



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

Pl. Szczepański 5, 31-011 Kraków  
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98,  
E-mail: [krakow@uokik.gov.pl](mailto:krakow@uokik.gov.pl)

RKR-61-6/08/MS-11/08

Kraków, dnia 24 października 2008r.

**DECYZJA Nr RKR - 38/2008**

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 oraz art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy Jolanty Więckowskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” w Krakowie, polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: *„Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM” postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c. do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone”, tj. postanowień o treści:*
  - 1) *„BP „CENTRUM” wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu udzielonych informacji przez pracowników, akwizytorów dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień.”* (pkt 3 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 610, 656
  - 2) *„Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. zmiana kursów walut, cen usług kontrahenta, kosztów transportu oraz podatków i innych opłat) do 15% ceny bez powiadamiania uczestnika, a powyżej 15% z powiadomieniem. Wzrost ceny powyżej 15% uprawnia uczestnika do rezygnacji pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie osobiście lub pisemnie BP „CENTRUM” nie później niż w terminie do 3 dni od powiadomienia o zmianie ceny, brak odpowiedzi w terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków.”* (pkt 13 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 1131,
  - 3) *„BP „CENTRUM” zastrzega sobie możliwość zmiany kolejności zwiedzania poszczególnych punktów programu bez ponoszenia odpowiedzialności.”* (pkt 17 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 1132,
  - 4) *„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy.”* (pkt 23 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 414,

- 5) „*Warunkiem przyjęcia takiej reklamacji jest notatka podpisana przez pilota grupy.*” (pkt 24 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 1113,
- 6) „*Jako sąd właściwy do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla siedziby BP „CENTRUM”.* (pkt 26 wzorca) - wpisanego do Rejestru pod pozycją 349, 1280.

oraz

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:
  - 1) brak zamieszczenia w umowie numeru identyfikacji podatkowej organizatora, nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów - co stanowi naruszenie art. 14 ust. 2 pkt 1 i 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm),
  - 2) nie wyodrębnienie w umowie – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych – co stanowi naruszenie art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.),
  - 3) brak zamieszczenia w katalogach oraz na stronie internetowej firmy w pełnym brzmieniu - co stanowi naruszenie art. 21 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. 2007r. Nr 155 poz. 1095 późn. zm.) w związku z art. 43<sup>4</sup> k.c.

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 28 marca 2008r.

- II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na przedsiębiorcę Jolantę Więckowską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” w Krakowie, karę pieniężną w wysokości 1.132 zł (słownie: tysiąc sto trzydzieści dwa), płatną do budżetu państwa.

- III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 w związku z art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się przedsiębiorcę Jolantę Więckowską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” w Krakowie kosztami opisanego na wstępie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy

konsumentów oraz zobowiązuje się tego przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 18,25 zł (słownie: osiemnaście 25/100).

## UZASADNIENIE

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej „Prezesem UOKiK” lub „organem antymonopolowym” - przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Krakowie dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej, tj. województw małopolskiego i podkarpackiego.

Kontrolą objęto także przedsiębiorcę Jolantę Więckowską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” w Krakowie – zwanego dalej Przedsiębiorcą” lub „CENTRUM”. W toku postępowania dokonano analizy stosowanego przez tego przedsiębiorcę wzorca umowy pod nazwą „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM”*”. Przeprowadzona analiza wykazała, że wzorzec umowy zawieranej z konsumentami zawiera postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. – zwanego dalej „Rejestrem” oraz braki w treści umowy, które mogą stanowić naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jako bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem nr RKR-106/20008 z dnia 3.03.2008r. organ antymonopolowy wszczął - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Jolantę Więckowską prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” w Krakowie, **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm) - zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, polegających na stosowaniu we wzorcu umownym pod nazwą „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM”*” postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c. do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone”.

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, Przedsiębiorca w pismach z dnia 28.03.2008r. potwierdził fakt stosowania wzorców umów o treści zakwestionowanej przez organ antymonopolowy. Jednocześnie poinformował o natychmiastowej zmianie wzorców poprzez usunięcie wskazanych przez Prezesa postanowień umownych oraz przedstawił nową wersję wzorca umowy „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM”*” i formularz umowy spełniające wymogi ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.), które weszły w życie z dniem 28.03.2008r. oraz poinformowała o wprowadzeniu w/w zmian w zawartych już umowach. Okoliczność tę Przedsiębiorca potwierdził dodatkowo pismem z dnia 30.09.2008r. oświadczając, że w obrocie z konsumentami wszystkie umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane poprzednio zostały zmienione do dnia 28.03.2008r.

Postanowieniem RKR-343/2008 z dnia 29.09.2008r. Prezes UOKIK z urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego.

### **Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:**

Przedsiębiorca prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” z siedzibą w Krakowie w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Wójta Gminy Zielonki, nr ewidencyjny 2687. Ponadto przedsiębiorca jest wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego. Zakres prowadzonej przez niego działalności gospodarczej obejmuje m.in. organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami, w tym konsumentami posługuje się on wzorcami umów, które następnie klienci podpisują, dokonując zakupu świadczonych przez niego usług. Doręczane konsumentom wzorce umów są sporządzane przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy i zawierają gotowe jednolite postanowienia. Oznacza to, iż stosuje on w obrocie konsumenckim wzorce umów.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umowy pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM” postanowień, o następującej treści:

- 1) „BP „CENTRUM” wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu udzielonych informacji przez pracowników, akwizytorów dotyczących warunków odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień.” (pkt 3 wzorca),
- 2) „Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. zmiana kursów walut, cen usług kontrahenta, kosztów transportu oraz podatków i innych opłat) do 15% ceny bez powiadamiania uczestnika, a powyżej 15% z powiadomieniem. Wzrost ceny powyżej 15% uprawnia uczestnika do rezygnacji pod warunkiem powiadomienia o tym fakcie osobiście lub pisemnie BP „CENTRUM” nie później niż w terminie do 3 dni od powiadomienia o zmianie ceny, brak odpowiedzi w terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków.” (pkt 13 wzorca),
- 3) „BP „CENTRUM” zastrzega sobie możliwość zmiany kolejności zwiedzania poszczególnych punktów programu bez ponoszenia odpowiedzialności,
- 4) „Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy.” (pkt 23 wzorca),
- 5) „Warunkiem przyjęcia takiej reklamacji jest notatka podpisana przez pilota grupy.” (pkt 24 wzorca),
- 6) „Jako sąd właściwy do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy dla siedziby BP „CENTRUM”. (pkt 26 wzorca).

