



**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-61-2/08/MS-908

Kraków, dnia 18 września 2008r.

**DECYZJA Nr RKR -27/2008**

- 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 Haliny Teski prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” w Krakowie, polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” 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) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów dotyczących warunków uczestnictwa, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez akwizytorów informacji sprzecznych z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych zawierających aktualną ofertę Organizatora.” (pkt I ust. 4 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 261,
  - 2) „Wzrost cen uzasadniają w szczególności zmiany kursów walutowych oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy np. zmiana cen biletów lotniczych.” (pkt III ust. 2 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 82,
  - 3) „Wzrost cen o więcej niż 15 % upoważnia klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym Organizatora w jej siedzibie osobiście lub pismem poleconym nie później niż w terminie 5 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.” (pkt III ust. 3 wzorca) - wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 299, 431,
  - 4) „Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż Klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży.” (pkt V ust. 5

- wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 83, 217, 262,
- 5) „*Organizator z uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrąceń w sposób określonymi niniejszymi warunkami: opłata zgłoszenia w wysokości 50 zł oraz inne poniesione koszty rzeczywiste w przypadku rezygnacji imprezy.*” (pkt VI ust. 2 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 130,
  - 6) „*Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15% w przypadku wykazania przez „AXET” poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami.*” (pkt VI ust. 4 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 84,
  - 7) „*Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy.*” (pkt VIII ust. 1 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 414, 1319,
  - 8) „*Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta oraz wyrażonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które Organizator nie może odpowiadać.*” (pkt VIII ust. 4 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 85, 259, 264,
  - 9) „*Jako sąd właściwy dla rozstrzygania sporów jest sąd właściwy rzeczowo dla siedziby Organizatora*” - (pkt IX ust. 2 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 1280,

oraz

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- 1) zamieszczenie w w/w wzorcu umowy postanowienia o treści: „*Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogące wyniknąć z przyczyn leżących po stronie kontrahentów lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa, nie spowodują one jednakże zasadniczych zmian w programie ani zmian w standardzie wycieczki.*” (pkt I ust. 5 wzorca) – co stanowi naruszenie art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 z późn. zm)
- 2) zamieszczenie w w/w wzorcu umowy postanowienia o treści: „*Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność w przypadkach uzasadniających podniesienie cen z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy.*” (pkt III ust. 1 wzorca) – co stanowi naruszenie art. 17 ust. 2 w/w ustawy o usługach turystycznych,
- 3) 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 w/w ustawy o usługach turystycznych.

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 5 czerwca 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 Halinę Teskę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” w Krakowie, karę pieniężną w 2.153 zł (słownie: dwa tysiące sto pięćdziesiąt trzy), 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 Halinę Teskę prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” 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 22 zł (słownie: dwudziestu dwóch).

## 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 działającego pod firmą Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” w Krakowie – zwanego dalej Przedsiębiorcą” lub „AXET”. W toku postępowania dokonano analizy stosowanego przez tego przedsiębiorcę wzorca umowy pod nazwą „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL”*”. 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 postanowienia, których stosowanie może stanowić naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jako bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem nr RKR-70/20008 z dnia 26.02.2008r. organ antymonopolowy wszczął - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę działającego pod firmą Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” 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 Turystyczne „AXET TRAVEL” 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 21.03.2008r. oraz z dnia 5.06.2008r. - potwierdził fakt stosowania wzorców umów o treści zakwestionowanej przez organ antymonopolowy. Jednocześnie zadeklarował gotowość zmiany wzorców umów poprzez usunięcie wskazanych przez Prezesa postanowień umownych i dostosowania ich treści do wymogów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.). Pismem z dnia 5.06.2008r. Przedsiębiorca przedstawił ostateczny projekt „Warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” oraz formularz umowy spełniające wymogi ustawowe. Jednocześnie przedsiębiorca wykazał, że obecnie nie obowiązują w obrocie z konsumentami umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane poprzednio.

