



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

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

Lublin, dnia 23 grudnia 2008 r.

RLU – 61 – 17/08/PZ/RD

Decyzja RLU Nr 60/08

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego, wszczętego z urzędu, w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przeciwko Biuro Turystyki „Biał - Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku

- działając w imieniu **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na stosowaniu, w obrocie z konsumentami, zamieszczonych w „Warunkach uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych”, zapisów o treści:

1. pkt I 11. „...Jeżeli cena wzrośnie powyżej 10%, klient ma prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów w terminie 3 dni od zawiadomienia”,

2. pkt III 3. „Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód. Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona klient ma prawo wnieść pisemną reklamację w terminie 7 dni od zakończenia imprezy. Winna ona być złożona w formie pisemnej, w miejscu zawarcia umowy lub przesłana bezpośrednio do siedziby organizatora. Do reklamacji Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonywania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora”, stanowiących postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego pod numerem: 1. 1131, 2. 1 319, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się** zaniechanie ich stosowania, z dniem od 13 maja 2008 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

- działając w imieniu **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**
nakłada się na:

Biuro Turystyki „Bial - Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku karę pieniężną w wysokości 1 867 zł (słownie: jeden tysiąc osiemset sześćdziesiąt siedem złotych) płatną do budżetu państwa, w związku z dopuszczeniem się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał analizy wzorów umów i regulaminów stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne. Takim usługodawcą jest: Biuro Turystyki „Bial – Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku (dalej Bialtur). Analiza dokumentów w postaci wzorca „Warunki uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych” (dalej: Warunki) wykazała, że Warunki zawierają postanowienia, które mogą stanowić niedozwolone postanowienia umowne wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

W związku z tym, Postanowieniem Nr 1116/08 z dnia 11 kwietnia 2008 r. zostało wszczęte z urzędu postępowanie administracyjne przeciwko Biuro Turystyki „Bial – Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku, pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisaną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcu umowy „Warunki” postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania administracyjnego przedsiębiorca odpowiedział, że przeanalizował stosowany wzorzec Warunki i zmienił błędne zapisy, wskazane w postanowieniu wszczynającym postępowanie.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Biuro Turystyki „Bial – Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku jest wpisane do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000165673, tym samym jako spółka prawa handlowego jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1) cytowanej wyżej ustawy o ochronie (...). Bialtur prowadzi działalność polegającą m.in. na świadczeniu usług turystycznych. W związku z tą działalnością stosuje wzorzec umowy: „Warunki uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych”. W oparciu o ten wzorzec zawiera umowy cywilnoprawne. Z usług tego przedsiębiorcy korzystają osoby fizyczne-konsumenci, którzy decydują się na wzięcie udziału jako uczestnik w imprezach turystycznych, organizowanych przez Bialtur. W stosunku do wszystkich tych osób stosowane były, kwestionowane przez organ antymonopolowy, następujące zapisy wzorca „Warunki uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych”:

1. pkt I 11 Warunków „...Jeżeli cena wzrośnie powyżej 10%, klient ma prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów w terminie 3 dni od zawiadomienia”;
2. pkt III 3 Warunków „Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód. Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona klient ma prawo wnieść pisemną reklamację w terminie 7 dni od zakończenia imprezy. Winna ona być złożona w formie pisemnej, w miejscu zawarcia umowy lub przesłana bezpośrednio do siedziby organizatora. Do reklamacji Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonywania umowy w miejscu

jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora”.

Ad. 1. Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006 r. sygn. akt. XVII Amc 100/04 zapis o treści: „W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 10 kwiecień 2007r. pod nr 1131.

Ad. 2 Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 listopada 2007 r. sygn. akt. XVII Amc 225/07 zapis o treści: „Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemnie w oparciu o skargę złożoną u rezydenta nie później niż w ciągu siedmiu dni od daty zakończenia imprezy” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 24 stycznia 2008 r. pod nr 1319.

Bezpośrednio po wszczęciu postępowania administracyjnego Bialtur poinformował o zaprzestaniu, od dnia 29.04.2008r. stosowania, zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień. Ponadto Bialtur przesłał w dniu 3.07.2008r. kopie umów-zgłoszenia i dołączonych do nich nowych Warunków, podpisanych przez kontrahentów, którymi zastępowane były Warunki w brzmieniu zakwestionowanym przez Prezesa UOKiK. Analiza przesłanych dokumentów (5 umów zgłoszenia z okresu 13.05 – 30.06.2008 r.) pozwoliła na ustalenie, iż data zmiany nowych Warunków , to 13.05.2008 r., i przesłane kopie umów wskazują na stosowanie wyłącznie Warunków w nowym brzmieniu, nie zawierającym zakwestionowanych postanowień.

Biuro Turystyki „Biał - Tur” Sp. z o.o. w Białymstoku, osiągnęła w 2007 r. przychód, w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

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

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

1. naruszać zbiorowy interes konsumentów,
2. być działaniem bezprawnym,

Pierwsza przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów

chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Bialtur skierowane są do nieokreślonej z góry liczby osób poprzez skierowanie do nich oferty usługowej organizowania i wykonania imprez turystycznych. W tym celu przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie wzorcem „Warunki uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych”, które wiążą strony - przedsiębiorcę i konsumenta, określając wzajemne prawa i obowiązki stron. Z oferty tej skorzystały już osoby biorące udział w imprezach turystycznych, organizowanych przez Bialtur, a ponadto z usług tych w każdej chwili mogą skorzystać także inni konsumenci, nie będący do tej pory jego kontrahentami. W związku z tym krąg osób, który został już dotknięty stosowaną praktyką i który taką praktyką może zostać dotknięty jest formalnie nieograniczony, nie możliwy z góry do określenia. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego. Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.

