



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120
90-006 Łódź
tel. (0 42) 636 36-89, fax (0 42) 636 07 12
e'mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61- 36(16)08/AK

Łódź, dnia 29 maja 2009 r.

DECYZJA Nr RŁO 7/2009

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna siedzibą z siedzibą w Kielcach, ul. Duża 7, 25—308 Kielce,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), bezprawne działanie Biura Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna z siedzibą w Kielcach, polegające na stosowaniu 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 (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn.: „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” postanowień o następującej treści:

- „Za świadczenia nie wykorzystane przez Klienta w trakcie imprezy z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (lub podmioty działające na jego zlecenie) nie przysługuje zwrot ich równowartości”,
- „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy (rezygnacji z udziału w imprezie) tylko w formie pisemnej przy czym Organizator ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości:
 - 20% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie do 31dni przed datą wyjazdu;
 - 50% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 30 do 16 dni przed datą wyjazdu;
 - 80% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 15 do 8 dni przed datą wyjazdu;

- 95% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą wyjazdu.”,
- „Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy.”,
- „Organizator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.”,
- „Kary umowne nie przysługują Organizatorowi jeśli Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie warunki wynikające z niniejszej umowy. W takim przypadku przysługuje opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy-niemniej jednak niż 50 zł.”,

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 30 listopada 2008 r.

II. Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jednolity Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.) w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.) oraz stosownie art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna siedzibą w Kielcach, ul. Duża 7, 25—308 Kielce,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

umarza się, jako bezprzedmiotowe postępowanie w sprawie naruszenia przez przedsiębiorcę - Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna z siedzibą w Kielcach obowiązku określonego w art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.), polegającego na nie zamieszczeniu w umowie i „WARUNKACH UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” odesłania w sprawach nieuregulowanych do Kodeksu cywilnego i ww. ustawy o usługach turystycznych, co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.).

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna siedzibą w Kielcach, ul. Duża 7, 25—308 Kielce, **karę pieniężną** w wysokości 3 121 zł (słownie: trzy tysiące sto dwadzieścia jeden złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i

ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

IV. Na podstawie art. 77 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

postanawia się **obciążyć** Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna z siedzibą w Kielcach, ul. Duża 7, 25—308 Kielce, **kosztami** opisanego w punkcie I postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wysokości 16,65 zł (słownie: szesnaście złotych 65/100).

Uzasadnienie

W dniu 11 lutego 2008 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezesem Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu wstępne ustalenie, czy Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna z siedzibą w Kielcach (zwane dalej: „Biurem Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna” lub „Spółką”), stosuje niedozwolone postanowienia umowne uzasadniające podjęcie działań wskazanych w odrębnych przepisach lub wpisane do rejestru postanowień wzorców mowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego ustawy (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm. – zwana dalej „Kodeksem postępowania cywilnego”), co może stanowić naruszenie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206 – zwana dalej „ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów”). W ramach ww. postępowania Prezes Urzędu dokonał między innymi kontroli wzorców umowy stosowanych przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna. W wyniku kontroli Prezes Urzędu ustalił, że Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna, we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” (zwany dalej: „wzorcem umowy”) stosuje postanowienia o treści:

- „Za świadczenia nie wykorzystane przez Klienta w trakcie imprezy z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (lub podmioty działające na jego zlecenie) nie przysługuje zwrot ich równowartości” (pkt 6 wzorca umowy),
- „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy (rezygnacji z udziału w imprezie) tylko w formie pisemnej przy czym Organizator ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości:
 - 20% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie do 31dni przed datą wyjazdu;
 - 50% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 30 do 16 dni przed datą wyjazdu;
 - 80% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 15 do 8 dni przed datą wyjazdu;

- 95% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą wyjazdu,” (punkt 13 wzorca umowy),
- „Kary umowne nie przysługują Organizatorowi jeśli Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie warunki wynikające z niniejszej umowy. W takim przypadku przysługuje opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy-niemniej jednak niż 50 zł.” (pkt 14 wzorca umowy),
- „Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy.” (punkt 17 wzorca umowy),
- „Organizator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.” (punkt 21 wzorca umowy).

Ponadto Prezes Urzędu ustalił, że Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy nie wskazała, że w sprawach nieuregulowanych obowiązują przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) i Kodeks cywilny – co jest niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 10 ww. ustawy o usługach turystycznych.