Postanowieniem RKR-319/2008 z dnia 29.08.2008r. 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 Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej przez Prezydenta Miasta Krakowa, nr ewidencyjny 2497/III/90-P. 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 Turystyczne „AXET TRAVEL” postanowień, o następującej treści:

- 1) *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów dotyczących warunków uczestnictwa, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez akwizytorów informacji sprzecznych z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych zawierających aktualną ofertę Organizatora.”* (pkt I ust. 4 wzorca),
- 2) *„Wzrost cen uzasadniają w szczególności zmiany kursów walutowych oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy np. zmiana cen biletów lotniczych.”* (pkt III ust. 2 wzorca),
- 3) *„Wzrost cen o więcej niż 15 % upoważnia klienta do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym Organizatora w jej siedzibie osobiście lub pismem*

- poleconym nie później niż w terminie 5 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.*” (pkt III ust. 3 wzorca),
- 4) *„Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż Klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży.”* (pkt V ust. 5 wzorca),
  - 5) *„Organizator uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrąceń w sposób określonymi niniejszymi warunkami: opłata zgłoszenia w wysokości 50 zł oraz inne poniesione koszty rzeczywiste w przypadku rezygnacji imprezy.”* (pkt VI ust. 2 wzorca),
  - 6) *„Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15% w przypadku wykazania przez „AXET” poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami.”* (pkt VI ust. 4 wzorca),
  - 7) *„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy.”* (pkt VIII ust. 1 wzorca),
  - 8) *„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które Organizator nie może odpowiadać.”* (pkt VIII ust. 4 wzorca),
  - 9) *„Jako sąd właściwy dla rozstrzygania sporów jest sąd właściwy rzeczowo dla siedziby Organizatora”* - (pkt IX ust. 2 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),
- *„Organizator wyłącza 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)

Ad 3)

- *„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),

Ad 4)

- *„Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia lub kradzieży.”* (wpis nr 83 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03),
- *„Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż uczestników w przypadku jego zamiany, zapomnienia, zagubienia lub kradzieży.”* (wpis nr 217 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 13.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 73/03),
- *„Przewóz bagażu należącego do uczestnika odbywa się na całkowitą jego odpowiedzialność i Organizator w żadnym przypadku nie może być pociągnięty do odpowiedzialność za ewentualne szkody, kradzież i zaginięcie mogące mieć miejsce podczas wycieczki.”* (wpis nr 262 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 95/03)
- *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika”* (wpis nr 417 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 02.02.2005r., sygn. akt: XVII Amc 104/04),
- *„JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzonych przedmiotów wartościowych”* (wpis nr 1136 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn. akt: XVII Amc 100/04 i wyroku Sądu Apelacyjnego z dnia 20.12.2006r., sygn. akt VI ACa 665/06).

Ad 5)

- *„Warunki rezygnacji: - przy rezygnacji na 35 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby + 7% VAT; - przy rezygnacji między 34 a 16 dniem przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 50% ceny imprezy + opłata manipulacyjna; - przy rezygnacji na 15 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii obozu potrąca się 100% ceny.”* (wpis nr 130 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 11.03.2004r., sygn. Akt XVII Amc 63/03),

- „W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę) Biuro potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w kwocie wpłaconej zaliczki czy 20% wartości imprezy - 20% ceny imprezy do 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 40% ceny imprezy od 29 do 22 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 50 % ceny imprezy od 21 do 16 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 100% ceny imprezy 15 dni lub krócej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.” (wpis nr 1282 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21.11.2006r., sygn. akt XVII Amc 136/05).
- „Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy” (wpis nr 1078 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06).

#### Ad 6)

- „Rezygnacja z imprezy następuje w momencie złożenia przez klienta rezygnacji w formie pisemnej. Organizator z uwagi na poniesione koszty organizacji ma prawo dokonać potrąceń w sposób określony niniejszymi warunkami (...) Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15 % w przypadku wykazania przez AXET poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami.” (wpis nr 84 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03)

#### Ad 7)

- „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 8)

- „Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać.” (wpis nr 85 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03),

- „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem osób trzecich takie jak kradzieże, rabunki, pożary. Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy za zasadzie winy.*” (wpis nr 259 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 95/03),
- „*Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez Klienta oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z G.B.P. ZANCO & MARS także wynikających z przekroczenia granic oraz wszystkich tych, za które G.B.P. ZANCO & MARS nie może odpowiadać.*” (wpis nr 264 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 95/03)

Ad 9)

- „*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 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 zamieścił we wzorze umowy pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” postanowienia:

