



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

RGD.61-24/08/MLM

Gdańsk, dnia 15 września 2008r.

DECYZJA NR RGD. 33/2008

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 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: G S, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży S w S **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcach umownych o nazwie: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Buro Podróży S z wyłączeniem Rejsów Morskich”** i **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Buro Podróży Sdotyczy rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARRIBEAN i CELEBRITY CRUISES”** następujących postanowień, o treści:
1. *„W przypadku zawierania przez Uczestnika umowy o udział w imprezie za pośrednictwem Agenta – to Agent ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność rezerwacji i informacji udzielonych Uczestnikowi”,*
 2. *„Uczestnik może zrezygnować z imprezy bez ponoszenia kosztów rezygnacji z uwagi na zmianę następujących warunków umowy: wzrost ceny powyżej 10%, terminu, miejscowości i kategorii zakwaterowania oraz środka transportu (...). Jeżeli powodem rezygnacji jest jedynie zmiana godzin przelotu lub zmiana trasy spowodowana zmianą rozkładów lotów lub zmianą przewoźnika, to Uczestnik może uzyskać zwrot dokonanych wpłat tylko na zasadach określonych w pkt II.6”,*
 3. *„(...) Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania”,*
 4. *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji mogą być składane do organizatora nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy, zgodnie z pkt III.4”,*
 5. *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu świadczeń, które nie zostały w całości lub części wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, takich jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem*

80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30

TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75

E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL

własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt II.4 itp.”,

uznanych za niedozwolone i wpisanych, na podstawie art. 479 [45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 zm.), do „Rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone” i nakazuje się zaniechania stosowanie tej praktyki

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...) nakłada się na G S prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży S w S, karę pieniężną w wysokości zł (słownie: złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

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: G S, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Biuro Podróży S w S (zwana dalej S) we wzorcach umownych: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży S z wyłączeniem Rejsów Morskich”** i **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży S dotyczy rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARRIBEAN i CELEBRITY CRUISES”**, stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzorców umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

Mając na uwadze te ustalenia, postanowieniem nr 159 z dnia 15 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę G 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 wzorcach umownych postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

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 m.in. pismem z dnia 6 maja 2008r. i 20 czerwca 2008r., przedstawił propozycję zmiany kwestionowanych postanowień.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

G S prowadzi działalność gospodarczą, pod firmą Biuro Podróży S w S, w oparciu o wpisy do ewidencji działalności gospodarczej, pod numerem: Ewidencja prowadzona jest

przez Prezydenta Miasta S. Ponadto Agencja wpisana jest do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych, pod nr

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.

Stosowane przez przedsiębiorcę, projekty wzorców umownych tj.: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży S z wyłączeniem Rejsów Morskich”** i **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży S dotyczy rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES”** zawierają między innymi następujące, o identycznej treści, postanowienia umowne, tj.:

- ✓ *„W przypadku zawierania przez Uczestnika umowy o udział w imprezie za pośrednictwem Agenta – to Agent ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność rezerwacji i informacji udzielonych Uczestnikowi” – pkt I. 16 „Warunków uczestnictwa (...)”* dot. rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES i **pkt I. 15 „Warunków uczestnictwa (...)”**, z wyłączeniem rejsów morskich,
- ✓ *„Uczestnik może zrezygnować z imprezy bez ponoszenia kosztów rezygnacji z uwagi na zmianę następujących warunków umowy: wzrost ceny powyżej 10% (...). Jeżeli powodem rezygnacji jest jedynie zmiana godzin przelotu lub zmiana trasy spowodowana zmianą rozkładów lotów lub zmianą przewoźnika, to Uczestnik może uzyskać zwrot dokonanych wpłat tylko na zasadach określonych w pkt II.6” – pkt II. 4 „Warunków uczestnictwa (...)”* dot. rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES i **pkt II. 4 „Warunków uczestnictwa (...)”**, z wyłączeniem rejsów morskich,
- ✓ *„(...) Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” – pkt III. 2 „Warunków uczestnictwa (...)”* dot. rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES i **pkt III. 2 „Warunków uczestnictwa (...)”**, z wyłączeniem rejsów morskich,
- ✓ *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji mogą być składane do organizatora nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy, zgodnie z pkt III.4” – pkt III. 8 „Warunków uczestnictwa (...)”* dot. rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES i **pkt III. 8 „Warunków uczestnictwa (...)”**, z wyłączeniem rejsów morskich,
- ✓ *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu świadczeń, które nie zostały w całości lub części wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, takich jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt II.4 itp.” – pkt III. 14 „Warunków uczestnictwa (...)”* dot. rejsów reali-

zowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES i **pkt III. 12 „Warunków uczestnictwa (...)”**, z wyłączeniem rejsów morskich,