W wyniku przeprowadzonej analizy Prezes Urzędu ustalił, że:

- postanowienie wskazane w pkt 6 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „Rejestrem”) pod pozycją 1067, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana”*,
- postanowienie wskazane w punkcie 13 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1050, w dniu 19 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 22/06, o treści: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy”*.
- postanowienie wskazane w punkcie 17 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1069, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne”*.
- postanowienie wskazane w punkcie 21 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1489, w dniu 27 sierpnia 2008 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 czerwca 2008 r, sygnatura akt XVII AmC 285/07, o treści:

„Kompas Poland Sp. z o.o. ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie trwania imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta”, ” i z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1289, w dniu 20 grudnia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 października 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 147/07, o treści: „Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta, jednak nie wyżej jak do wysokości dwukrotnej ceny imprezy turystycznej”. oraz z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 181, w dniu 29 listopada 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 91/03, o treści: „Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne”.

- postanowienie wskazane w punkcie 14 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 258, w dniu 22 lutego 2005 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 95/03, o treści: „W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”.

Natomiast nie określenie w „WARUNKACH UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” podstawy prawnej i konsekwencji prawnych wynikających z umowy stanowi naruszenie art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych.

W dniu 29 grudnia 2008 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-36/08 (dowód: karty Nr 1 – 2) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE–Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na godzącym w nie, bezprawnym stosowaniu we wzorcu umowy o nazwie „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” postanowień o następującej treści:

- „Za świadczenia nie wykorzystane przez Klienta w trakcie imprezy z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (lub podmioty działające na jego zlecenie) nie przysługuje zwrot ich równowartości” (punkt 6) - które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,
- „Klient ma prawo do odstąpienia od umowy (rezygnacji z udziału w imprezie) tylko w formie pisemnej przy czym Organizator ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości:
 - 20% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie do 31dni przed datą wyjazdu;
 - 50% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 30 do 16 dni przed datą wyjazdu;
 - 80% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 15 do 8 dni przed datą wyjazdu;
 - 95% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą wyjazdu.”
- (punkt 13) - które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,

- „Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy.” (punkt 17) - które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,
- „Organizator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.” (punkt 21) - które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,
- „Kary umowne nie przysługują Organizatorowi jeśli Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie warunki wynikające z niniejszej umowy. W takim przypadku przysługuje opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy-niemniej jednak niż 50 zł.” (pkt 14) – które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego,
- oraz nie określeniu podstawy prawnej i konsekwencji prawnych wynikających z umowy z uwagi na brak w umowie i „WARUNKACH UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE” odesłania w sprawach nieuregulowanych do Kodeksu cywilnego i do ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) – i tym samym jest sprzeczne z art. 14 ust. 2 pkt 10 ww. ustawy o usługach turystycznych,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna w pismach z dnia 19 stycznia 2009 r. (dowód: karty Nr 18-23), z dnia 18 lutego 2009 r. (dowód: karta Nr 32) i z dnia 23 marca 2009 r. (dowód: karta Nr 35) poinformowała, że zaprzestała stosowania kwestionowanego przez Prezesa Urzędu wzorca umowy jesienią 2008 r. (dokładnej daty nie pamięta). Wyjaśniła, że ww. wzorzec umowy w treści kwestionowanej przez Prezesa Urzędu został wprowadzony do obrotu prawnego pod koniec 2007 r. a jego postanowienia wzorowano na postanowieniach stosowanych przez innych dużych organizatorów turystyki. Załączyła wprowadzony w 2008 r. nowy wzorzec umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE”, który nie zawierał kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień. Powyższe warunki wzorca umowy zostały zmienione, zgodnie z ustawą o usługach turystycznych. Ponadto Spółka wyjaśniła, że ostaną własna impreza turystyczna była zorganizowana na przełomie miesiąca lipca i sierpnia 2008 r. i nigdy w obrocie prawnym nie korzystała z postanowień umowy kwestionowanych przez Prezesa Urzędu (dowód: karta Nr 41). Dodatkowo wyjaśniła, że jej przychód z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2008 r. wyniósł (tajemnica przedsiębiorcy) złotych (dowód: karta Nr 44 odwrót). Jednocześnie podniosła, że w 2008 r. tylko kilkadziesiąt umów było zawieranych z konsumentami, gdyż gro umów jest zawieranych z przedsiębiorcami lub w imieniu innych organizatorów turystyki (działa jako agent).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000198547 (dowód: karta Nr 9). Zgodnie z przedstawionym

aktualnym wypisem z KRS przedmiotem działalności Spółki jest między innymi: działalność biur podróży, działalność agencji podróży i działalność biur turystycznych (dowód: karta Nr 19). Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna świadczy swoje usługi jako organizator imprez turystycznych zarówno konsumentom jak i przedsiębiorcom z regionu świętokrzyskiego.

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy pn. „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH TURYSTYCZNYCH ORGANIZOWANYCH PRZEZ „BUSFERIE”. Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 Kodeksu cywilnego.

