



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl**

za p.o.

Lublin dnia 09 grudnia 2008r.

RLU-61-7/08/EW

DECYZJA Nr RLU NR 57/2008

I.

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) i stosownie do art. 33 ust. 6 tejże 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. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Biuru Turystyki - Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o., ul. Głęboka 10/5, 20 – 612 Lublin

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę Biura Turystyki-Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o., ul. Głęboka 10/5, 20 – 612 Lublin polegającą na bezprawnym działaniu poprzez stosowanie we wzorcu: „Ogólne warunki korzystania z usług (uczestnictwa)” poniższych postanowień:

1. zapis punktu 11 o treści: „Kupujący ponosi karę umowną z przyczyn innych niż siła wyższa. Potrącenia wynoszą:
 - a) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 100 zł,
 - b) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50% wartości,
 - c) po upływie terminów określonych powyżej, potrącenie obejmuje całą wartość usługi, przypadki losowe rozpatrywane będą indywidualnie”,
2. zapis punktu 12 o treści: „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz sposobu naprawienia szkody, należy niezwłocznie składać na piśmie u kierownika realizującego usługę w terminie 7 dni od zakończenia usługi u sprzedającego”,

3. zapis punktu 13 o treści: „Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności”,
4. zapis punktu 14 o treści: „Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia”, których treść jest tożsama z zapisami uznanymi za niedozwolone i wpisanymi do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, o którym mowa w art. 479 (45) ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz.296 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 17 czerwca 2008 r.

II.

Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na Biuro Turystyki – Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. w Lublinie, karę pieniężną w wysokości 3.433,00 zł (słownie: trzy tysiące czterysta trzydzieści trzy zł), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy wskazanej wyżej.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu) w ramach planowanego badania wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących działalność polegającą na świadczeniu usług turystycznych przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w trakcie którego uzyskał wzorzec Ogólnych warunków korzystania z usług (uczestnictwa), (dalej: ogólne warunki), w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyki – Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. w Lublinie (dalej: przedsiębiorca).

W wyniku analizy tego dokumentu wszczęto Postanowieniem Nr 101/08 z dnia 04 kwietnia 2008 r. postępowanie administracyjne RLU-61-7/08/EW w sprawie podejrzenia naruszenia przez Biuro Turystyki – Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. w Lublinie zbiorowych interesów konsumentów poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu ogólne warunki postanowień, które są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Prezes Urzędu zakwestionował poniższe postanowienia o treści:

1. punkt 11- „Kupujący ponosi karę umowną z przyczyn innych niż siła wyższa. Potrącenia wynoszą:

- d) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 100 zł,
- e) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50% wartości,
- f) po upływie terminów określonych powyżej, potrącenie obejmuje całą wartość usługi, przypadki losowe rozpatrywane będą indywidualnie”,

2. punktu 12- „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz sposobu naprawienia szkody, należy niezwłocznie składać na piśmie u kierownika realizującego usługę w terminie 7 dni od zakończenia usługi u sprzedającego”,

3. punktu 13- „Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności”,

4. punktu 14- „Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia”,

co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej: ustawa o okik).

Ustosunkowując się do postawionego zarzutu przedsiębiorca poinformował, że zakwestionowane zapisy zostały zmienione w okresie od 11.04.2008 r. do 17.06.2008 r., wystąpiono także do kierowników ośrodków współpracujących z przedsiębiorcą w celu respektowania zmienionych zapisów wzorca.

W dalszej korespondencji wskazano, że już od 24 kwietnia 2008 r. zawierano z konsumentami umowy na nowe turnusy według zmienionego wzorca.

Ze względu na fakt, że Prezes Urzędu wniósł zastrzeżenia do jednego ze zmienionych punktów przedsiębiorca ponownie dokonał zmiany tego zapisu, o czym poinformował Urząd pismem z dnia 17.06.2008 r.

W związku z tym, że umowy z klientami zawierane są na krótko przed terminem ich realizacji, a czas trwania umowy wynosi od dwóch do trzech tygodni, jak wynika z oświadczenie przedsiębiorcy po 17 czerwca 2008 r. nie było w obrocie umów zawierających zakwestionowane zapisy.