- 1) „*Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogące wyniknąć z przyczyn leżących po stronie kontrahentów lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa, nie spowodują one jednakże zasadniczych zmian w programie ani zmian w standardzie wycieczki.*” (pkt I ust. 5 wzorca)
- 2) „*Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność w przypadkach uzasadniających podniesienie cen z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy.*” (pkt III ust. 1 wzorca),

których treść jest sprzeczna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 11 lit. a i b, 14 ust. 2 pkt i ust. 5 oraz art. 17 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.) oraz naruszył – określony w art. 14 ust 2 pkt 1 i 7 tej ustawy - obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez brak zamieszczenia w umowie numeru identyfikacji podatkowej organizatora, nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów.

**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 AXET 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 AXET. 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 wzorzec 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, jakiemu 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 przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a 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 Turystyczne „AXET TRAVEL” stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

SOKiK w licznych wyrokach 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 wyroku 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.”* 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 III ust. 2 wzorca umowy stosowanego przez AXET nie tylko przewiduje, po jego stronie, uprawnienie do jednostronnego podwyższania opłat za zamówione świadczenia, ale jest kopią postanowienia wpisanego 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 „...*oraz cen mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy*” 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. 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, treść postanowienia zawartego w pkt III ust. 3 wzorca umowy stosowanego przez AXET 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 postanowienia, które zostało wpisane pod nr 299 do Rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 02.02.2005r. (sygn. akt XVII Amc 104/04) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienie umowne - które następnie zostało wpisane pod poz. 417 do Rejestru - o treści: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika*”. W ocenie Sądu organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za wszystkie swoje działania i zaniechania podjęte w związku z organizowaną imprezą turystyczną. Odpowiedzialnością organizatora imprezy objęty jest także bagaż uczestnika. Odpowiedzialność ta dotyczy zarówno sytuacji gdy bagaż powierzony został organizatorowi, tj. gdy organizator w taki sposób zadysponował bagażem, iż uczestnik nie może sprawować nad nim kontroli, tj. od momentu przekazania bagażu przez uczestnika imprezy organizatorowi przy wsiadaniu do środka transportu, poprzez ewentualne przeładunki czy rozładunek bagaży, aż po jego oddanie właścicielowi, jak i tzw. bagażu podręcznego. Przewóz bagażu, jest zazwyczaj jednym z elementów wykonania umowy o usługę turystyczną stąd brak jest możliwości wyłączenia w tym zakresie odpowiedzialności organizatora imprezy; organizator imprezy nie można pozbawić konsumenta ochrony związanej z zagubieniem, skradzeniem, zniszczeniem itp. bagażu, przerzucając na niego samego odpowiedzialność za ten bagaż. Takie stanowisko Sąd zajął w przypadku postanowienia - które następnie zostało wpisane pod poz. 1136 do Rejestru - o treści: „*JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę*

*bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzonych przedmiotów wartościowych*”(vide: wyrok SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn. akt: XVII Amc 100/04 i wyrok Sądu Apelacyjnego z dnia 20.12.2006r., sygn. akt VI ACa 665/06). W ocenie Sądu z istoty umowy łączącej klienta z organizatorem wynika obowiązek zapewnienia bezpieczeństwa zarówno osób, jak i mienia uczestników imprezy, brak jest zatem podstaw, „aby w zgodzie z *dobrym obyczajem odpowiedzialność tą ograniczyć*”.