W tym miejscu należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane, na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c., postanowienia, które są tożsame z przedmiotowymi klauzulami zakwestionowanymi przez organ antymonopolowy. Są to postanowienia o następującej treści:

- Ad 1)
- „Natura Tour” wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu.”

- (wpis nr 214 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.10.2004r., sygn. akt: XVII Amc 67/03),
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę Organizatora” (wpis nr 261 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4.08.2004r., sygn. akt: XVII Amc 40/03),
  - „Biuro wylacza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Biura, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Biura” (wpis nr 610 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 7.11.2005r., sygn. akt: XVII Amc 89/04)
  - „Biuro wylacza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielanych przez akwizytorów dotyczących warunków, a odbiegających od określonych warunkami postanowień oraz programu imprezy” (wpis nr 656 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 15.12.2005r., sygn. akt: XVII Amc 92/04)
  - „Organizator wylacza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora” (wpis nr 1011 i 265 dokonany na podstawie wyroków SOKiK z dnia 10.11.2004r., sygn. akt XVII Amc 81/03 oraz z dnia 5.01.2005r., sygn. akt XVII Amc 129/03 ).

Ad 2)

- „Wzrost cen uzasadniają w szczególności zmiany kursów walutowych oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy” (wpis nr 82 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03),
- „Mazur Pol zastrzega sobie prawo zmian cen imprezy z powodu zmiany: przepisów prawnych i podatkowych, kursów walut, cen paliwa, taryf przewozowych, cen usług hotelarskich oraz innych mających wpływa na kalkulację.” (wpis nr 297 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24.11.2004r., sygn. akt: XVII Amc 119/03)
- „Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków.” (wpis nr 299 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24.11.2004r. sygn. akt XVII Amc 119/03),
- „Cena wycieczki ustalona jest na podstawie obowiązujących cen, opłat, kursów walut. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny wycieczki przed wyjazdem, jeżeli nastąpi wzrost np. kosztów transportu spowodowany wzrostem cen paliw, podatków, opłat lotniskowych, kursów walut. Jeżeli koszt wycieczki wzrośnie o więcej niż 10% Klient ma prawo do jej anulowania i odzyskania w całości wpłaconej kwoty. Decyzja ta jednak musi zapaść w ciągu 2 dni od chwili otrzymania informacji o wzroście ceny, nie później niż 24 godziny przed wyjazdem.” (wpis nr 431 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24.01.2005r., sygn. Akt XVII Amc 125/03),
- „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.” (wpis nr 1131 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn. Akt XVII Amc 100/04)

Ad 3)

- „Zmiany w wykonaniu poszczególnych usług turystycznych są dozwolone, o ile nie są znaczne i o ile podstawowa forma podróży zostanie zachowana. JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami od niego niezależnymi, jednak zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości. W szczególności JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany godzin wylotowych samolotów czarterowych, zmiany w zakwaterowaniu uczestników w hotelach innych niż opisane w umowie, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie. W ww. przypadkach Klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy bez uiszczenia dodatkowych opłat tyt. kosztów rezygnacji, zgodnych z punktem 4.3 i nie przysługuje Klientowi prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych i innych.” (wpis nr 1132 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn. Akt XVII Amc 100/04),
- „Organizator z powodu przyczyn od siebie niezależnych i niezawinionych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników, niemożność spełnienia świadczenia) zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić uczestnika o ww. zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.” (klauzula wpisana w pozycji 1149 rejestru na podstawie wyroku z dnia 28.02.2007r. sygn. akt XVII Amc 56/06).
- „Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w katalogu i umowie- zgłoszeniu uczestnictwa- zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych, a zakres i standard świadczeń zostanie zachowany.” (klauzula wpisana w pozycji 535 rejestru na podstawie wyroku z dnia 21.07.2005r. sygn. akt XVII Amc 89/03).

Ad 4)

- „Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy.” (wpis nr 414 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 2.02.2005r., sygn. akt XVII Amc 104/04),
- „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.” (wpis nr 1079 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06),
- „Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne.” (wpis nr 1089 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29.01.2007r., sygn. akt XVII Amc 160/05),
- „Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemne w oparciu o skargę złożoną rezydenta nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy.” (wpis nr 1319 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29.11.2007r., sygn. akt XVII Amc 104/04).

Ad 5)

- „*Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze.*” (wpis nr 185 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 83/03)
- „*Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję ośrodka. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane.*” (wpis nr 1060 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 152/05)
- „*Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do ich usunięcia na miejscu. W przeciwnym wypadku należy sporządzić protokół, który musi być podpisany z dopiskiem 'zapoznałem się' przez pilota / rezydenta. Niepodpisane reklamacje przez w/w przedstawiciela Organizatora nie będą rozpatrywane przez Biuro Podróży GO TOUR. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.*” (wpis nr 1113 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26.02.2007r., sygn. akt XVII Amc 174/04)

Ad 6)

- „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura.*” (wpis nr 92 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2004 r., sygn. akt XVII Amc 59/03,
- „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby organizatora.*” (wpis nr 349 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 10.12.2004r., sygn. akt XVII Amc 64/04)
- „*Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.*” (wpis nr 1280 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.09.2007r., sygn. akt XVII Amc 119/07)

Ponadto Prezes UOKiK stwierdził, że Przedsiębiorca:

- 1) Nie zamieścił w umowie numeru identyfikacji podatkowej organizatora, nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów - co stanowi naruszenie art. 14 ust. 2 pkt 1 i 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm),
- 2) nie wyodrębnił w umowie – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych – co stanowi naruszenie art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.),
- 3) nie zamieścił w katalogach oraz na stronie internetowej firmy w pełnym brzmieniu - co stanowi naruszenie art. 21 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. 2007r. Nr 155 poz. 1095 późn. zm.) w związku z art. 43<sup>4</sup> k.c.