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

I. 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.

Przedsiębiorcy G S przedstawiono 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. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...)”*

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku S - mogły zostać uznane za sprzeczne powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny 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. 22¹k.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. Zakaz stosowania takich postanowień dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

Art. 479⁴³ 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. 479⁴⁵ § 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 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. 479⁴⁵ § 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 przedstawieniu 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 postanowienia zawarte, we wzorcach umownych o nazwie: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Buro Podróży S z wyłączeniem Rejsów Morskich”** i **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Buro Podróży S dotyczy rejsów realizowanych na statkach ROYAL CARIBBEAN i CELEBRITY CRUISES”** i stosowane przez S są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, pod pozycjami: **265 i 1011, 1053 i 1131, 768, 1246, 1009 i 1042**.

Po **pierwsze**, postanowienie o treści: *„W przypadku zawierania przez Uczestnika umowy o udział w imprezie za pośrednictwem Agentą – to Agent ponosi odpowiedzialność za prawidłowość i kompletność rezerwacji i informacji udzielonych Uczestnikowi”* należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami; **265 i 1011**, uznanymi uprzednio wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem z dnia 10 listopada 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 81/03) oraz wyrokiem z dnia 5 stycznia 2005r. (sygn. akt XVII AmC 129/03) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienia, które następnie zostały wpisane do Rejestru pod pozycjami; 1011 i 265 , o identycznej treści: *„Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora”*.

Zdaniem sądu postanowienie takie stanowi klauzulę umowną określoną w art. 385³ pkt 2 k.c., gdyż wyłącza odpowiedzialność organizatora za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez osoby działające w jego imieniu. Jak zaznaczył sąd, dłużnik zgodnie z art. 474 k.c. odpowiada za działanie osób trzecich, którym powierza wykonanie zobowiązania jak za działanie własne. Organizator turystyki może zatem zwolnić się z tej odpowiedzialności tylko wtedy, gdy wykaże zaistnienie przesłanek określonych w art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Podkreślić jednak należy, że wyłączenie odpowiedzialności za zachowania osób działających w imieniu organizatora nie mieści się w wymienionym w tym przepisie katalogu przesłanek, zwalniających organizatora z odpowiedzialności względem klienta.

W ocenie Prezesa Urzędu porównywane klauzule wywołują jednakowe skutki prawne bowiem pozbawiają klientów (konsumentów) możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od organizatora z tytułu udzielenia im błędnych lub nienależytych informacji o nabywanych usługach.

Po **drugie** postanowienie o treści:– *„Uczestnik może zrezygnować z imprezy bez poniesienia kosztów rezygnacji z uwagi na zmianę następujących warunków umowy: wzrost ceny powyżej 10%, terminu, miejscowości i kategorii zakwaterowania oraz środka transportu (...). Jeżeli powodem rezygnacji jest jedynie zmiana godzin przelotu lub zmiana trasy spowodowana zmianą rozkładów lotów lub zmianą przewoźnika, to Uczestnik może uzyskać zwrot dokonanych wpłat tylko na zasadach określonych w pkt II.6”* należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami: **1053** i **1131**, uznanymi wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 14 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 152/05) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”*.