W ocenie organu antymonopolowego – akceptowanej przez Sąd - źródłem odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora imprezy turystycznej za ewentualne szkody wyrządzone klientom, wynikłe z utraty bagażu mogą być przywołane: art. 474 k.c. wraz z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 25.02.1986r. III CZP 2/86, w świetle których organizator odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich (przewoźników), którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miał on możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami oraz art. 471 k.c. jeżeli organizator wykonuje umowę z użyciem własnego autokaru przedmiot jego zobowiązania obejmuje również przewóz osób oraz bagażu. Oznacza to, że organizator – spełniając świadczenie przewozu – wstępuje w prawa i obowiązki przewoźnika, a więc spoczywa na nim także odpowiedzialność za utratę, uszkodzenie i ubytek bagażu klientów. Do określenia zakresu jego odpowiedzialności za bagaż zabrany przez klientów do wnętrza autokaru lub złożony do luku bagażowego znalazłyby zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego (art. 774 i następne) oraz art. 63 ustawy dnia 15 listopada 1984r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.). A zatem - stosownie do art. 63. 1 Prawa przewozowego - za rzeczy (bagaż), które klient bierze ze sobą do wnętrza autokaru i przewozi pod własnym nadzorem, organizator ponosiłby odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstałaby z jego winy. Natomiast w przypadku przewożenia rzeczy (bagażu) umieszczonych przez klienta, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym, tj. w luku bagażowym, organizator winien odpowiadać – w myśl art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego - jak za przesyłkę, a więc ponosić pełną odpowiedzialność. Powyższa teza znalazła potwierdzenie, bowiem Sąd Apelacyjny w Lublinie (tak: wyrok z dnia 11.04.1991r. I Acr 47/91 OSAiSN 1992/3/27) stwierdził, że „w sytuacji, gdy podróżny swój bagaż umieści bez możliwości spełniania nad nim stałego nadzoru – w miejscu wskazanym przez przewoźnika, wówczas po stronie tegoż przewoźnika powstanie obowiązek sprawowania nad nim pieczy w zakresie odpowiadającym na ogół obowiązkom przechowawcy w umowie przechowania”. Od powyższej odpowiedzialności organizator może zwolnić jedynie w przypadku zaistnienia okoliczności egzoneracyjnych (wyłączających odpowiedzialność) określonych w przywołanych ustawach oraz art. 11a ustawy o usługach turystycznych.

Zakwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie umowne mieści się w hipotezach w/w klauzul niedozwolonych, albowiem ich konstrukcja prawna, a co za tym idzie istota i cel są tożsame. Pozwalają organizatorowi na zwolnienie się z odpowiedzialności za bagaż klienta w szerszym zakresie niż wynika to z obowiązujących przepisów.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami uprawniają organizatora turystyki do pobierania stałej, z góry określonej (zryczałtowanej) opłaty – na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta - tytułem odstępnego lub zwrotu ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Oceniając te postanowienia jako klauzule niedozwolone, SOKiK stwierdził, że „*postanowienie to jest sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 oraz art. 385<sup>3</sup> pkt 12 i 16 k.c.(...), a zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie*

*poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego” (vide: wyrok z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06). W wyroku z dnia 20.02.2007r. (sygn. XVII Amc 50/06) uznał, iż „przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd uznał abuzywność takiego postanowienia, podkreślając, że takie zapisy umowne przyznają organizatorowi prawo do potrącania w dowolny sposób całości lub części świadczenia uiszczzonego przez konsumenta, w związku z jego rezygnacją z umowy oraz zwrócił uwagę na naruszenie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy poprzez nierównomierne rozłożenie ich praw i obowiązków, skoro organizator uprawniony jest do zatrzymania części lub całości świadczenia konsumenta, a sam zwolniony jest z własnego świadczenia. Kwoty potrącane przez organizatora uznane zostały też za rażąco wygórowane odstępne, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że organizator może taką ofertę sprzedać i nie ponieść z tego tytułu żadnej straty. SOKiK uznał, że organizator ma prawo potrącenia kosztów, ale powinny być one udokumentowane i związane z koniecznością indywidualnych rozliczeń, a konsument winien zatem otrzymać zwrot tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu rzeczywiście poniesionych kosztów. Analogiczne stanowisko SOKiK wyraził w wyroku z dnia 21.10.2004r. (sygn. akt XVII Amc 127/03), w którym przyjął, iż organizator ma możliwość sprzedaży imprezy jako last minute rekompensując w ten sposób straty jakie poniósłby w związku z rezygnacją klienta. Oceniając natomiast samo postanowienie uznał, że wyłącza ono obowiązek zwrotu uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione przez organizatora. Obowiązek zapłaty ryczałtowo określonych kwot obciąża wyłącznie konsumenta, przy czym kwoty te są przy tym rażąco wygórowane i stanowią dla organizatora nieuzasadniony zysk. W związku z powyższym koszty poniesione przez organizatora winny być udokumentowane i rozliczone indywidualnie, a konsument powinien otrzymać zwrot części niewykorzystanej. Podobnie wypowiedział się w wyroku z dnia 1.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 81/03), uznając, iż niedotrzymanie warunków umowy rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą i nie powinno wiązać się z utratą świadczenia spełnionego w pełnej wysokości. Wysokość odstepnego nie powinna natomiast przekraczać kosztów, jakie organizator poniósł organizując daną imprezę dla konkretnego klienta, co powoduje, że koszty te powinny być rozliczane indywidualnie. W innym wyroku z dnia 10.11.2006r. sygn. (akt XVII Amc 148/05) Sąd zwrócił uwagę, że przyjęcie konstrukcji ryczałtowego określania opłat umożliwia organizatorowi przerzucenie na konsumenta ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej, ponieważ wysokość zastrzeżonych kwot jest niewspółmierna do poniesionych kosztów i nie jest weryfikowana w każdym z konkretnych przypadków, a jednocześnie nie przewiduje się analogicznego rozwiązania na korzyść konsumenta. Powyższą ocenę podzielił także Sąd Apelacyjny, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 25.09.2007r. (sygn. akt VI ACa 637/07) uznał, że w przypadku odstąpienia klienta od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej „organizatorzy turystyki mogą zatrzymać wartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Powinni jednak zwrócić kontrahentowi to, co oszczędzili wskutek niewykonania umowy. Wynika z tego konieczność prowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym konsumentem korzystającym z usług pozwanym. Wobec tego stosowanie w tym celu konstrukcji kosztów zryczałtowanych jest całkowicie nieprzydatne i co więcej niedozwolone” oraz, iż „niedopuszczalne jest takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy, iż w każdej sytuacji, niezależnie od przyczyn rezygnacji klienta (choroba czy inne wypadki losowe) oraz niezależnie od tego, czy organizator faktycznie poniósł w związku z tą rezygnacją jakąkolwiek szkodę (choćby z uwagi na możliwość sprzedaży tej wycieczki innemu klientowi), klient zobligowany jest do poniesienia określonych z „góry” przez organizatora kosztów rezygnacji.”*

Rezygnacja klienta (konsumenta) z imprezy turystycznej jest de facto jego odstąpieniem od umowy zawartej z organizatorem turystyki, której przedmiotem jest świadczenie usług turystycznych. Skoro zatem klient odstępuje od umowy zawartej z organizatorem, której przedmiotem jest jego udział w imprezie turystycznej, to pozostaje do rozważenia problem warunków, na jakich może on rozwiązać umowę lub odstąpić od niej oraz rozliczeń pomiędzy stronami. Zgodnie z art. 395 § 2 k.c., to, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie. Świadczenie klienta jest świadczeniem pieniężnym, którego zwrot jest możliwy. A zatem w przypadku rezygnacji klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej, organizator jest zobowiązany do zwrotu klientowi zapłaconej przez niego zapłaconej ceny. Jednakże organizatorowi turystyki przysługuje prawo zachowania poniesionych przez niego kosztów w związku z zorganizowaniem wyjazdu i pobytu klienta na imprezie turystycznej. W konsekwencji organizator może pomniejszyć zwracaną klientowi kwotę pieniężną o kwotę rzeczywiście poniesionych wydatków. Organizator turystyki nie jest w żaden sposób uprawniony do pobierania stałej, z góry określonej opłaty tytułem ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Z tego też względu postanowienia, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument rezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c. Wysokość tak określonych opłat uznać należy również - w świetle całkowitej ceny imprezy - za rażąco wygórowane odstępnę w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 17 k.c., którego obowiązek zapłaty został nałożony wyłącznie na konsumenta na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (art. 385<sup>3</sup> pkt 16 k.c.), bez zachowania symetrii i ze szkodą dla konsumenta, który jest jedyną stroną obciążoną negatywnymi konsekwencjami związanymi z odstąpieniem od umowy. Kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienia umowne zawiera się w hipotezie w/w postanowień niedozwolonych. Wprawdzie w analizowanym przypadku mamy kumulację rzeczywistych kosztów odstąpienia i zryczałtowanej opłaty manipulacyjnej, to należy przyjąć, że konstrukcja prawna, a co za tym idzie istota i cel tego postanowienia jest tożsama z postanowieniami wpisanymi do Rejestru. Pozwala na obciążenie konsumenta ryczałtowymi, z góry określonymi opłatami, w oderwaniu od kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora wskutek odstąpienia konsumenta od umowy. Kształtuje jednocześnie wzajemne prawa i obowiązki stron umowy bez zachowania symetrii i ekwiwalentności świadczeń wzajemnych, zastrzegając możliwość ich pobrania jedynie na rzecz organizatora.