**Mając powyższe ustalenia na uwadze organ antymonopolowy zważył, co następuje:**

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorców umowy stosowanych przez CENTRUM wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych ich treścią aktualnych i potencjalnych klientów operatora turystyki, którym - na gruncie art. 4 ust. 11 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami CENTRUM. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez organ antymonopolowy działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Aby możliwe było zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy zarówno:

- 1) stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w k.p.c. – tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), jak i
- 2) naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 tej ustawy.



Ad 1)

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Pokreślenia wymaga, że 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 postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec 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. 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 UOKiK, 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, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479<sup>43</sup> k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13.07.2006r. (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 uokik* [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] *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 uokik 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 i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez organ antymonopolowy zapisy wzorca umowy pod nazwą: „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Podróży „CENTRUM”*” stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

SOKiK w licznych wyrok uznawał za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami wyłączały lub istotnie ograniczały odpowiedzialność organizatora turystyki za działania lub zaniechania osób, z których pomocą świadczy swoje usługi, jak również osób, którym wykonanie tych usług powierza. Dotyczy to także agentów, którzy w imieniu organizatora turystyki zawierają umowy z konsumentami, a postanowienia w tym zakresie zostały uznane za niedozwolone m.in. na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4.08.2004r. (sygn. akt XVII Amc 40/03) - które następnie zostało wpisane pod poz. 261 do Rejestru - o treści: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych zawierających aktualną ofertę organizatora*” oraz wyrokach z dnia 27.10.2004r. (sygn. akt XVII Amc 67/03) - które następnie zostało wpisane pod poz. 214 do Rejestru – o treści: „*Natura Tour*” *wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu.*” oraz z dnia 7.11.2005r. (sygn. akt: XVII Amc 89/04) - które następnie zostało wpisane pod poz. 610 do Rejestru – o treści: „*Biuro wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Biura, o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Biura*”. Zdaniem sądu postanowienie takie stanowi klauzulę umowną określoną w art. 385<sup>3</sup> 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.

Zdaniem organu antymonopolowego, organizator powinien ponosić pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania osób lub podmiotów, przy pomocy których wykonuje ciężące na nim zobowiązania wynikające z umowy o świadczenie usług turystycznych, lub którym powierza ich wykonanie, a więc także za działania osób sprzedających imprezy w jego imieniu. Stanowisko to znajduje także potwierdzenie w judykaturze Sądu Najwyższego (vide: uzasadnienie uchwały z dnia 25.02.1986r. sygn. akt III CZP 2/86 OSNCP 1987/1/10), który uznał, iż „*dłużnik, a tym samym biuro podróży, jako osoba zobowiązana, odpowiada zatem zarówno za swoich zastępców, jak i pomocników; odpowiada za osoby, którymi się wyręcza w całości w wykonaniu swego zobowiązania, jak i za te, z których pomocy korzysta tylko w ściśle określonym zakresie. Odpowiedzialność ta powstaje niezależnie od tego, jaki stosunek prawny łączy dłużnika z osobą wykonującą za niego zobowiązanie, czy w stosunku tym występuje podporządkowanie czy nie; istotne jest to, by dłużnik w wykonaniu swego zobowiązania korzystał faktycznie z osoby trzeciej. W świetle powyższego uznać należy, że biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miało ono możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami*”. Oceniając natomiast treść i skutek - pozbawiają klientów (konsumentów) możliwości dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od organizatora z tytułu udzielenia im błędnych lub nienależytych informacji o nabywanych usługach - jaki mogło powodować przedmiotowe postanowienie, stwierdzić należy, iż jest tożsame z w/w postanowieniami wpisanymi do Rejestru.

W wyroku z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) SOKIK uznał za niedozwolone postanowienie - które następnie zostało wpisane pod poz. 297 do Rejestru - o treści: „*Mazur Pol zastrzega sobie prawo zmian cen imprezy z powodu zmiany: przepisów prawnych i podatkowych, kursów walut, cen paliwa, taryf przewozowych, cen usług hotelarskich oraz innych mających wpływa na kalkulację.*” W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż postanowienie takie jest sprzeczne z art.385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art.385<sup>3</sup> pkt 10 k.c., gdyż uprawnia kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie. Zapis taki powoduje, że zawarta w umowie cena nie ma charakteru wiążącego strony, a przybiera postać jedynie „niezobowiązującej propozycji”. Zdaniem Sądu cena imprezy turystycznej stanowi istotny czynnik wpływający na wybór przez konsumenta konkretnej oferty i kontrahenta. Powyższa klauzula daje możliwość pobierania ceny wyższej niż określona w dacie zawarcia umowy, m.in. z przyczyn leżących po stronie przedsiębiorcy (np. nieudolności w zawieraniu umów ze swoimi kontrahentami, w których nie zagwarantowano stabilnych cen). W efekcie konsument skuszony atrakcyjną cenowo ofertą, zmuszony jest zapłacić cenę wyższą niż oferowały inne biura podróży. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Treść postanowienia zawartego w pkt 13 wzorca umowy stosowanego przez CENTRUM nie tylko przewiduje, po jego stronie, uprawnienie do jednostronnego podwyższania opłat za zamówione świadczenia, także w przypadku zmiany cen usług kontrahenta, ale jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod pozycją 82 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.04.2003r. (sygn. akt: XVII Amc 14/03). W tym wyroku SOKIK podzielił argumentację organu antymonopolowego, który wskazał, iż cena imprezy turystycznej należy do istotnych cech świadczenia organizatora turystyki, a zatem może zostać przez niego zmieniona wyłącznie z ważnych przyczyn. Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających organizatora turystyki do podwyższenia ceny imprezy turystycznej, zawiera art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Przepis ten stanowi, że przyczyną podwyższenia ceny mogą być wyłącznie udokumentowane przez organizatora: wzrost kosztów transportu, wzrost opłat urzędowych, podatków opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrost kursów walut. Nadto, to na nim spoczywa