Oba cytowane wyżej postanowienia przewidują po stronie klienta/konsumenta prawo do odstąpienia od umowy, co nie wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów rezygnacji, jedynie w sytuacji gdy cena imprezy wzrasta ponad określony w umowie poziom (10%). Tymczasem, zgodnie z brzmieniem art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 zm.) cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Wprawdzie w ustawie tej przewidziane są okoliczności, wystąpienie których daje możliwość zwwyżki ceny, jednak z pewnymi ograniczeniami. Po pierwsze cena nie może być zmieniona na 20 dni przed datą imprezy, po wtóre, jeśli podwyżka następuje w terminie wcześniejszym, to zgodnie z art. 14 ust. 5, klient ma prawo przyjąć proponowaną zmianę warunków umowy lub odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń oraz bez obowiązku zapłaty kary umownej. Należy przy tym wskazać, że np. w wyroku z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza, oprócz przepisów ustawy o usługach turystycznych, także art. 385³ pkt 20 Kc.

W kolejnym wyroku z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści *„W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków*

pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować", wpisane do Rejestru pod pozycją **1131**.

W uzasadnieniu SOKiK podniósł, że niniejsza klauzula w jednoznaczny sposób pozwala na jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10 %, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który pozostaje w stanie niepewności co do wysokości ceny.

W tym stanie faktycznym uznać należy, że skutek postanowienia, stosowanego przez S, jest identyczny z tym, który wywołują klauzule wpisane do Rejestru. Niewątpliwie ich istotą jest ograniczenie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wzrostu ceny.

Po **trzecie**, postanowienie, o treści:– „(...) Uczestnik zobowiązany jest do pokrycia kosztów wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania”, należy przyjąć za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; **768**, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

W wyroku z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne które następnie zostało wpisane pod poz. 768 do Rejestru, o treści: „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie, z własnych środków w miejscu ich powstania”. Wyniki analizy porównawczej postanowienia zawartego we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę z klauzulą umieszczoną w Rejestrze, pozwalają na stwierdzenie, że - pomimo braku identyczności literalnej – ich stosowanie wywołuje tożsame skutki, bowiem nakładają one na konsumenta obowiązek natychmiastowego pokrycia wyrządzonych szkód. Tymczasem, nałożenie takiego obowiązku może być działaniem przedwczesnym. Dopiero bowiem po ustaleniu, że szkody są wynikiem wyłącznej winy konsumenta organizator może wystąpić z określonym roszczeniem. Ponadto bardzo często klient może nie być w stanie uiścić zapłaty za szkodę w miejscu jej powstania lub dokonanie zapłaty może uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. SOKiK uznając wskazane wcześniej postanowienie za niedozwolone podzielił argumenty powoda (Prezesa Urzędu), że wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza organizatora rozpoczyna się dopiero po zakończeniu imprezy i jest możliwa po rozpatrzeniu reklamacji klienta.

Po **czwarte**, postanowienie, o treści – „Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji mogą być składane do organizatora nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w trakcie trwania imprezy, zgodnie z pkt III.4”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; **1246**, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia 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 S, jak i to umieszczone w Rejestrze niemal identycznie określają termin na wniesienie reklamacji tj. w ciągu 14 dni od zakończenia imprezy, podczas gdy zgodnie z brzmieniem art. 16 b ww. ustawy o usługach turystycznych klient powinien zgłosić wadliwe wykonanie umowy niezwłocznie. Wskazać należy, że w podobnej sprawie (wyrok z dnia 8 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06) SOKiK wskazał, że wyznaczony (krótki) okres może faktycznie, 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.

Ponadto w wyroku z dnia 11 maja 2007r., w sprawie sygn. akt XVII AmC 28/06, Sąd uznał, iż nałożenie na klienta obowiązku potwierdzenia reklamacji jest sprzeczne z art. 20 ust. 3 i 4 ww. ustawy o usługach turystycznych, który wyraźnie określa obowiązki i zadania pilota. Zdaniem SOKiK sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami jest żądanie od konsumenta spełnienia określonych formalności skoro nie ma on takiego obowiązku. Zgodnie z przywołanym przepisem prawnym klient ma, nie obowiązek ale prawo do uzyskania potwierdzenia reklamacji natomiast to zadaniem pilota jest niezwłoczne nadanie biegu reklamacji.

Tak więc, przeprowadzone porównanie jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez wskazane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **piąte**, postanowienie, o treści – *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu świadczeń, które nie zostały w całości lub części wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, takich jak np.: spóźnienie się na zbiórkę, awaria środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekraczania granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn innych niż określone w pkt II.4 itp* należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycją; **1009** i **1042**.