Postanowieniem Nr 172/2008 z dnia 11 czerwca 2008 r. RLU- 61-7/08/EW zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody zebrane w postępowaniu wyjaśniającym wszczętym Postanowieniem Nr 35/2008 z dnia 23 stycznia 2008 r. RLU-405-1/08/RD/JS.

Przychód przedsiębiorcy za 2007 r. wyniósł: ██████████ zł.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Biuro Turystyki – Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. w Lublinie jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000165750. Biuro prowadzi działalność od 2003 r. Przedmiotem działalności przedsiębiorcy jest w głównej mierze działalność polegająca na świadczeniu usług turystycznych. Z przedstawionej Prezesowi Urzędu oferty wynika, że przedsiębiorca ten organizuje imprezy turystyczne dla osób fizycznych, w tym dla osób niepełnosprawnych z dysfunkcjami narządów ruchu. Imprezy organizowane są głównie w ośrodkach sanatoryjnych.

W związku z prowadzoną działalnością gospodarczą przedsiębiorca stosuje w obrocie gospodarczym wzorzec Umowy Rezerwacji, na odwrocie którego zawarte są Ogólne warunki korzystania z usług (uczestnictwa). Z oświadczenia przedsiębiorcy wynika, że wzorzec ten stosowany jest wobec konsumentów przy wykupie imprez turystycznych będących w ofercie przedsiębiorcy.

Analiza wskazanego wyżej dokumentu dała podstawy do postawienia przedsiębiorcy zarzutu podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zamieszczenie w nim postanowień których tożsama treść została wpisana do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Postanowienia te to:

1. zapis punktu 11- „Kupujący ponosi karę umowną z przyczyn innych niż siła wyższa. Potrącenia wynoszą:

g) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 100 zł,

h) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50% wartości,

i) po upływie terminów określonych powyżej, potrącenie obejmuje całą wartość usługi, przypadki losowe rozpatrywane będą indywidualnie”,

2. zapis punktu 12- „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz sposobu naprawienia szkody, należy niezwłocznie składać na piśmie u kierownika realizującego usługę w terminie 7 dni od zakończenia usługi u sprzedającego”,

3. zapis punktu 13- „Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności”,
4. zapis punktu 14- „Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia”.

W odpowiedzi na postawione zarzuty przedsiębiorca złożył oświadczenie o dokonaniu zmian przesyłając nowy wzorzec. Analiza przedstawionych w nowym wzorcu zapisów spowodowała wniesienie przez Prezesa Urzędu zastrzeżenia do jednego z zapisów – punktu 11 ogólnych warunków. W związku z czym poinformowano przedsiębiorcę o konieczności dokonania zmiany tego zapisu, na co wyraził on zgodę przesyłając nowy wzorzec ogólnych warunków.

Równocześnie przedsiębiorca poinformował, że z dniem 17 czerwca 2008 r. wprowadzono w życie nowy wzorzec zaakceptowany przez Prezesa Urzędu.

Zakwestionowane zapisy otrzymały brzmienie:

1. punkt 11 otrzymał treść: „Kupujący w przypadku odstąpienia od umowy obowiązany jest do pokrycia kosztów rezerwacji usługi i strat poniesionych przez sprzedającego. Na żądanie kupującego koszty i straty będą rozliczone na podstawie sporządzonego przez sprzedającego zestawienia faktycznie poniesionych kosztów i strat”,
2. punkt 12, 13 i 14 otrzymał treść w punkcie 12: „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz
 - propozycję sposobu naprawienia ewentualnej szkody, należy składać na piśmie w recepcji – obiekcie lub bezpośrednio do sprzedawcy do 1 miesiąca od zakończenia usługi,
 - od decyzji sprzedającego przysługuje odwołanie na piśmie do Prezesa Zarządu Spółki”,
 - skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty złożenia.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie uznał za niedozwolone postanowienia umowne o treści:

- **poz. 1068** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej w zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dni włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dni włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dni włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy”- sygnatura akt XVII Amc 37/06,
- **poz. 659** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Reklamacje dotyczące umowy, programu można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia umowy”- sygnatura akt XVII Amc 92/04,
- **poz. 609** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie jednego miesiąca od dnia wpłynięcia do Biura” – sygnatura akt XVII Amc 89/04,
- **poz. 1060** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia umowy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcje ośrodka. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane” – sygnatura akt XVII AmC 152/05,

- poz. 1057 w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Przyczyna reklamacji nie mogą być okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie techniczne środków transportu)” – sygnatura akt XVII AmC 152/05,
- poz. 530 w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych: „Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania” - sygnatura akt Amc 88/04.