obowiązek udokumentowania wzrostu ceny imprezy powstałego z w/w przyczyn. Natomiast zakres użytego w przedmiotowym postanowieniu sformułowania „...np (...) zmiany cen usług kontrahenta (...) i innych opłat” jest szerszy od katalogu zawartego w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, ponieważ może obejmować również przyczyny nie wymienione w przywołanym przepisie. W konsekwencji może to prowadzić do przerzucenia przez organizatora na klientów ryzyka gospodarczego i dodatkowych kosztów wynikających np. z podwyższeniem cen przez kontrahentów, przy pomocy których wykonuje on swoje zobowiązanie. Zdaniem Prezesa UOKIK treść przedmiotowego postanowienia wzorca umownego winna odpowiadać brzmieniu w/w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych i nie może zawierać żadnych dodatkowych sformułowań rozszerzających jego zakres. Podkreślić należy, iż skutek stosowania przedmiotowego postanowienia polega więc na zapewnieniu sobie przez przedsiębiorcę możliwości dowolnego kształtowania wysokości świadczenia głównego spełnianego przez konsumenta, na wypadek zaistnienia okoliczności, za które przedsiębiorca ten może ponosić odpowiedzialność. Skutek ten jest identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia, które zostało wpisane pod nr. 82 i 297 do Rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyżej wymienionym wyroku z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) SOKIK uznał również za niedozwolone postanowienie - które następnie zostało wpisane pod poz. 299 do Rejestru - o treści: „*Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków.*” W uzasadnieniu w/w orzeczenia Sąd wskazał, iż jest ona sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta. Tak bowiem zgodnie z treścią przepisu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art. 385<sup>3</sup> pkt 20 k.c. dozwolone jest stosowanie klauzul przewidujących możliwość podniesienia ustalonej pierwotnie ceny wyłącznie jeśli konsument ma zagwarantowane prawo odstąpienia od umowy. Ograniczanie prawa odstąpienia w takich przypadkach jest niedopuszczalne. Analogicznie – za niedozwolone SOKIK wyrokiem z dnia 27.02.2006r. (sygn. Akt XVII Amc 100/04) uznał postanowienie 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.*” (wpis do Rejestru nr 1131). W przedmiotowej sprawie treść postanowienia zawartego w pkt 13 wzorca umowy stosowanego przez CENTRUM zastrzega dla konsumenta uprawnienie do odstąpienia od umowy jedynie w przypadku, gdy wzrost cen przekroczyłby poziom 15%. Jednocześnie postanowienie to ogranicza – w sposób sprzeczny z obowiązującymi przepisami – możliwość odstąpienia konsumentów od umowy. Art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych przyznaje bowiem klientom, w przypadku zmiany przez organizatora turystyki istotnych warunków umowy, uprawnienie do:

- przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo
- odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Postanowienie, w świetle którego konsument może odstąpić od zmienionej umowy tylko w sytuacji, gdy cena wzrasta powyżej 15%, w rzeczywistości ogranicza jego prawa

wynikające z powołanego przepisu. Pozbawia go bowiem uprawnienia do odstąpienia od umowy, jeżeli wzrost ceny nie przekracza 15%. W takim zatem zakresie, w jakim przedmiotowe postanowienie wyłącza uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy (wzrost cen na poziomie niższym niż zastrzeżony) na wypadek podwyższenia ceny umówionej usługi jest ono sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt 20 k.c. Skutek stosowania przez Przedsiębiorcę omawianego postanowienia jest zatem tożsamy ze skutkiem stosowania postanowień, które zostały wpisane pod nr 299 1131 do Rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Przepisy ustawy o usługach turystycznych wprowadzają w art. 14 ust. 2 katalog istotnych warunków (postanowień), które muszą zostać zawarte w umowie o świadczenie usług turystycznych. Należą do nich m.in.: program imprezy, obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług w tym rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy. W świetle powyższego, nie może budzić wątpliwości, że postanowienia określające program imprezy, hotel czy też środek transportu stanowią istotne warunki umowy co powoduje, że organizator turystyki nie może jednostronnie i w dowolny sposób decydować o ich zmianie. Dla ochrony klientów organizatorów turystyki ustawodawca wprowadził procedurę zmiany istotnych warunków umowy. Mogą one zostać zmienione przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli spowodowane jest to przyczynami od niego niezależnymi. W takim przypadku jest on zobowiązany niezwłocznie powiadomić klienta o zmianach w warunkach umowy. Zgodnie z art. 14 ust. 5 powołanej klientowi przysługuje uprawnienie do:

- przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo
- odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Potwierdza to również treść ust. 6 powołanego przepisu, który przyznaje klientowi, odstepującemu od umowy z powyższych przyczyn prawo bądź uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie bądź żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Analizowane postanowienie, przyznając Przedsiębiorcy prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy, tj. programu imprezy pozbawia konsumenta praw wynikających z ustawy, a nadto pozwala jednocześnie Przedsiębiorcy na zmianę, bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia co kwalifikuje je jako niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 19 k.c.

Wypełnia ono również dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., albowiem wyłącza ono a priori – tj. jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - odpowiedzialność Przedsiębiorcy za wady imprezy, które mogą powstać na skutek wprowadzenia zmian do umowy. Zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za wady imprezy turystycznej określa wprost art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosownie do jego treści organizator turystyki jest zwolniony od odpowiedzialności za wady świadczenia, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem klienta,
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

Powyższe wyliczenie ma charakter zamknięty i jednoznacznie definiuje okoliczności wyłączające odpowiedzialność Przedsiębiorcy za wady zorganizowanej przez niego imprezy.

Brak jest więc podstaw na gruncie przepisów oraz zasad ogólnych do wyłączenia jego odpowiedzialności za skutki wprowadzonych przez niego zmian w umowie o świadczenie usług turystycznych. Podnieść należy, iż SOKiK wielokrotnie kwestionował klauzule przyznające organizatorowi prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy, podnosząc zarzut naruszenia wskazanych powyżej przepisów. Przykładowo należy wskazać, że wyrokiem z dnia 21.07.2005r. (sygn. akt XVII Amc 89/03) za niedozwolone uznał postanowienie o treści: *„Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w katalogu i umowie- zgłoszeniu uczestnictwa- zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych, a zakres i standard świadczeń zostanie zachowany.”* (wpis do Rejestru nr 535). W uzasadnieniu SOKiK wskazał, że powyższy zapis wyczerpuje hipotezę art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 19 k.c. oraz podkreślił, że rozstrzygając o legalności tego postanowienia należy wziąć pod uwagę również unormowania ustawy o usługach turystycznych. Zmiana postanowień umowy dotyczących programu i innych usług określonych umowie bez zgody konsumenta jest niedopuszczalna, gdyż pogarsza jego sytuację w stosunku do przepisów art. 14 ust. 5 ustawy, co pozostaje w sprzeczności z art. 19 tej ustawy. Zgodnie z tym przepisem, postanowienia umowy mogą być zmienione, ale jedynie na korzyść konsumenta. SOKiK przywołał także uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.05.1992r. (sygn. akt III CZP 50/92), w której uznano, że jednostronna zmiana umowy konsumenckiej jest dopuszczalna tylko w razie, gdy strony najpierw wprowadziły do tej umowy tzw. klauzulę modyfikacyjną i sprecyzowały z góry, co może stanowić ważną przyczynę dokonania takiej zmiany. Z tego też względu SOKiK uznał, że użycie ogólnego sformułowania „sytuacje wyjątkowe” jest na tyle niejednoznaczne i niezrozumiałe, że pozwala na bardzo dowolną interpretację tego zapisu przez organizatora, przyznając mu tym samym prawo do jednostronnej interpretacji umowy.