We wskazanym powyżej wzorcu umowy Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- w punkcie 6 wzorca umowy postanowienie o treści: *„Za świadczenia nie wykorzystane przez Klienta w trakcie imprezy z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (lub podmioty działające na jego zlecenie) nie przysługuje zwrot ich równowartości”,*
- w punkcie 13 wzorca umowy postanowienie o treści: *„Klient ma prawo do odstąpienia od umowy (rezygnacji z udziału w imprezie) tylko w formie pisemnej przy czym Organizator ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości:*
 - *20% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie do 31 dni przed datą wyjazdu;*
 - *50% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 30 do 16 dni przed datą wyjazdu;*
 - *80% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 15 do 8 dni przed datą wyjazdu;*
 - *95% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą wyjazdu.”,*
- w punkcie 17 wzorca umowy postanowienie o treści: *„Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy.”,*
- w punkcie 21 wzorca umowy postanowienie o treści: *„Organizator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.”,*
- w punkcie 14 wzorca umowy postanowienie o treści: *„Kary umowne nie przysługują Organizatorowi jeśli Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie warunki wynikające z niniejszej umowy. W takim przypadku przysługuje opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy-niemniej jednak niż 50 zł.”.*

Ponadto we wzorcu umowy Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna nie określiła podstawy prawnej i konsekwencji prawnych wynikających z umowy.

Prezes Urzędu ustalił, że:

- postanowienie wskazane w pkt 6 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „Rejestrem”) pod pozycją 1067, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: „*W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana*”,

- postanowienie wskazane w punkcie 13 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1050, w dniu 19 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 22/06, o treści: „*Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy*”.
- postanowienie wskazane w punkcie 17 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1069, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: „*Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne*”.
- postanowienie wskazane w punkcie 21 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1489, w dniu 27 sierpnia 2008 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 czerwca 2008 r, sygnatura akt XVII AmC 285/07, o treści: „*Kompas Poland Sp. z o.o. ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie trwania imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta*” i z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1289, w dniu 20 grudnia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 października 2007 r, sygnatura akt XVII AmC 147/07, o treści: „*Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta, jednak nie wyżej jak do wysokości dwukrotnej ceny imprezy turystycznej*”. oraz z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 181, w dniu 29 listopada 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 91/03, o treści: „*Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne*”.
- postanowienie wskazane w punkcie 14 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 258, w dniu 22 lutego 2005 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 95/03, o treści: „*W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną*”.
- natomiast nie określenie we wzorcu podstawy prawnej i konsekwencji prawnych wynikających z umowy stanowi naruszenie art. 12 ust. 2 pkt 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.).

Przesłany przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna w dniu 12 stycznia 2009 r. nowy wzorec umowy pod nazwą „WARUNKI UCZESTNICTWA W IMPREZACH ORGANIZOWANYCH PRZEZ BP POLONIA” nie zawierał kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień. Postanowienia te zostały wykreślone lub zmienione zgodnie z ustawą o usługach turystycznych i Kodeksem cywilnym. Z uwagi na fakt, iż Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna nie zawierała do czasu wszczęcia niniejszego postępowania umów z indywidualnymi konsumentami nie mogła przedłożyć kopii umów zawartych z konsumentami na podstawie nowego wzorca umowy. W związku z powyższym oraz biorąc pod uwagę, że Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna nie było w stanie podać dokładnej daty wprowadzenia do obrotu poprawionego wzorca umowy, z uwagi na fakt iż na początku grudnia 2008 r. ww. spółka jeszcze przed wszczęciem postępowania w niniejszej sprawie przesłała Prezesowi Urzędu nowy wzorec umowy Prezes Urzędu przyjął, że z dniem 30 listopada 2008 r. nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki ograniczającej konkurencję.

Prezes Urzędu zważył co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1) Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm., zwana dalej: „ustawą o swobodzie działalności gospodarczej”) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna nie będąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru

Sądowego pod numerem 0000198547. Tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. 2) Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *„zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów”*, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się *„godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy”*.

Art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera przykładowy katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 Kodeksu postępowania cywilnego Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przysyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 Kodeksu postępowania cywilnego ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że jest on dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznajomością dokonanych w nim wpisów. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do rejestru, o którym mowa wyżej, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru, dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, 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 Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 Kodeksu postępowania cywilnego, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów¹ dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. Jednak ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne, a mianowicie działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do Rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej również: SOKiK) w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do Rejestru stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane postanowienie przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy w punkcie 6 o treści: *„Za świadczenia nie wykorzystane przez Klienta w trakcie imprezy z przyczyn niezawinionych przez Organizatora (lub podmioty działające na jego zlecenie) nie przysługuje zwrot ich równowartości”*, jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „Rejestrem”) pod pozycją 1067, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana”*. Według Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów formułując powyższe postanowienie przedsiębiorca nie wziął pod uwagę, iż możliwa jest sytuacja, że konsument nie może skorzystać z danego świadczenia na skutek okoliczności od niego niezależnych i niezawinionych. W przypadku gdy uczestnik, np. z powodu choroby przerywa swój pobyt