Następnie pismem z dnia 01.12.2008 r. Spółka dokonała zmian w stosowanym wzorcu umownym poprzez zmianę treści pkt 12 ogólnych warunków korzystania z usług wykreślając punkt o treści: „- od decyzji sprzedającego przysługuje odwołanie na piśmie do Prezesa Zarządu Spółki” i

- skargi i reklamacje są rozpatrywane w terminie 14 dni od daty złożenia”

W miejsce skreślonych zapisów wprowadzono zapis pkt 12 ogólnych warunków korzystania z usług, który otrzymał brzmienie: „ Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz

- propozycję sposobu naprawienia ewentualnej szkody, należy składać na piśmie w recepcji – obiekcie lub bezpośrednio do sprzedawcy do 1 miesiąca od zakończenia usługi,

- na prawidłowo zgłoszone reklamacje sprzedający udzieli odpowiedzi w ciągu 30 dni od daty ich otrzymania .

W związku z powyższym Postanowieniem Nr 276/08 włączono do akt postępowania w sprawie RLU- 61-7/08/EW pismo strony z dnia 01.12.2008 r. Aneks Nr 1 do umowy ogólne warunki korzystania z usług BT FWP Sp. z o.o. w Lublinie

Przychód przedsiębiorcy za 2007 r. wyniósł: xxxxxxxx zł.

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

Wszczynając wobec wskazanego wyżej przedsiębiorcy postępowanie administracyjne, Prezes UOKiK postawił mu zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej ustawa o okik). Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art 24 ust. 2 pkt 1 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

W niniejszej sprawie postawione przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem bezprawnym przedsiębiorcy polegającym na działaniu sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa lub polegać na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone,

2. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy antymonopolowej, przez przedsiębiorcę rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz.U. z 2007r. Nr 155, poz. 1095), a także osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa

przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Biuro Turystyki – Fundusz Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o. w Lublinie jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą w postaci spółki prawa handlowego – spółki z ograniczoną odpowiedzialnością.

Wobec powyższego należy uznać, iż jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 lit. a ustawy okik.

Jako działanie bezprawne należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. /Por. Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szewcika, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 - 118/

W niniejszej sprawie działanie przedsiębiorcy, polegające na stosowaniu we wzorcu ogólnych warunków postanowień o treści:

1. zapis punktu 11 - „, Kupujący ponosi karę umowną z przyczyn innych niż siła wyższa. Potrącenia wynoszą:
 - a) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 100 zł,
 - b) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50% wartości,
 - c) po upływie terminów określonych powyżej, potrącenie obejmuje całą wartość usługi, przypadki losowe rozpatrywane będą indywidualnie”,
2. zapis punktu 12- „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz sposobu naprawienia szkody, należy niezwłocznie składać na piśmie u kierownika realizującego usługę w terminie 7 dni od zakończenia usługi u sprzedającego”,
3. zapis punktu 13- „, Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności”,
4. zapis punktu 14 - „,Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia”,

należy uznać jako bezprawne działanie ze względu na fakt zdefiniowania w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o okik określonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

O bezprawności tegoż działania przesądza również rozszerzona skuteczność wyroku w sprawie o uznanie postanowień umownych za niedozwolone, co wynika z art. 479⁴³ k.p.c. Ze względu na rozszerzoną skuteczność wyroku, klauzule spełniają funkcję podobną do przepisów prawa, zaś posługiwanie się nimi w kontaktach z konsumentami jest zakazane.