Zbliżona argumentacja przedstawiona została w uzasadnieniu wyroków z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03), uznającego za niedozwolone postanowienie o treści: *„Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowi to będzie wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu.”* (wpis do Rejestru nr 302 ) oraz z dnia 27.02.2006r. (sygn. Akt XVII Amc 100/04) uznającego za niedozwolone postanowienie o treści: *„Zmiany w wykonaniu poszczególnych usług turystycznych są dozwolone, o ile nie są znaczne i o ile podstawowa forma podróży zostanie zachowana. JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami od niego niezależnymi, jednak zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości. W szczególności JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany godzin wylotowych samolotów czarterowych, zmiany w zakwaterowaniu uczestników w hotelach innych niż opisane w umowie, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie. W ww. przypadkach Klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy bez uiszczenia dodatkowych opłat tyt. kosztów rezygnacji, zgodnych z punktem 4.3 i nie przysługuje Klientowi prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych i innych.”* (wpis do Rejestru nr 1132). SOKiK stwierdził, że określenie przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu i trasy przejazdu stanowią istotne cechy umowy, ich zmiana może zatem nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, a kwestionowana klauzula ograniczeń takich nie zawiera. Sąd zaznaczył jednocześnie, że określenie „uzasadnione” nie stanowi synonimu określenia ważne. Skutek stosowania przez Przedsiębiorcę omawianego postanowienia jest zatem tożsamy ze skutkiem stosowania w/w postanowień, które zostały wpisane do Rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, w których organizator w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami wyznaczył konsumentom zbyt krótki termin do złożenia reklamacji. Szczególnym przypadkiem jest wyznaczenie w postanowieniu 7-dniowego terminu do jej złożenia pod rygorem nieważności lub nierozpatrzenia złożonej reklamacji. Przykładem jest postanowienie o treści: *„Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy.”* (wpis nr 414 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 2.02.2005r., sygn. akt XVII Amc 104/04). Tak sformułowane postanowienia należy - w ocenie Prezesa UOKiK - uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów (art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego). Przede wszystkim dlatego, że termin wyznaczony na złożenie reklamacji jest zbyt krótki i może pozbawić konsumenta możliwości rozpoczęcia procedury reklamacyjnej i skutecznego dochodzenia roszczeń. Pośrednio zapis ten prowadzi więc do ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 385<sup>3</sup> pkt 2 Kodeksu cywilnego). Przedsiębiorca może bowiem, powołując się jedynie na niezachowanie wyznaczonego terminu, nie rozpatrywać reklamacji złożonych po jego upływie, zwalniając się tym samym z odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy. Zdaniem organu antymonopolowego, oceniając to postanowienie należy zwrócić uwagę, iż art. 11 ustawy o usługach turystycznych w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego. Oznacza to, że do terminu złożenia reklamacji wniesionych przez klientów z powodu nienależytego wykonania przez niego umowy, mogłyby znaleźć zastosowanie przepisy dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 563 par. 1 k.c. W świetle tego przepisu uprawnienia z tytułu rękojmi podlegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1 miesiąca od jej wykrycia, a zatem konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres 1 miesiąca od zakończenia imprezy, a nie 7 dni, który to termin uznać należy za zbyt krótki. Takie stanowisko Prezesa UOKiK podzielił SOKiK, który w wyroku z dnia 8.12.2006r. (sygn. akt XVII Amc 41/06) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.”* oraz stwierdził, że wyznaczony termin może faktycznie w wielu sytuacjach uniemożliwić konsumentowi wniesienie w terminie reklamacji lub jej prawidłowe uzasadnienie, prowadząc pośrednio do ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności organizatora za wykonanie umowy. Analogicznie w wyroku z dnia 29.01.2007r. (sygn. akt XVII Amc 160/05) uznał, że rażąco krótki termin zniechęca konsumentów do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez organizatora usług. Umowa o usługi turystyczne ma charakter mieszany, co skutkuje w jego ocenie uznaniem, że do zagadnień związanych z obowiązkiem zawiadomienia po stronie konsumenta, terminem zawiadomienia i skutkami jego niezachowania czy przedawnienia roszczeń należy w drodze analogii stosować przepisy dotyczące umowy o dzieło. Do rękojmi za wady dzieła stosuje się na podstawie art. 638 Kodeksu cywilnego odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Art. 563 Kodeksu cywilnego stanowi, że zawiadomienie o wadzie przez kupującego w terminie miesięcznym zapobiega utracie uprawnień z tytułu rękojmi. Z tych też względów Prezes UOKiK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Także przedmiotem kilku wyroków SOKiK było uznanie za niedozwolone postanowień, które uzależniają przyjęcie przez organizatora turystyki zgłoszonej reklamacji od potwierdzenia jej przez przedstawiciela organizatora lub pilota, jako wprowadzenie nadmiernie uciążliwej dla konsumenta procedury składania reklamacji. Takie działanie