¹ W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

i nie wykorzystuje świadczeń przewidzianych w programie imprezy oraz nie uczestniczy w wycieczkach i imprezach w miejscu docelowym, świadczenia te mogą zostać sprzedane przez organizatora innemu klientowi. W takiej sytuacji niewykorzystanie świadczenia przez klienta nie będzie się wiązało dla organizatora ze stratą. Z tego względu kateryczne wyłączenie możliwości zwrotu klientowi ceny niewykorzystanych przez niego świadczeń narusza dobre obyczaje takie jak: zaufanie, życzliwość, uczciwość. Zasada nie zwracania stronie umowy części ceny imprezy mimo niewykorzystania przez stronę wszystkich świadczeń, rażąco godzi w interesy konsumenta. Takie postępowanie zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów narusza istotę umowy wzajemnej a postanowienie takie jest postanowieniem niedozwolonym w rozumieniu art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż wyłącza ono obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczzonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeśli klient zrezygnuje z wykonania umowy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1067 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań dotyczących zwrotu świadczenia. Postanowienia te w jednakowym stopniu wyłączają możliwość zwrotu klientowi ceny niewykorzystanych przez niego świadczeń oraz umożliwiają przejęcie tych świadczeń – świadczeń nienależnych przez organizatora turystyki. Ponadto, zarówno Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Należy dodać, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie i konsekwentnie dawał wyraz stanowisku, iż analogiczne postanowienia wypełniają hipotezę przepisu art. 385³ pkt 12 Kodeksu cywilnego, o czym świadczą także inne postanowienia umowne wpisane do Rejestru, pod pozycjami: 1119 i 1458.

Również w ocenie Prezesa Urzędu stosowane postanowienie przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy w punkcie 13 o treści:

„Klient ma prawo do odstąpienia od umowy (rezygnacji z udziału w imprezie) tylko w formie pisemnej przy czym Organizator ma prawo naliczenia kar umownych w wysokości:

- 20% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie do 31dni przed datą wyjazdu;*
- 50% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 30 do 16 dni przed datą wyjazdu;*
- 80% ceny imprezy w razie rezygnacji w okresie od 15 do 8 dni przed datą wyjazdu;*
- 95% ceny imprezy w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą wyjazdu.”,*

jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1050, w dniu 19 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 22/06, o treści: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy”.* Według Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów formułując powyższe postanowienie przedsiębiorca w sposób dowolny potrąca znaczną część ceny uiszczzonej przez

klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób otrzymuje część świadczenia klienta sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Stanowi ono zatem niedozwolone postanowienie określone w art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż wyłącza ono obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeśli klient zrezygnuje z wykonania umowy. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie neguje prawa przedsiębiorcy do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak odzwierciedlać rzeczywistą stratę poniesioną w związku z rezygnacją klienta. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami dopuszczone jest co do zasady, stosowanie postanowień wzorca umowy zawierających postanowienia, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Kara ta nie może być jednak nadmiernie wygórowana. Z definicji kary umownej, zawartej w art. 483 k.c. wynika, że służy ona naprawieniu wynikłej szkody, a zatem pełni funkcje kompensacyjną. Wprawdzie wystąpienie szkody nie jest koniecznym warunkiem do powstania obowiązku zapłaty kary umownej, jednak nie zmienia to wymienionego wyżej jej charakteru. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami zawieranych przy pomocy wzorca umowy, odmiennie niż np. w obrocie gospodarczym, kara umowna nie może stanowić dodatkowej dolegliwości z tytułu nienależytego wykonania umowy przez konsumenta, nie może być zatem ustalona w oderwaniu od rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę w związku z rezygnacją z klienta. Zdaniem Sądu wysokość ryczałtowo ustalonych potrąceń nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego i prowadzi do przysporzenia organizatorowi turystyki nieuzasadnionych korzyści. Sąd uznał, że postanowienie to stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385³ pkt 16 i 17 k.c. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1050 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie wysokości kar umownych ponoszonych przez konsumenta. Postanowienia te w jednakowym stopniu prowadzą do przysporzenia organizatorowi turystyki nieuzasadnionych korzyści w następstwie stosowania kar umownych ustalonych w oderwaniu od rzeczywistych strat organizatora turystyki jak i naruszają zasadę ekwiwalentności świadczeń. Ponadto, zarówno Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Należy nadmienić, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie i konsekwentnie dawał wyraz stanowisku, że analogiczne postanowienia wypełniają hipotezę przepisu art. 385³ pkt 12 i 16 Kodeksu cywilnego, o czym świadczą także inne postanowienia umowne wpisane do Rejestru, przykładowo pod pozycjami: 89, 130, 216, 274, 359, 687, 897, 981 1056.