Wzorce umów stosowane przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami podlegają szczególnej kontroli. Wzorzec umowy to doktrynalne określenie wszelkich jednostronnie przygotowanych z góry przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów, statutów itp. (*E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, C.H. Beck 2002, s. 292*).

W systemie polskiego prawa cywilnego ustawodawca przewidział instytucję abstrakcyjnej kontroli wzorców umownych, realizowanej w drodze postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie

(wyroki: z dnia 29 września 2005 r., sygn. akt: VI Aca 381/05; z dnia 16 listopada 2005 r., sygn. akt VI Aca 473/05), „celem postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone jest tzw. abstrakcyjna kontrola wzorców, dokonana w oderwaniu od konkretnej umowy, zaś wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich.(...)”.

Co więcej, jak wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej. Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zakwestionował zapisy zamieszczone w wykorzystywanym przez przedsiębiorcę wzorcu z uwagi na ich tożsamość z klauzulami wpisanymi do rejestru.

1.

Zapis punktu 11 wzorca ogólnych warunków o treści - „**Kupujący ponosi karę umowną z przyczyn innych niż siła wyższa. Potrącenia wynoszą:**

- a) do 15-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 100 zł,
- b) od 14-go do 3-go dnia włącznie przed terminem realizacji usługi – 50% wartości,
- d) po upływie terminów określonych powyżej, potrącenie obejmuje całą wartość usługi, przypadki losowe rozpatrywane będą indywidualnie”,

jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolony i wpisanym do rejestru pod numerem 1068.

Rezygnacja klienta (konsumenta) z imprezy turystycznej wiąże się z odstąpieniem od umowy zawartej z organizatorem turystyki, której przedmiotem jest świadczenie usług turystycznych.

Skoro zatem umowa zawarta z klientem dopuszcza możliwość jej rozwiązania poprzez odstąpienie ocenie podlegają warunki na jakich taka umowa się rozwiąże oraz rozliczenie finansowe pomiędzy stronami tej umowy.

Zgodnie z art. 395 § 2 Kodeksu cywilnego, to co strony już świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu.

Za świadczone usługi należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie. Świadczenie klienta jest świadczeniem pieniężnym, którego zwrot jest możliwy. Odstępując od umowy klientowi należy się zwrot zapłaconej przez niego ceny. Organizatorowi imprezy turystycznej przysługuje natomiast prawo zachowania poniesionych przez niego kosztów związanych z organizowaniem wyjazdu. W konsekwencji organizator turystyki może pomniejszyć zwrot kwoty klientowi o faktycznie poniesione wydatki na realizację tej usługi.

Organizator usługi turystycznej, co wskazał SOKiK, nie jest w żaden sposób uprawniony do pobierania stałej, z góry określonej opłaty tytułem ewentualnych kosztów, które ponosi w związku z zawarciem umowy.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienie i klauzula wpisana do rejestru wywołują identyczne, tożsame skutki dla konsumenta. Nakładają bowiem na niego obowiązek zapłaty ryczałtowych stawek, jako kary umownej, w przypadku odstąpienia od umowy przed terminem jej realizacji. Jak wynika z orzecznictwa SOKiK w takim przypadku konsument winien być zobowiązany jedynie do zwrotu wszelkich poniesionych przez organizatora imprezy kosztów z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Stanowisko takie wynika z wyroku SOKiK z dnia 20 lutego 2007 r., sygn. akt XVII AmC 50/06- „... przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna zostać ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenie z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”.

Tym samym w przypadku zapisu stosowanego przez przedsiębiorcę i zapisu uznanego za niedozwolony ustalono w formie ryczałtovej, a zatem w oderwaniu od faktycznie poniesionych kosztów i strat obowiązek zapłaty przez konsumenta sumy pieniężnej w przypadku odstąpienia od umowy.

W związku z tym spełniona została przesłanka tożsamości zapisu wpisanego do rejestru i zapisu zakwestionowanego u przedsiębiorcy.

2.

Zapis punktu 12 wzorca ogólnych warunków korzystania o treści- „Skargi i reklamacje związane z wykonaniem usługi, zawierające uzasadnienie oraz sposobu naprawienia szkody, należy niezwłocznie składać na piśmie u kierownika realizującego usługę w terminie 7 dni od zakończenia usługi u sprzedającego”, jest tożsamy z postanowieniami wpisanymi do rejestru pod numerami 609,659,1060 i 1061.