wyczerpuje dyspozycję przepisu art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c., który za niedozwolone uznaje m.in. te postanowienia, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. W przedmiotowej sprawie jako warunek rozpatrzenia reklamacji wskazano dołączenie notatki podpisanej przez pilota grupy. Zapis ten skutkuje wyeliminowaniem zatem wszystkich tych reklamacji, które zgłoszone byłyby po zakończeniu imprezy z pominięciem ustalonej procedury. Zdaniem organu antymonopolowego, fakt nie dołączenia w/w notatki podpisanej przez pilota nie może skutkować utratą możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń po jej zakończeniu. Należy bowiem odróżnić tryb reklamacyjny od trybu zgłaszania stwierdzonych w czasie trwania imprezy nieprawidłowości, który wprowadza art. 16b ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z tym przepisem, jeżeli w trakcie imprezy klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązki klienta w tym zakresie. Analiza kwestionowanego postanowienia wskazuje, że Przedsiębiorca - w sposób nieuzasadniony - połączył obydwa tryby postępowania. Analogiczne zapisy umów zostały ocenione przez SOKIK za niedozwolone w wyrokach: z dnia 20.12.2004r. (sygn. akt XVII Amc 72/03) postanowienia o treści: *„Biuro Usług Turystycznych „Ella- Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy.”* (wpis do Rejestru nr 269) z dnia 22.12.2004r. (sygn. akt XVII Amc 115/03) postanowienie o treści: *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez ww. osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu.”* (wpis do Rejestru nr 280 rejestru). Stanowisko to potwierdziły kolejne wyroki SOKIK: z dnia 26.02.2007r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację „przyjęto do wiadomości” pod rygorem nieważności.”* (wpis do Rejestru nr 1112) oraz z dnia 26.02.2007r. (sygn. akt XVII Amc 174/04) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do ich usunięcia na miejscu. W przeciwnym wypadku należy sporządzić protokół, który musi być podpisany z dopiskiem 'zapoznałem się' przez pilota / rezydenta. Niepodpisane reklamacje przez w/w przedstawiciela Organizatora nie będą rozpatrywane przez Biuro Podróży GO TOUR. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.”* (wpis do Rejestru nr 1113).

Wobec powyższego - mimo różnic w sformułowaniu treści - należy stwierdzić, iż kwestionowane postanowienie jest tożsame z w/w postanowieniami, które SOKIK uznał za niedozwolone.

Również w licznych wyrokach SOKIK uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prerogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Jako przykład można wskazać wyroki SOKIK: z dnia 19.04.2004r. (sygn. akt XVII Amc 59/03) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: *„Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura.”*, z dnia 14.09.2007r. (sygn. akt XVII Amc 119/07) uznający za niedozwolone postanowienie o treści *„Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy*



*miejscowo dla organizatora turystyki.*” lub z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Podzielając stanowisko Prezesa UOKIK, SOKIK uznał, że kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy k.p.c. - sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest zgodnie z art. 27 k.p.c. sąd ogólnej właściwości pozwanego lub zgodnie z art. 34 k.p.c. i sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna) - i zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c. nie mogą być one w tym zakresie wyłączane, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego postanowienia w ten sam sposób kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z właściwych przepisów k.p.c. Z tych też względów Prezes UOKIK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Ad 2)

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w/w ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy - polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - są sprzeczne z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami.

Podstawowe znaczenie dla oceny niniejszej sprawy - pod kątem występowania przesłanki bezprawności - ma analiza charakteru prawnego umowy, której przedmiotem jest organizacja imprezy turystycznej oraz art. 11 ustawy o usługach turystycznych. Umowa o organizację imprezy turystycznej – a w zasadzie jej elementy - została zdefiniowana w art. 14 ustawy o usługach turystycznych, a zatem jest umową nazwaną, do której należy stosować przepisy tej ustawy, a w zakresie nieuregulowanym, zgodnie z treścią art. 11 ustawy – przepisy k.c. i inne dotyczące ochrony konsumentów.

Do warunków istotnych umowy o świadczenie usługi turystycznej wymienionych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych należy także określenie :

- organizatora turystyki i numer jego wpisu do rejestru, o którym mowa w art. 4 ust 1, oraz numer identyfikacji podatkowej (NIP) (art. 14 ust. 2pkt 1), oraz
- rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela (art. 14 ust. 2 pkt 7).

Analiza przedstawionych przez przedsiębiorcę dokumentów, czyli wzorców umowy oraz umów faktycznie zawartych z konsumentami wykazała, że brak było w nich numeru identyfikacji podatkowej, a ponadto nie zawierały one nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów, pomimo istnienia takiego obowiązku wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt. 1 i 7 ustawy o usługach turystycznych. Szczególne znaczenie ma brak informacji o ubezpieczeniu, albowiem konsumenci nie wiedzą w takiej sytuacji, jaki jest zakres ubezpieczenia, do jakiej wysokości im przysługuje roszczenie o odszkodowanie oraz do kogo należy je kierować. Powyższe zaniechanie doprowadziło do osłabienia pozycji konsumentów, stworzyło sytuację, w której nie znali oni zakresu zobowiązania, którego beneficjentami byli, ani też nie wiedzieli, kto był ich dłużnikiem. W tych okolicznościach ochrona wynikająca z ubezpieczenia pozostaje w znacznej mierze

jedynie formalna, a nie faktyczna. W związku z powyższym należało stwierdzić, że przedsiębiorca naruszył art. 14 ust. 2 pkt 1 i 7 w/w ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) przetwarzanie danych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy m.in.: osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych (pkt 1) albo jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą (pkt 3). Natomiast przez pojęcie zgoda osoby, której dane dotyczą, rozumie się – stosownie do art. 7 pkt 5 tej ustawy - oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie; zgoda nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Oznacza to, że oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych powinno być zamieszczone w umowie w formie odrębnego postanowienia, które byłoby oddzielnie podpisywane przez konsumenta. Niedopuszczalne jest natomiast w świetle powołanych przepisów zamieszczenie takiego oświadczenia jako jednego z postanowień umowy lub wzorca umowy (regulaminu, ogólnych warunków, itp.), które byłoby objęte podpisem, tj. oświadczeniem woli złożonym w odniesieniu do tej umowy. Powyższe stanowisko znajduje potwierdzenie w orzecznictwie Naczelnego Sądu Administracyjnego, który w wyroku z dnia 4.04.2003r. (sygn. akt II SA 2135/2002) uznał, że *„Zgoda na przekazywanie danych musi mieć charakter wyraźny, a jej wszystkie aspekty muszą być jasne dla podpisującego w momencie jej wyrażania. Czynności takiej nie konwaliduje późniejsze poinformowanie o treści regulaminu, ani możliwość zgłoszenia zastrzeżeń wobec pewnych form przetwarzania danych.”* oraz Prezesa UOKiK, który w decyzjach: nr RWR-35/2003 z dnia 7.11.2003r. oraz nr RKR-18/2005 z dnia 25.03.2005r. uznał, że zamieszczenie takiego oświadczenia – tj. zgody na przetwarzanie danych osobowych - we wzorcu umowy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorca zamieścił zgodę na przetwarzanie danych osobowych klienta *„w celach marketingowych”* w umowie jako jedno z postanowień umowy objętych oświadczeniem konsumenta w przedmiocie zawarcia umowy. Skutkiem powyższego, że ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych klienta w celach marketingowych musi być domniemywana z oświadczenia złożonego w celu zawarcia umowy. Działania takie narusza przepis art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 powołanej ustawy o ochronie danych osobowych.