Podobnie w ocenie Prezesa Urzędu postanowienie stosowane przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy w punkcie 17 o treści: *„Klient ma prawo do złożenia pisemnej reklamacji niezwłocznie nie później jednak niż w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy.”*, jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1069, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 37/06, o treści: *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą*

za bezskuteczne”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 37/06) zgodził się argumentacją Prezesa Urzędu, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. oraz art. 385³ pkt 2 i 21 k.c. Takie zastrzeżenie jest bowiem sprzeczne z dobrymi obyczajami kupieckimi i w sytuacji, gdy wyznaczony termin jest stosunkowo krótki, rażąco godzi w interesy konsumentów będących kontrahentami biura. Zastrzeżenie w umowie zawieranej z konsumentem bezskuteczności reklamacji złożonych przez klienta po upływie 14 dni od daty zakończenia imprezy uzależnia odpowiedzialność organizatora turystyki od spełnienia przez klienta szczególnego aktu staranności. W wielu sytuacjach złożenie przez klienta reklamacji w wyznaczonym przez organizatora terminie może napotykać na znaczne trudności. Stąd bezwzględne wyłączenie skuteczności reklamacji złożonych po upływie tego terminu ma charakter krzywdzący. Z uwagi na fakt, że postanowienie to uzależnia odpowiedzialność organizatora turystyki od spełnienia przez klienta nadmiernie uciążliwych warunków, narusza dyspozycję art. 385³ pkt 21 k.c. Postanowienie to prowadzi również do wyłączenia względem klienta odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, co stanowi klauzulę abuzywną w świetle przepisu art. 385³ pkt 2 k.c. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1069 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień ustala taki sam termin na składanie reklamacji, który Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zbyt krótki i tym samym uciążliwy dla konsumenta. Ponadto, zarówno Spółka jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Należy zaznaczyć, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie tylko w ww. wyroku ale w innych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, w których organizator w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami wyznaczył konsumentom zbyt krótki termin do złożenia reklamacji. Przykładem jest postanowienie wpisane pod numerem 414 na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r., sygn. akt XVII AmC 104/04). W wyroku tym Sąd stwierdził również, że pośrednio zapis ten prowadzi do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 385³ 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. Analogicznie w wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 160/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że rażąco krótki termin zniechęca konsumentów do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez organizatora usług.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane postanowienie przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy w punkcie 14 o treści: *„Kary umowne nie przysługują Organizatorowi jeśli Klient odstępując od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie warunki wynikające z niniejszej umowy. W takim przypadku przysługuje opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy-niemniej jednak niż 50 zł.”* jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 258, w dniu 22 lutego 2005 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 95/03, o treści: *„W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient*

zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ww. wyroku zgodził się z argumentacją Prezesa Urzędu, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 17 k.c. Zasady przeniesienia na inną osobę uprawnień z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych reguluje art. 16 ustawy o usługach turystycznych. Konsument odstępujący od umowy może wskazać organizatorowi na swoje miejsce osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej. Ponosi on w takim wypadku, solidarnie z osobą przejmującą jego uprawnienia, koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej np. koszty korekt list uczestników, koszty korespondencji, faksów, telefonów do kontrahentów, wystawienia nowego biletu na przewóz czy przelot, itp. Koszty te, w zależności od terminu zgłoszenia zmiany osób będą różne i nie będą takie same dla każdej imprezy turystycznej. Organizator usług turystycznych wykorzystując swoją przewagę kontraktową oraz nieznaną prawo przez konsumentów, zamiast zwrotu kosztów narzucił konsumentowi obowiązek zapłaty opłaty manipulacyjnej ustalonej w stałej wysokości, jednakowej dla każdej imprezy turystycznej, niezależnej od terminu zawiadomienia o zmianie i niezależnej od kosztów konkretnej zmiany. Przyjęcie takiego rozwiązania umożliwia organizatorowi usług turystycznych osiągnięcie o wiele większych korzyści niż gdyby stosował się do postanowień ustawy o usługach turystycznych. Tym samym zapłatę za cesję uprawnień w wysokości opłaty manipulacyjnej należy uznać za rażąco wygórowaną karę umowną. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 258 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień jest sprzeczne w takim samym zakresie z art. 16 ustawy o usługach turystycznych nakładając na konsumenta opłatę ponad koszty poniesione z tytułu zmiany uczestnika imprezy. Ponadto, zarówno Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Należy dodać, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie i konsekwentnie dawał wyraz stanowisku, iż analogiczne postanowienia wypełniają hipotezę przepisu art. 385¹ § 1 k.c., o czym świadczą także inne postanowienia umowne wpisane do rejestru, przykładowo pod pozycjami: 266 i 1001.