W wyroku z dnia z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienie umowne - które następnie zostało wpisane pod poz. 84 do Rejestru - o treści: „*Określone potrącenie może być podniesione nie więcej niż 15% w przypadku wykazania przez „AXET” poniesienia wyższych kosztów w związku z rozliczeniami z kontrahentami*”. Sąd wydając wyrok – który mimo zbieżności firmy „AXET” dotyczył Przedsiębiorstwa Wielobranżowe „AXET” Sp. z o.o., a nie Przedsiębiorcy – podzielił w całości stanowisko Prezesa UOKiK, który uznał, że za koszty rezygnacji z udziału w imprezie turystycznej należałoby uznać – jako odstępnę - koszty rzeczywiście poniesione przez organizatora turystyki, gdzie 100% ceny stanowi maksymalną kwotę, jakiej może żądać organizator. Nie można bowiem wykluczyć sytuacji, gdy w określonej sytuacji cena sprzedanej imprezy turystycznej może być hipotetycznie równa kosztom poniesionym przez organizatora. Jednakże zastrzeżenie przez organizatora w postanowieniu wzorca umowy prawa podwyższenia odstępnego o 15% - nawet w sytuacji gdy w wyniku rozliczeń



z kontrahentami ponosi on wyższe koszty - nie znajduje żadnego uzasadnienia, ponieważ w tym wypadku wysokość odstępnego mogłaby wynosić 115% ceny imprezy. W konsekwencji, skutkiem analizowanego postanowienia jest możliwość uzyskania przez organizatora – bez wykonywania własnego zobowiązania - odstępnego w wysokości przekraczającej cenę imprezy, jaką mógłby uzyskać, gdyby klient nie zrezygnował z imprezy. Jednocześnie dla klienta koszt odstąpienia od umowy jest wyższy o 15% niż cena, jaką musiałby zapłacić aby móc skorzystać ze świadczeń organizatora, będących przedmiotem umowy. Zakwestionowane przez organ antymonopolowe postanowienie umowne jest tożsame - także pod względem literalnym - z treścią postanowienia wpisanego pod nr 84 do Rejestru.

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. 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.

W wyroku z dnia z dnia 14.04.2003r., sygn. akt: XVII Amc 14/03) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienie umowne - które następnie zostało wpisane pod poz. 85 do Rejestru - o treści: *„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać.”* Sąd wydając wyrok – który mimo zbieżności firmy „AXET” dotyczył Przedsiębiorstwa Wielobranżowe „AXET” Sp. z o.o., a nie Przedsiębiorcy – podzielił w całości stanowisko Prezesa UOKiK, który uznał, że organizator w sposób naruszający obowiązujące przepisy i dobre obyczaje wyłączył lub ograniczył swoją odpowiedzialność na nienależyte wykonanie umowy. W ocenie organu antymonopolowego – akceptowanej przez Sąd - źródłem odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora imprezy turystycznej za ewentualne szkody wyrządzone klientom może być przywołane: art. 474 k.c. wraz z uchwałą Sądu Najwyższego z dnia 25.02.1986r. III CZP 2/86, w świetle których organizator odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich (przewoźników, restauratorów hotelarzy oraz ich podwykonawców), którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miał on możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami oraz art. 471 k.c. jeżeli organizator sam wykonuje przedmiot umowy. 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.