Stosownie do treści art. 21 ustawy z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. 2007r. Nr 155 poz. 1095 późn. zm.) jeżeli przedsiębiorca oferuje towary lub usługi w sprzedaży bezpośredniej lub sprzedaży na odległość za pośrednictwem środków masowego przekazu, sieci teleinformatycznych lub druków bezadresowych, jest on obowiązany do podania w ofercie co najmniej następujących danych: firmy przedsiębiorcy, numeru identyfikacji podatkowej (NIP) oraz siedziby i adresu przedsiębiorcy. W przypadku osoby fizycznej wykonującej – jak Przedsiębiorca – działalność gospodarczą firmą, zgodnie z treścią art. 43<sup>4</sup> k.c. jest jej imię i nazwisko, co nie wyklucza włączenia do firmy pseudonimu lub określeń wskazujących na przedmiot działalności przedsiębiorcy, miejsce jej prowadzenia oraz innych określeń dowolnie obranych. W doktrynie przyjmuje się, że *„zawsze jednak firma musi zawierać wskazanie na imię i nazwisko przedsiębiorcy, natomiast wszelkie inne dane mają charakter dopełniający i nie są obligatoryjne.”* (vide: C. Kosikowski *„Elektroniczny Komentarz do ustawy o swobodzie gospodarczej”* – art. 20 LEXIS NEXIS). *„Brzmienie przepisu wskazuje jednoznacznie na to, że firmą osoby fizycznej*

*jest imię (nie wystarczy wskazanie pierwszej litery imienia) i nazwisko. Z przepisu tego nie wynika, by przedsiębiorca noszący więcej niż jedno imię wskazywał - działając pod firmą (art. 43<sup>2</sup>) - wszystkie imiona, chociaż, wpisując się do rejestru, obowiązany jest podać (zamieścić) je wszystkie, podobnie jak identyfikator, zwany numerem „PESEL”. Wskazanie w nazwie przedsiębiorcy (w firmie) wszystkich imion może czasem okazać się konieczne dla dostatecznego odróżnienia się od firm innych przedsiębiorców prowadzących działalność na tym samym rynku. Dla spełnienia tego warunku może okazać się konieczne uwidocznienie w firmie także innych danych, np. imion obojga rodziców, jednego z rodziców, pseudonimu czy też określeń wskazujących na przedmiot działalności przedsiębiorcy, miejsca jej prowadzenia, a także innych dowolnie obranych określeń. Wszystkie te dane wymienione w przepisie jako niekonieczne mogą być wymagane przy wpisywaniu przedsiębiorcy do rejestru, jeżeli okażą się niezbędne do wyróżnienia firmy.” (vide: St. Dmowski „Elektroniczny Komentarz do Kodeksu cywilnego – art. 43<sup>4</sup> LEXIS NEXIS).*

W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorca zamieścił w katalogach oraz na stronie internetowej oraz w umowie oznaczenie Biuro Podróży „CENTRUM” zamiast pełnej firmy zawierającej jego imię i nazwisko i to oznaczenie, co oznacza, iż naruszył w/w przepisy dotyczące firmy i obowiązku posługiwania się nią. Brak zamieszczenia w umowie, katalogach oraz na stronie internetowej firmy w pełnym brzmieniu powoduje, że konsumenci nie posiadają pełnej i prawdziwej informacji, kto jest w rzeczywistości ich kontrahentem, co może wprowadzać ich w błąd co do osoby przedsiębiorcy. Działania takie narusza nie tylko przepis art. 21 ustawy o swobodzie (...) w związku z art. 43<sup>4</sup> k.c., ale także obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji ustanowiony w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie (...).

Warto także zwrócić uwagę na stanowisko ukształtowane w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (zwanego dalej „ETS”), zgodnie z którym konsument ma prawo do rzetelnej, nie wprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru lub usługi (vide. wyrok ETS z dnia 13.12.1991r., sprawa GB-Inno-BM, sygn.: C-18/88). ETS podkreślił w nim wagę obowiązku udzielania konsumentom prawdziwej i pełnej informacji, ponieważ brak podawania rzetelnych, pełnych i prawdziwych informacji uniemożliwia konsumentom dokonywanie swobodnej i rzeczowej oceny oferowanych na rynku towarów i usług, co może wprowadzać konsumentów w błąd co do praw przysługujących im w danym stosunku umownym.

Dodatkowo, należy zwrócić uwagę, iż z analizowanego punktu widzenia znaczenie mają również przepisy dyrektywy Parlamentu Europejskiego i Rady Nr 2005/29/WE z dnia 11 maja 2005r. dotyczące nieuczciwych praktyk handlowych stosowanych przez przedsiębiorstwa wobec konsumentów na rynku wewnętrznym oraz zmieniająca dyrektywę Rady 84/450/EWG, dyrektywy 97/7/WE, 98/27/WE i 2002/65/WE Parlamentu Europejskiego i Rady oraz rozporządzenie (WE) nr 2006/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady (Dz. U. L 2005/06/11) – implementowane w ustawie z dnia 23 sierpnia 2007r. o przeciwdziałaniu nieuczciwym praktykom rynkowym (Dz. U. N 171 poz. 1206) - które wskazują kierunek zmian wspólnotowego prawa konsumenckiego. I tak w art. 6 ust. 1 tej ustawy za praktykę rynkową uznaje się zaniechanie wprowadzające w błąd, jeżeli pomija istotne informacje potrzebne przeciętnemu konsumentowi do podjęcia decyzji dotyczącej umowy i tym samym powoduje lub może powodować podjęcie przez przeciętnego konsumenta decyzji dotyczącej umowy, której inaczej by nie podjął. W szczególności zaniechaniem może w być - w świetle

art. 6 ust. 3 pkt 1 ustawy - zatajenie lub nieprzekazanie w sposób jasny, jednoznaczny lub we właściwym czasie istotnych informacji dotyczących produktu.