Oceniając kwestionowane postanowienie Prezes Urzędu wskazuje, że wypełnia ono dyspozycje art. 385(1) § 1 i 385 (3) pkt 2 k.c.

SOKiK w wyroku z dnia 22 września 2005 r. – sygn. akt XVII Amc 76/04 uznał, że ustalony na 7 dni okres do złożenia reklamacji może powodować, iż konsumenci będą wstrzymywali się z jej złożeniem z uwagi na zbyt krótki okres do dopełnienia tej czynności. Sąd wskazał również, że zgodnie z art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym tą ustawą stosuje się przepisy kodeksu cywilnego. Oznacza to, że do terminu dochodzenia roszczeń klientów z powodu nienależytego wykonania umowy powinny mieć zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego – dotyczące rękojmi za wady. Stąd należy wskazać, że termin składanych reklamacji przez konsumentów z tytułu nienależycie wykonanej umowy w kontekście przepisów o rękojmi powinien dawać możliwość reklamowania usług turystycznych przez okres 1 miesiąca od zakończenia imprezy, a nie jak w przypadku postanowienia zakwestionowanego i wpisanych do rejestru 7 dni.

Kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie umowne zawiera się w hipotezie w/w postanowień wpisanych do rejestru.

Wprawdzie w analizowanym przypadku treść zapisu zakwestionowanego o wpisanych do rejestru nie jest taka sama, jednak zastosowanie tych zapisów w stosunku do konsumentów powoduje tożsame skutki odnośnie ograniczenia ich prawa do składania reklamacji.

3.

Zapis punktu 13 wzorca ogólnych warunków korzystania o treści: „Przyczyną reklamacji nie mogą być sprawy i okoliczności, za które sprzedający nie ponosi odpowiedzialności” jest tożsamy z niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru pod numerem 1057- sygnatura akt XVII AmC 152/05.

Zapis zakwestionowany w niniejszej decyzji i zapis uznany za niedozwoloną klauzulę umowną i wpisany do rejestru powodują, że wyłączona zostaje odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej w przypadku zaistnienia zjawisk, których ocena i

kwalifikacja pozostaje do indywidualnego uznania biura turystycznego. Rodzaj tych zjawisk i spraw oraz możliwość ich zaistnienia nie są podane do wiadomości konsumenta w momencie zawierania umowy o imprezę turystyczną. Stąd tego typu zapisy są sprzeczne z art. 385 (1) pkt 2 kodeksu cywilnego.

Działanie takie jest również sprzeczne z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, gdzie wymieniono okoliczności zwalniające organizatora turystyki od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Okolicznościami tymi mogą być:

- działanie lub zaniechanie klienta,
- działanie lub zaniechanie osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siła wyższa.

Zapis wyłączający możliwość złożenia reklamacji (zarzutu niewłaściwego wykonania lub niewykonania usługi) z powodu wystąpienia okoliczności innych aniżeli wskazane w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jest zapisem bezprawnym i został uznany za niedozwoloną klauzulę umowną.

Skoro zatem klauzula wpisana do rejestru wyłącza odpowiedzialność organizatora imprezy z tych samych przyczyn, co zapis zakwestionowany w niniejszej decyzji, uznać należy spełnienie przesłanki tożsamości- zapis zakwestionowany mieści się w hipotezie klauzuli uznanej za zakazaną do stosowania.

4.

Zapis punktu 14 wzorca ogólnych warunków korzystania o treści: **"Skargi rozpatrywane są w terminie 30 dni od daty złożenia"**, jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne i wpisanym do rejestru pod numerem 530 – sygnatura akt XVII Amc 88/04.

Zakwestionowany zapis w ogólnych warunkach i zapis uznany za niedozwolone postanowienie umowne należy uznać za naruszający zasadę symetrii stron umowy zawartej przez konsumenta z przedsiębiorcą – organizatorem usług turystycznych. Symetria ta dotyczy terminów określonych w umowie, a dotyczących możliwości skutecznego złożenia przez konsumenta reklamacji – 7 dni, a obowiązkiem ciążącym na przedsiębiorcy dotyczącym rozpatrzenia tej reklamacji 30 dni.

