organizatora względem klienta za nierzetelne wykonanie umowy. Również w podobnej, innej sprawie (Wyrok z dnia 8 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06) SOKiK wskazał, że wyznaczony (krótki) okres może, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie, w szczególności gdy, w okresie urlopowym, klient bierze udział w kilku, następujących po sobie imprezach turystycznych. Takie porównanie jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez wskazane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Mając na uwadze stan faktyczny sprawy uznać należy, iż kwestionowane postanowienie, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieści się w hipotezie wskazanej klauzuli wpisanej do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług turystycznych zawierająca niedozwolone klauzule adresowana jest bowiem przez E, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...), jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione, na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych we wniosku lub będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu, że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań.

Równocześnie, w decyzji, o której mowa wyżej, Prezes Urzędu nakłada na przedsiębiorcę lub związek przedsiębiorców, obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji przyjętych zobowiązań (art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie [...]).

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że E stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez zmianę brzmienia kwestionowanego postanowienia umownego. Po dokonaniu zmian postanowienie pkt 7 wzorca otrzyma treść:

- „*Wszelkie reklamacje należy zgłaszać na adres organizatora wyjazdu:*

*E Sp. z o.o.,*

*ul. ....,*

*.....*

*Tel. ....*

*e-mail: ..... najpóźniej 30 dni po zakończeniu imprezy” .*

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w pkt I sentencji.

Ponadto, organ antymonopolowy, w oparciu o zapis art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) wyznaczył termin przekazania informacji o wykonaniu zobowiązania do dnia 31 sierpnia 2008r.

Mając to na uwadze orzeczono, jak w pkt II sentencji.

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 w Gdańsku.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Roman Jarząbek  
Dyrektor Delegatury UOKiK  
w Gdańsku