Przykładowe wyliczenie zakazanych przez ustawodawcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało zawarte w treści art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...). Do katalogu tego ustawodawca zaliczył w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. Prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw każdego konsumenta, a brak takiej informacji uniemożliwia mu swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając tym samym wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista – a takim jest bez wątpienia Przedsiębiorca – ma obowiązek poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku prawnego, o istotnych elementach przyszłej umowy. Powinno się to odbywać w sposób prawdziwy, rzeczowy i na tyle wyczerpujący, na ile jest to możliwe w istniejących warunkach. Przy czym obowiązek takiego informowania obejmuje wszystkie etapy stosunku prawnego, od fazy przedkontraktowej, poprzez stadium realizacji umowy, czy wreszcie również proces dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Jest to fundamentalną cechą prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (vide.: E. Łętowska „Prawo umów konsumenckich”, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215 i nast.). Reasumując, należy uznać, iż nie zamieszczenie przez Przedsiębiorcę we wzorcach umowy powyższych informacji stanowi naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych.

Odnosząc się do drugiej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle - powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów. Oceniane w niniejszej decyzji działania Przedsiębiorcy odnoszą się do wszystkich jego aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

Uwzględniając powyższy wywód, organ antymonopolowy uznał, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do zakwalifikowania działań Przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Stosownie do treści przepisu art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, zgodnie z którymi Przedsiębiorca naruszył zbiorowe interesy konsumentów oraz okoliczność, iż niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w przedmiotowej sprawie do dnia 28.marca 2008r. zmienił treść wzorca umowy i wykazał, że obecnie nie obowiązują w obrocie z konsumentami umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane poprzednio, co zostało potwierdzone w toku postępowania, orzeczono jak w sentencji.

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...), organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Z treści powyższego przepisu wynika, iż w/w kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa UOKiK należy - w ramach uznania administracyjnego - decyzja w sprawie zasadności nałożenia kary pieniężnej w danej sprawie. Wprawdzie ustawa o ochronie (...) nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże w jej art. 111 zostało wskazane, że ustalając wysokość kary Prezes UOKiK winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie (...), należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W przedmiotowej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że Przedsiębiorca naruszył zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Ponieważ zakaz ten ma charakter bezwzględny, a zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk, nałożenie kary jest uzasadnione. Biorąc powyższe pod uwagę, organ antymonopolowy postanowił skorzystać z przysługujących mu, na podstawie art. 106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...) uprawnień i nałożył na Przedsiębiorcę karę pieniężną (po zaokrągleniu do 1 zł) w wysokości 1.132 zł (słownie: tysiąc sto trzydzieści dwa), płatną do budżetu państwa, co stanowi 0,2% przychodu Przedsiębiorcy za rok 2007r. (dane wg. informacji o wysokości dochodu/straty z pozarolniczej działalności gospodarczej w roku podatkowym 2007 – PIT/B oraz zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) w roku podatkowym 2007 PIT-36, czyli 2% kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Analizując zasadność nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej, jak również ustalając jej wysokość, Prezes UOKiK wziął pod uwagę: charakter i okoliczności naruszenia, jakiego dopuścił się Przedsiębiorca oraz jego skutki dla konsumentów, a także cele, jakie winny zostać osiągnięte na skutek wydania przedmiotowej decyzji. Praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę polegała na stosowaniu przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych wzorców umownych zawierających postanowienia o treści tożsamej z klauzulami uznanymi przez SOKiK za niedozwolone i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz niedopełnieniu obowiązku udzielania informacji. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Pamiętać jednak należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego zawsze spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Przedsiębiorca winien zatem zdawać sobie sprawę

z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385<sup>1</sup> i nast. k.c. oraz niedopuszczalności korzystania z postanowień wpisanych do Rejestru, który jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl). Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości. Okoliczność, że Przedsiębiorca wykorzystywał w obrocie postanowienia tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru, pozwala uznać, że było to działanie co najmniej nieumyślne, co przesądza o konieczności nałożenia sankcji na tego Przedsiębiorcę.

Na ustalenie wysokości kary w wysokości relatywnie niskiej w stosunku do przychodu przedsiębiorcy wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie (...). Przepis ten stanowi, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczność naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Za okoliczności łagodzące uznano, iż Przedsiębiorca:

- nie utrudniał postępowania,
- dopuścił się po raz pierwszy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,
- w toku niniejszego postępowania niezwłocznie zaniechał stosowania zarzucanych mu praktyk,
- prowadzi działalność o niewielkim zasięgu terytorialnym, który określić zasadniczo jako ograniczony do rynku lokalnego,
- bardzo mały potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy wyrażający się uzyskaniem w 2007r. dochodu w wysokości 49.741 zł.

Za okoliczność obciążającą należy uznać okoliczność, że wśród klauzul, których stosowanie uznano niniejszą decyzję za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, znajduje się klauzula, która szczególnie mocno i bezpośrednio godzi w ekonomiczne interesy konsumentów (vide: klauzula zawarta w pkt I.1 2) sentencji decyzji). Stosowanie tej klauzuli uznaje się za poważane naruszenia interesów konsumentów, bowiem narażają one konsumentów na poniesienie dotkliwej szkody wymiernej ekonomicznie.

Przyjmując wspomniane w/w wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, ale równocześnie pozwalającym mu na dalsze prowadzenie działalności, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości 1.132 zł (słownie: tysiąc sto trzydzieści dwa), co odpowiada 2% kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną.

Zgodnie z art. 112 ust. 1 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawa: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKIK ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 18,25 zł (słownie: osiemnaście 25/100). Koszty niniejszego

postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...) w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – 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 Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie (...) w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 k.p.c., przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

Z upoważnienia Prezesa  
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Leszek Piekarz  
Dyrektor Delegatury

**Otrzymują:**  
1 x Pani Jolanta Więckowska Biuro Podróży „CENTRUM” ul. Lubomirskiego 23, 31-509 Kraków  
1 x a/a