W przypadku tak ustalonych terminów następuje zachwianie równowagi pomiędzy stronami umowy o usługi turystyczne, gdzie słabsza strona tej umowy – konsument, ma określony zdecydowanie krótszy okres na dochodzenia swoich roszczeń z tytułu nienależytego wykonania lub niewykonania umowy, aniżeli przedsiębiorca, który zastrzega dla siebie czterokrotnie dłuższy termin do rozpatrzenia takiej reklamacji.

To właśnie zachwianie równowagi pomiędzy stronami umowy powoduje, że zarówno klauzula wpisana uznana przez SOKiK za niedozwolone postanowienie umowne, jak i zakwestionowany zapis powinny być z obrotu gospodarczego wyeliminowane poprzez takie ustalenie terminów do wniesienia reklamacji i jej rozparzenia przez przedsiębiorcę, aby zachowana była równowaga stron takiej umowy.

Postanowienie stosowane przez przedsiębiorcę mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru.

Skutkuje to uznaniem, że wykazana została bezprawność działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowienia, które jest tożsame z wpisanym do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Stosowana przez przedsiębiorcę praktyka polegająca na stosowaniu we wzorcu ogólne warunki postanowień, których tożsama treść została wpisana do rejestru postanowień

niedozwolonych dotyczyła konsekwencji, jakie wynikają dla konsumenta z tytułu rezygnacji z umowy, trybu i sposobu składania i rozpatrywanie reklamacji oraz przyczyn wyłączających odpowiedzialność przedsiębiorcy w razie niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Ponieważ zakwestionowane postanowienia są ważne zarówno dla osób, które realizują umowy, jak i dla osób, które będą korzystać z usług przedsiębiorcy w przyszłości, dlatego też zakwestionowana praktyka narusza interesy konsumentów, którzy zawarli umowy, a także przyszłych potencjalnych klientów. Tym samym oferta korzystania z usług Biuro Turystyki FWP Sp. z o.o. w Lublinie skierowana jest do nieograniczonej grupy konsumentów.

W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r. sygn. akt III SK 27/07 Sąd Najwyższy stwierdził co następuje. „Zdaniem Sądu Najwyższego, sformułowanie z art. 23a ust. 1 uokik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

Biorąc pod uwagę przesłanki podane w powyższym uzasadnieniu stosowania praktyki, Prezes UOKiK stwierdził, że była ona bezprawna oraz naruszała zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z faktem, że zaistniały łącznie obie przesłanki, tj. bezprawność działań oraz naruszenie interesów nieograniczonej grupy konsumentów, Prezes UOKiK uznał ocenianą praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W trakcie przedmiotowego postępowania, przedsiębiorca przedstawił zmieniony wzorzec ogólnych warunków. Na podstawie przedstawionych przez przedsiębiorcę dokumentów i oświadczenia o dacie wprowadzeniu nowego wzorca, a także podania informacji o niewystępowaniu w obrocie umów zawartych z zakwestionowanymi zapisami ze względu na termin ich obowiązywania (dwa, trzy tygodnie) należy uznać, że przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanych zapisów z datą 17 czerwca 2008 r.

Tym samym uznano, że spełnione zostały przesłanki z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie w zakresie uznania zarzucanej praktyki za zaniechaną.

II.

Stosownie do treści art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Kara taka może być nałożona bez względu na to czy naruszenie ustawy było celowe, czy też nieumyślne.

Zgodnie z art. 11 ustawy o okik przy ustalaniu wysokości kary pieniężnej, w tym kary z art. 106 ustawy o okik, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie tej ustawy.