Również w ocenie Prezesa Urzędu stosowane postanowienie przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna we wzorcu umowy w punkcie 21 wzorca umowy o treści: *„Organizator ponosi odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną Klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.”* jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1489, w dniu 27 sierpnia 2008 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 czerwca 2008 r, sygnatura akt XVII AmC 285/07, o treści: *„Kompas Poland Sp. z o.o. ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług w czasie trwania imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, względem każdego klienta”*. Tożsamość tych postanowień nie budzi wątpliwości gdyż są identyczne co do treści, a zapisy ich są powtórzeniem treści art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Jednocześnie takie zapisy bez uwzględnienia treści art. 11 b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych ograniczają odpowiedzialność organizatora turystyki w zakresie szkód na osobie do dwukrotności ceny imprezy. Takie ograniczenie w świetle ww. artykułu ustawy o usługach turystycznych jest zakazane. Tym samym porównywane postanowienia naruszają art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 1 k.c. Ponadto

postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu w pkt 21 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1289, w dniu 20 grudnia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 października 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 147/07, o treści: „*Organizator ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do wysokości rzeczywistej szkody poniesionej przez Klienta, jednak nie wyżej jak do wysokości dwukrotnej ceny imprezy turystycznej*”. Podobnie jak klauzula wpisana do Rejestru pod pozycją 1489 postanowienie wpisane pod pozycją 1289 ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki za szkody na osobie do dwukrotności ceny imprezy, co jest sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych i w świetle cytowanego wyżej wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów stanowi naruszenie art. 385¹ § 1 kc. i art. 385³ pkt 1 kc. W związku z powyższym należy uznać, że postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu w zakresie ograniczenia odpowiedzialności za szkodę (bez wyłączenia szkód na osobie) jest tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru pod pozycją 1289 i 1489, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań. Ponadto każde z wyżej wymienionych postanowień jest sprzeczne w takim samym zakresie z ustawą o usługach turystycznych (z art. 11 b ust. 4 tej ustawy) ograniczając odpowiedzialność za szkodę na osobie do dwukrotności ceny imprezy. Należy nadmienić, że zarówno Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W kontekście uzasadnienia tożsamości ww. postanowienia można również uznać, że postanowienie wpisane pkt 21 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 181, w dniu 29 listopada 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 91/03, o treści: „*Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne*”. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. stwierdzając, że zarówno ograniczenie wysokości odszkodowania za szkody na osobie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej jak i wyłączenie z odpowiedzialności za szkodę szkody moralne jest zakazane i tym samym stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 1 kc. W związku z powyższym należy przyjąć, iż postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu w zakresie ograniczenia odpowiedzialności za szkodę jest również tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod pozycją 181, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i zakresu ograniczenia odpowiedzialności za szkodę, które w postanowieniu wpisanym do Rejestru jest szersze.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż ww. postanowienia wzorca umowy wskazane przez Prezesa Urzędu są tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru i tym samym są bezprawne.

Ad. 3) Przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnym powszechnie wzorcem umowy zawierającym postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i są sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Biurem Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Biura Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna z terenu województwa świętokrzyskiego.

Na skutek zamieszczenia we wzorcach umów postanowień, które zostały wpisane do Rejestru oraz naruszających ustawę o świadczeniu usług turystycznych, należy uznać, iż Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna stosowała postanowienia, które są bezprawne. Takie zachowanie Biura Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna zaprzestała stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wzorca umowy poprzez ich zmianę, wykreślenie oraz wprowadzenie do wzorca umowy postanowień wymaganych przez ustawę o usługach turystycznych i Kodeks cywilny. Zgodnie z oświadczeniem Spółki fakt ten miał miejsce jesienią 2008 r. Z uwagi na zakończenie sprzedaży własnych imprez turystycznych w lipcu 2008 r. i nie organizowanie innych własnych imprez turystycznych Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna nie potrafiła określić dokładnej daty wprowadzenia do obrotu nowego wzorca umowy. W związku z powyższym opierając się na oświadczeniu Spółki i posiadanym materiale dowodowym Prezes Urzędu uznał, iż zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Biura Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna nastąpiło najpóźniej z końcem jesieni, to jest z dniem 30 listopada 2008 r.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt 1 sentencji.