Potwierdzeniem trafności stanowiska organu antymonopolowego jest także wyrok z dnia 17.03.2005r. (sygn. akt XVII Amc 118/03), w którym SOKiK uznał za niedozwolone postanowienia o treści: *„Open Travel nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, oczekiwaniem na granicach, zachowaniem uczestników imprezy, hałasem związanym z usytuowaniem obiektów w pobliżu miejsc rozrywki itp. lub innych ewentualnych niedogodności (w tym czasowe braki w dostawie prądu lub wody, awarie klimatyzacji, urządzeń sanitarnych, sportowo rekreacyjnych), na które „Open Travel” nie ma wpływu.”* oraz *„W odniesieniu do usług świadczonych przez miejscowych usługodawców „Open Travel” ogranicza swoją odpowiedzialność w powyższym zakresie, jeżeli ograniczenia odpowiedzialności wynikają z przepisów obowiązujących w danym kraju pobytu klienta.”* W uzasadnieniu do tego wyroku Sąd wskazał, iż *„ogólnikowość określeń takich jak „inne ewentualne niedogodności” pozwalają organizatorowi imprezy na „zwolnienie się od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania z przyczyn, za które Biuro ponosi odpowiedzialność skoro w konkretnych sytuacjach uznać może dowolnie, iż jego zdaniem jest to tylko „inna niedogodność”, nie mająca wpływu na jakość usługi, do której biuro się zobowiązało w umowie”,* a także, że *„postanowienie to dopuszcza możliwość wyłączenia odpowiedzialności Biura podróży za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy z przyczyn leżących po stronie osób trzecich, którym organizator powierzył wykonanie umowy.”*

Treść kwestionowanego postanowienia w identyczny sposób jak w/w klauzule niedozwolone, wyłącza odpowiedzialność przedsiębiorcy za działanie bądź zaniechanie osób trzecich, za pośrednictwem których wykonuje on swoje zobowiązania wobec klientów. Takie postanowienie jest wprost sprzeczne z treścią art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych według którego organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte

wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć, ani uniknąć, albo siłą wyższą i stanowi niedozwolone postanowienie umowne opisane w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c.

Nadto zakwestionowane przez organ antymonopolowe postanowienie umowne jest tożsame - także pod względem literalnym - z treścią postanowienia wpisanego pod nr 85 do Rejestru.

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.

W przedmiotowym wzorcu umowy Przedsiębiorca zamieścił dwa postanowienia, których treść jest sprzeczna zarówno z bezwzględnie obowiązującymi przepisami ustawy o usługach turystycznych, jak i przepisami k.c. Pierwszym z nich jest postanowienie o treści:

*„Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogące wyniknąć z przyczyn leżących po stronie kontrahentów lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa, nie spowodują one jednakże zasadniczych zmian w programie ani zmian w standardzie wycieczki.”* (pkt I ust. 5 wzorca)

Przepisy ustawy o usługach turystycznych stanowią, że 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 powinny zostać określone w umowie o świadczenie usług turystycznych (art. 14 ust. 2 pkt 4). Stanowią one zatem warunki istotne umowy, których katalog ustawodawca zawarł w powołanym przepisie, co powoduje, że organizator turystyki nie może jednostronnie i w dowolny sposób decydować o ich zmianie. Warunki te mogą zostać zmienione przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - jeżeli spowodowane jest to przyczynami od niego niezależnymi – i to na korzyść konsumenta. 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, odstępującemu od umowy z powyższych przyczyn prawo bądź uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie bądź żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Należy także zwrócić uwagę na 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.

Wprowadzone postanowienie - zastrzegając prawo Przedsiębiorcy do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy pozbawia konsumenta tego prawa, skoro zmiana programu, hotelu, środka transportu nie jest traktowana jako zmiana umowy. Takie działanie jest nie tylko sprzeczne z powołanymi – bezwzględnie obowiązującymi - przepisami ustawy o usługach turystycznych, a nadto przedmiotowe postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385<sup>3</sup> pkt 14, 19 i 9 k.c., albowiem pozbawia konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej bądź jej wypowiedzenia oraz pozwala jednocześnie Przedsiębiorcy na zmianę, bez ważnych przyczyn istotnych cech jego świadczenia i stwarza mu możliwość dokonania wiążącej interpretacji umowy w zakresie decydowania, kiedy wystąpią „okoliczności rozumiane jako siła wyższa” pozwalające na zmianę programu imprezy, czy hotelu. 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 Pozwanego za wady imprezy, które mogą powstać na skutek wprowadzenia zmian do umowy, jak np. wcześniejszy termin zakończenia imprezy zagranicznej spowodowany zmianami rozkładu lotów czarterowych, zmianą usytuowania hotelu. Zmiana istotnych warunków umowy jest przejawem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, dlatego też nie może być dokonywana jednostronnie bez akceptacji drugiej strony i przyznania jej możliwości

skorzystania z ustawowych uprawnień. Podkreślenia wymaga, iż takie ograniczenie czy nawet wyłączenie w umowie przez operatora turystyki jego odpowiedzialności jest sprzeczne z ustawowymi zasadami ograniczenia odpowiedzialności operatora określonymi w powołanych już art. 11a i 11b ustawy o usługach turystycznych.