W niniejszej decyzji w jej punkcie I stwierdzono, że przedsiębiorca stosował praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu we wzorcu

Warunków uczestnictwa zapisów sprzecznych z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o okik które były zapisami tożsamymi z uznanymi przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

W cenie Prezesa Urzędu stosowanie w obrocie gospodarczym wzorca zawierającego zakwestionowane zapisy skutkowało pogorszeniem warunków ekonomicznych i prawnych konsumentów odstępujących od zawartej z przedsiębiorcą umowy, składających reklamacje na niewłaściwą realizację przedmiotu umowy. Rezultatem zastosowania tych zapisów było nałożenie na konsumentów obowiązku zapłaty zryczałtowanych kwot oderwanych od faktycznie ponoszonych przez przedsiębiorcę strat, nałożenie obowiązku zgłaszania reklamacji w miejscu wykonywania usługi i ustalenie bardzo krótkiego czasu na złożenie reklamacji dotyczącej jakości wykonanych usług przez przedsiębiorcę, przy zastrzeżeniu dla siebie czterokrotnie dłuższego terminu na załatwienie reklamacji konsumenta.

Przedsiębiorca, który prowadzi działalność na rynku usług turystycznych od paru lat stosując wzorec z zakwestionowanymi zapisami posługiwał się nim przez długi okres czasu, co wskazuje na długotrwały charakter ocenianego zachowania, a z drugiej strony obciąża go, jako profesjonalistę znającego zasady działania branży turystycznej.

Przychód jaki przedsiębiorca osiągnął za 2007 r. w związku z prowadzoną działalnością gospodarczą wyniósł: xxx zł.

W tym stanie rzeczy Prezes UOKiK za podstawę do wymierzenia kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik przyjął przychód w podanej przez przedsiębiorcę w wysokości tj. xxx zł.

Zatem maksymalną wysokość kary szacowanej w oparciu o podany przychód stanowić może kwota: xxx zł.

Nałożona na przedsiębiorcę kara pieniężna w wysokości 3433 zł (słownie: trzy tysiące czterysta trzydzieści trzy zł) stanowi ok. xx % przychodu osiągniętego za 2007 r.

Przy ustaleniu wysokości kary pieniężnej wzięto pod uwagę okoliczność, że w stosowanym przez przedsiębiorcę wzorcu umownym zakwestionowano cztery postanowienia, które godzą w interesy ekonomiczne i prawne konsumentów stanowiąc równocześnie zapisy tożsame z uznanymi za niedozwolone postanowienia umowne i wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych., który jest powszechnie dostępny na stronie internetowej Prezesa UOKiK. Powszechna dostępność daje możliwość każdemu przedsiębiorcy na sprawdzenie czy stosowane przez niego zapisy wzorca nie są tożsame z zapisami tam umieszczonymi, co wskazuje na zakaz ich stosowania w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów. Okoliczność ta stanowi negatywną przesłankę oceny przy miarkowaniu kary

Z drugiej strony uwzględniono także fakt, że przedsiębiorca dopuścił się po raz pierwszy naruszenia przepisów ustawy o okik.. Uwzględniono również fakt, że przedsiębiorca od początku postępowania współpracował z Prezesem Urzędu, zmieniając stosowany wzorec.

Kara nakładana przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorcę, który naruszył przepisy ustawy o okik ma na celu podkreślenie naganności działania, ale również ma spełniać funkcje prewencyjną zapobiegając w przyszłości tego typu naruszeniom przez ukaranego, a także przez innych przedsiębiorców.

Decydując o wysokości nałożonej kary wzięto także pod uwagę możliwości finansowe ukaranego przedsiębiorcy, tak aby obowiązek jej zapłaty nie naruszył podstaw ekonomicznego działania na rynku.

W związku z tym wysokość kary ustalona na 3433zł jest współmierna do stopnia naruszenia ustawy o okik i możliwości ekonomicznych ukaranego.

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

Zgodnie z treścią art. 112 ust. 3 ustawy o okik określoną wyżej karę pieniężną należy wpłacić, w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 Kpc – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Lublinie.

Otrzymuje:
Biuro Turystyki – Fundusz
Wczasów Pracowniczych Sp. z o.o.
Ul. Głęboka 10/5
20 – 612 Lublin

Decyzja została podpisana
z up. Prezesa UOKiK
przez dyrektora Delegatury
w Lublinie – Ewę Wiszniowską