Wyrokiem z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 161/05) SOKiK uznała za niedozwolone, postanowienie o treści *„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 się na miejsce zbiórki itp.”*. Oceniając tą klauzulę Sądu podzielił stanowisko powoda (Prezes Urzędu), że postanowienie to narusza dyspozycję art. 385³ pkt 12 k.c., zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest to, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Również i postanowienie zawarte we wzorcu umownym stosowanym przez Sogranicza prawa klienta do zwrotu określonej części opłaty, w przypadku rezygnacji z wykonania usługi, nawet jeśli z tego powodu przedsiębiorca nie poniósł żadnych strat i/lub odzyskał część środków i nawet jeśli powodem niewykorzystania, czy rezygnacji z usługi były okoliczności za które winę ponosi organizator np. podanie niewłaściwej godziny, czy miejsca zbiórki. Stąd uznać należy, że porównywane klauzule wywołują identyczne skutki prawne.

Reasumując za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienia, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieszczą się w hipotezach wskazanych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

Także trzecią przesłankę, uznać należało za spełnioną. 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 przedsiębiorcę Grażynę Soboniak, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Skoro zatem kwestionowane postanowienia analizowanego wzorca umowy są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim zgodnie treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznać należy za działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, wówczas wydaje decyzję o uznaniu danej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaprzestanie jej stosowania.

W trakcie niniejszego postępowania przedsiębiorca przedstawił propozycję zmiany wzorca umowy jednak Pani G S nie przedstawiła żadnych dowodów wskazujących na fakt zaprzestania stosowania kwestionowanego wzorca umowy, natomiast zgodnie z treścią art. 27 ust. 3 ciężar udowodnienia okoliczności, o których mowa w ust. 1 spoczywa na przedsiębiorcy. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów 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 przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Ponadto stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić, w szczególności: okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W wyniku przeprowadzonego postępowania zostało wykazane i udowodnione, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym postanowienia niedozwolone, przez co naruszył interesy konsumentów. Tym samym nałożenie na niego kary w trybie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest uzasadnione.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. został ustalony na podstawie złożonego przez niego dokumentu (sprawozdanie PIT-36L) i wyniósł zł. Stąd maksymalny wymiar kary wynosi ok. zł. Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę

karę w wysokości zł (słownie: złotych), co stanowi ok. % uzyskanych przychodów.

Ustalając ostateczną wysokość kary Prezesa Urzędu, wziął pod uwagę zarówno okoliczności *obciążające*, jak i *łagodzące*. Pierwsze z nich wskazują, że przedsiębiorca stosował niedozwolone klauzule, pomimo łatwej dostępności i publicznego charakteru Raportu. W tej sytuacji ocenić należało, że kwestionowane zachowanie rynkowe nie było działaniem nieświadomym, bowiem przy dołożeniu minimum staranności każdy z organizatorów turystyki, w tym i skarżony, mógł z łatwością zapoznać się z treścią postanowień wpisanych do Rejestru i dostosować wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorzec umowny do wymogów prawa. Konsekwencją stosowania klauzul abuzywnych jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, nabywców organizowanych przez tego przedsiębiorcę imprez turystycznych,

Miarkując wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił także *okoliczności łagodzące*, pozwalające na obniżenie jej maksymalnego wymiaru, bowiem przedsiębiorca:

1. kwestionowanymi przez organ antymonopolowy działaniami po raz pierwszy naruszył przepisy ustawy o ochronie konkurencji (...).
2. współdziałał z Urzędem i wywiązywał się ze zobowiązań nakładanych przez Prezesa Urzędu, w zakresie udzielania informacji oraz przekazywania żądanych dokumentów,
3. naruszył zbiorowy interes konsumentów, ale skutki tego naruszenia miały ograniczony zasięg.

W ocenie Prezesa Urzędu wymiar kary jest adekwatny do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej nałożenie powinno spełniać przede wszystkim funkcję prewencyjną, tak aby zapobiec w przyszłości stosowania podobnych praktyk.

Mając na uwadze wszystkie okoliczności faktyczne sprawy, orzeczono jak w punkcie II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479²⁸ § 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.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiszczyć w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000.**

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Dyrektor Delegatury
UOKiK w Gdańsku
Roman Jarząbek