Problem zastrzeżenia przez organizatora turystyki jednostronnego uprawnienia do zmiany istotnych warunków umowy – w tym zmiany programu zwiedzania, zakwaterowania, wyżywienia lub transportu - był przedmiotem wielu orzeczeń SOKiK, który kwestionował takie klauzule przyznające organizatorowi prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych. Jako przykład można wskazać wyrok z dnia 21.07.2005r. (sygn. akt XVII Amc 89/03), w którym 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.”* lub wyrok z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03), w którym uznał 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 wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu.”*, wpisane do Rejestru pod nr 302. W uzasadnieniach do tych wyroków SOKiK wskazał, że 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 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. Stwierdził także, iż 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. Zakwestionowane postanowienie narusza zatem bezwzględnie obowiązujące przepisami art. 11 lit. a i b, art.14 ust. 2 pkt 4 i ust. 5 w/w ustawy o usługach turystycznych

Także drugie postanowienie o treści:

*„Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność w przypadkach uzasadniających podniesienie cen z zastrzeżeniem, że może ono nastąpić nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy.”* (pkt III ust. 1 wzorca)

jest niezgodne z art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Niewątpliwie cena imprezy turystycznej należy do istotnych cech świadczenia organizatora turystyki – została wymieniona w art. 14 ust. 2 pkt 5 ustawy, a zatem może zostać przez niego zmieniona wyłącznie z ważnych przyczyn. Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających organizatora do podwyższenia ceny imprezy turystycznej, zawiera art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, który 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. Niedopuszczalne jest natomiast

użycie w umowie jakichkolwiek sformułowań, które rozszerzałyby ten katalog. Dodatkowo ustawodawca postanowił w art. 17 ust. 2 ustawy, iż ustalona cena imprezy turystycznej nie może być podwyższona w okresie 20 dni przed data wyjazdu. W tej sytuacji postanowienie, które dopuszcza możliwość podniesienia ceny „nie później niż 14 dni przed rozpoczęciem imprezy” jest bezspornie sprzeczne w powołanym przepisie.

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.

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 AXET – 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 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 dniu 5 czerwca 2008r., 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 2.153 zł (słownie: dwa tysiące sto pięćdziesiąt trzy), płatną do budżetu państwa, co stanowi 0,3% 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 3% 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. Wymaga również podkreślenia, że niektóre z postanowień wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę, którym organ antymonopolowy zarzucił zbieżność z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, były sformułowane identycznie jak przywołane w niniejszej decyzji postanowienia wpisane do rejestru. Okoliczność, że Przedsiębiorca wykorzystywał w obrocie postanowienia w brzmieniu identycznym 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 zaniechał stosowania zarzucanych mu praktyk,
- prowadzi działalność o niewielkim zasięgu terytorialnym, który określić zasadniczo jako ograniczony do rynku lokalnego,
- bardzo mały potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy

Za okoliczność obciążającą należy uznać okoliczność, że wśród klauzul, których stosowanie uznano niniejszą decyzję za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, znajdują się klauzule, które szczególnie mocno i bezpośrednio godzą w ekonomiczne interesy konsumentów (vide: klauzule zawarte w pkt I.1 3) i 4) sentencji decyzji). Stosowanie tych klauzul uznać należy 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 2.153 zł (słownie: dwa tysiące sto pięćdziesiąt trzy), co odpowiada 3% 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 22 zł (słownie: dwadzieścia dwa). 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  
Dyrektor Delegatury  
Leszek Piekarz

Otrzymują:  
1 x Pani Halina Teska Biuro Turystyczne „AXET TRAVEL” ul. Długa 27/14, 31-147 Kraków  
1 x a/a