Prezes Urzędu nie zgodził się z zarzutem Spółki, iż postanowienia wskazane w punkcie 17 i 21 wzorca umowy nie są tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru. Tożsamość ww. postanowień z postanowieniami wpisanymi do Rejestru została wykazana w niniejszej decyzji w sposób jednoznaczny. Fakt, że celem Biura Usług Socjalnych

i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna wprowadzającej 14 dniowy termin na złożenie reklamacji było zmobilizowanie konsumentów do zgłaszania roszczeń niezwłocznie po zakończeniu imprezy turystycznej oraz, że upływ 14 dniowego terminu na złożenie reklamacji nie ma wpływu na dochodzenie roszczeń przed sądem cywilnym na podstawie Kodeksu cywilnego, nie ma znaczenia. Spółka ograniczyła uprawnienia konsumenta wynikające z Kodeksu cywilnego i ustawy o usługach turystycznych. Jak wielokrotnie podnosił Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów „nie uwzględnienie przez przedsiębiorcę w ramach zawieranych umów, treści przepisów prawa dotyczących tego rodzaju umów w tym znaczeniu, że proponowane warunki realizacji świadczenia są mniej korzystne niż rozwiązania wynikające z tych przepisów, nawet jeżeli nie są to przepisy bezwzględnie obowiązujące, należy uznać za działanie sprzeczne z dobrymi obyczajami” (vide; wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 22 listopada 2005 r., sygn. akt VI ACA 177/2005). Nie ma też istotnego znaczenia to, że zapis pkt 21 wzorca umowy jest powtórzeniem przepisu art. 11 b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Zastosowanie art. 11 b ust 3 ustawy o usługach turystycznych w kontekście treści wszystkich postanowień tego artykułu wymaga aby włączenie w umowie odpowiedzialności za niewykonanie lub niewłaściwe wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych przez organizatora uwzględniało treść art. 11b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych. W przeciwnym razie postanowienie to wprowadza konsumenta w błąd, co odpowiedzialności organizatora turystyki w zakresie szkód na osobie. Tożsamość kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowienia wzorca umowy z postanowieniami wpisanymi do Rejestru nie budzą wątpliwości.

Ad. II.

Stosownie do art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Natomiast art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia. W przedmiotowym postępowaniu brak którejkolwiek z przesłanek wskazanych w art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów będzie stanowił podstawę do umorzenia postępowania. Przesłankami tymi są:

1. działanie przedsiębiorcy,
2. noszące znamiona bezprawności,
3. godzące w zbiorowy interes konsumentów.

W pkt I.1 niniejszej decyzji Prezes Urzędu udowodnił, że Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak Prezes Urzędu wskazał w pkt I. 2 bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących. W przedmiotowym postępowaniu Prezes Urzędu zarzucił przedsiębiorcy – Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna niezgodność zapisów wzorca umowy z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.), polegającego na nie zamieszczeniu w umowie i wzorcu umowy odesłania w sprawach nieuregulowanych do Kodeksu cywilnego i ww. ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z ww. artykułem ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki ma obowiązek w umowie określić podstawę prawną i konsekwencje prawne wynikające z umowy. W trakcie niniejszego postępowania Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna podniosła, że pomimo nie odesłania w sprawach nieuregulowanych wprost do ustawy o usługach turystycznych, zamieszczając w kwestionowanym przez Prezesa Urzędu wzorcu umowy w pkt 1 postanowienie o treści: „Do umów zawieranych z konsumentami stosuje się przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami) oraz Kodeksu Cywilnego” wypełniła nałożony przez ustawodawcę obowiązek wynikający z art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych. Prezes Urzędu zgodził się z argumentacją Spółki, że z literalnego brzmienia ww. artykułu ustawy o usługach turystycznych nie wynika wprost obowiązek odesłania w treści umowy o świadczenie usług turystycznych, że w sprawach nieuregulowanych obowiązują przepisy ustawy o usługach turystycznych, ale wystarczy wskazać podstawę prawną obowiązującej umowy, co też Spółka uczyniła w pkt 1 kwestionowanego wzorca umowy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie II sentencji.

Ad. III.

Zgodnie z art. 106 ust 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w swojej 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 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Z treści powyższego przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa Urzędu zależy - w ramach uznania administracyjnego – uznanie w decyzji zasadności nałożenia kary pieniężnej w raz z określeniem jej wysokości. Wprawdzie ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów, nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże art. 111 wskazuje, że ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności poprzedniego naruszenia przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów, 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 Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Zakaz ten ma charakter bezwzględny, tym samym nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że nałożenie kary jest uzasadnione. Analizując zasadność nałożenia na Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna kary pieniężnej, jak również ustalając jej wysokość, Prezes Urzędu wziął pod uwagę: charakter i okoliczności naruszenia, jakiego dopuściła się Spółka oraz jego skutki dla konsumentów, a także cele, jakie winny zostać osiągnięte na skutek wydania przedmiotowej decyzji. Praktyka stosowana przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna polegała na stosowaniu przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych wzorców umownych zawierających postanowienia o treści tożsamej z klauzulami uznanymi przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanymi do Rejestru. 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. Należy jednak wziąć pod uwagę, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego zawsze spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności działań z obowiązującymi przepisami prawa. przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów ustawy o usługach turystycznych oraz niedopuszczalności stosowania w obrocie prawnym postanowień wpisanych do Rejestru. Bezprawność postanowień stosowanych przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jest bezsporna.

W niniejszym postępowaniu stwierdzono stosowanie pięciu niedozwolonych postanowień umownych. Każde z postanowień stosowanych przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna w różny sposób wpływa na sytuację prawną konsumentów, utrudniając im dochodzenie roszczeń, pozbawiając możliwości zwrotu wartości świadczeń, z których nie skorzystali czy też ograniczając odpowiedzialności organizatora imprez turystycznych w sposób sprzeczny z ustawą o usługach turystycznych oraz stwierdzono ich zaniechanie przed wszczęciem niniejszego postępowania. W ocenie Prezesa Urzędu nie ma wątpliwości, że postanowienia te były przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów i bezpośrednio naruszały ich interesy. Należy również zauważyć, że cztery z zakwestionowanych postanowień w sposób bezpośredni wpływały na interesy ekonomiczne konsumentów, pozbawiając, ewentualnie ograniczając w sposób znaczny ich prawo dochodzenia roszczeń majątkowych. Natomiast postanowienie ograniczające czas na złożenie reklamacji Prezes Urzędu uznał za mniej uciążliwe dla konsumentów, gdyż nie pozbawiały go możliwości dochodzenia roszczeń, które mógł dochodzić przed sądem po zakończeniu okresu na składanie reklamacji.

W związku z powyższym organ antymonopolowy uznał, iż natura naruszenia i kumulacja naruszeń polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych uzasadnia ustalenie wyjściowego poziomu wymiaru kary pieniężnej na poziomie (tajemnica przedsiębiorcy) przychodu uzyskanego przez przedsiębiorcę w 2008 r., co jest równe kwocie

4 458 zł.

Prezes Urzędu ustalając karę wziął pod uwagę okoliczności sprawy wskazujące na nieumyślny charakter naruszenia przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna zakazu stosowania niedozwolonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Spółka zmieniła kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia wzorca umowy przed wszczęciem niniejszego postępowania. Okoliczności te należy poczytać jako łagodzące, tym samym uzasadniające obniżenie poziomu wymiaru kary o 30%.

Jednocześnie Prezes Urzędu uwzględniają, iż Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna uprzednio nie stosowała praktyk ograniczających konkurencję, działalność swoją prowadzi na rynku lokalnym, nie skorzystała w obrocie gospodarczym z konsumentami z uprawnień wynikających z postanowień wzorca umowy, które pozbawiały, ewentualnie ograniczały prawo konsumentów do dochodzenia roszczeń majątkowych, a podstawa działalności Spółki to świadczenie usług turystycznych przedsiębiorcom i działalność agencyjna na rzecz innych organizatorów imprez turystycznych, uznał, że nie zachodzą przesłanki do zwiększenia poziomu kary.

Przyjmując wspomniane wyżej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, ale równocześnie na poziomie pozwalającym mu na dalsze prowadzenie działalności, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna karę w wysokości 3 121 zł (słownie: trzy tysiące sto dwadzieścia jeden zł), co odpowiada (tajemnica przedsiębiorcy) przychodu Spółki, który został osiągnięty w 2008 r. i równocześnie stanowi (tajemnica przedsiębiorcy) kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara będzie spełniała zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji.

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

Ad. IV.

Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie. W myśl art. 77 tej ustawy, jeżeli postępowanie zostało wszczęte z urzędu i w jego wyniku organ antymonopolowy stwierdził naruszenie przepisów tejże ustawy, przedsiębiorca lub związek przedsiębiorców, który dopuścił się tego naruszenia, zobowiązany jest ponieść koszty postępowania.

Niniejsze postępowanie *antymonopolowe* zostało wszczęte z urzędu. W jego wyniku Prezes Urzędu w punkcie I sentencji przedmiotowej decyzji stwierdził naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 oraz pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna. Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z prowadzoną w toku tego postępowania

korespondencją. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowił obciążyć Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna kwotą kosztów w wysokości 16,95 zł (słownie: szesnaście zł 95 groszy) stanowiących koszty wysyłki wezwań wystosowanych do Spółki.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie IV sentencji.

Koszty niniejszego postępowania Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski” Spółka jawna jest obowiązana wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231 000000 w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

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

Jednak w przypadku kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie IV niniejszej decyzji, stosownie do art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 Kodeksu postępowania cywilnego, 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 Łodzi.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Biuro Usług Socjalnych i Turystycznych „BUSFERIE – Edyta Rabiej & Jan Tarnowski”
Spółka jawna
ul. Duża 7
25—308 Kielce