Zakwestionowanym działaniem Bialtur w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest: posługiwanie się w stosunku do konsumentów zapisanymi we wzorcu umowy „Warunki” zapisami tożsamymi pod względem treści z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

Z treści art. 479⁴² k.p.c. wynika, że Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone w sentencji wyroku przytacza treść postanowienia wzorca uznanego za niedozwolony i zakazuje jego stosowania. Z brzmienia art. 479⁴³ k.p.c. wynika również, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c.

Stanowisko Prezesa Urzędu zawarte w niniejszej decyzji zostało poparte orzecznictwem SOKiK. Z wyroku SOKiK z dnia 25.03.2004 r. – sygn. akt XVII AmA 51/03 wynika, że wprowadzenie przez przedsiębiorcę do obrotu wzorca umownego zawierającego postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi przesłankę uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy, o czym stanowi art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że bezprawnym działaniem jest stosowanie w obrocie z konsumentami postanowień, które zostały wpisane do rejestru, nawet jeżeli postanowienia te stosują przedsiębiorcy nie pozwani w procesie przed SOKiK na podstawie art. 479³⁶⁻⁴⁵ k.p.c. W niniejszej sprawie kwestionowane było stosowanie przez Bialtur w Warunkach następujących zapisów: z pkt I 11. odnoszącego się do odstąpienia przez klienta od umowy w związku ze zmianą

ceny imprezy, tożsamego z treścią klauzuli już wpisanej do Rejestru pod numerem 1 1312, z pkt III.3. ustalającego zasady złożenia reklamacji przez klienta, zapisu tożsamego z treścią klauzuli już wpisanej do Rejestru pod numerem 1 319, a więc działań bezprawnych.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku SOKiK na podstawie którego dokonany został wpis postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. została ostatecznie rozstrzygnięta w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. w sprawie o sygn. akt III SZP 3/06. W ślad za tym należy przyjąć, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, czyli w przypadku, gdy zakazana jest już jedna klauzula, jako niezgodna z prawem, a w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów funkcjonuje zapis o treści analogicznej, jak ten w klauzuli zakazanej, celowe jest uznanie, że zapis stosowany przez przedsiębiorców innych aniżeli ci, których dotyczył wyrok będący podstawą wpisu do Rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci stosowania klauzul umownych wpisanych do rejestru klauzul uznanych za niedozwolone. Nie jest przy tym konieczne by treść badanego postanowienia wzorca umowy była literalnie identyczna jak treść postanowienia wpisanego do rejestru. Wystarczy by kwestionowane i porównywane postanowienie mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, by mogło korzystać z jej rozszerzonej prawomocności.

Zatem, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

Ad pkt I sentencji decyzji:

Zakwestionowane przez organ antymonopolowy w niniejszym postępowaniu zapisy, zawarte były we wzorcu umownym, stosowanym w obrocie z konsumentami przez Bialtur, tj. „Warunki uczestnictwa organizatorów imprez turystycznych”.

Ad. 1 Prezes UOKiK oceniał zapis pkt I 11. Warunków „...Jeżeli cena wzrośnie powyżej 10%, klient ma prawo odstąpić od umowy bez ponoszenia kosztów w terminie 3 dni od zawiadomienia”.

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006r. sygn. akt. XVII Amc 100/04 zapis o treści: „W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 10 kwietnia 2007r. pod nr 1 131.

Według Prezesa UOKiK w/w zapis jest sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta. Tak bowiem zgodnie z treścią przepisu art. 385¹ § 1 k.c. i

art.385³ 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 I 11. Warunków zastrzega dla konsumenta uprawnienie do odstąpienia od umowy jedynie w przypadku, gdy wzrost cen przekroczyłby poziom 10%. 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 10%, w rzeczywistości ogranicza jego prawa wynikające z powołanego przepisu. Pozbawia go bowiem uprawnienia do odstąpienia od umowy, jeżeli wzrost ceny nie przekracza 10%. 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. 385³ pkt 20 k.c.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Bialtur za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wobec przedstawionych przez Bialtur dowodów w postaci kopii umów zgłoszenia i zmienionych Warunków, zawartych umów zgłoszenia i Warunków, oraz złożonego pod rygorem odpowiedzialności za udzielenie nieprawdziwych informacji, oświadczenia o całkowitym zaprzestaniu stosowania wzorca w zakwestionowanym brzmieniu, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Bialtur zakwestionowanego, w/w postanowienia Warunków, począwszy od dnia 13.05.2008r., bowiem od tej daty przesłane przez Bialtur kopie umów wskazują na stosowanie wyłącznie Warunków w nowym brzmieniu, nie zawierającym zakwestionowanych postanowień.

Ad. 2 Prezes UOKiK oceniał zapis pkt III 3. Warunków „Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej Klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora a także współdziałać w celu uniknięcia ewentualnych dalszych szkód. Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona klient ma prawo wnieść pisemną reklamację w terminie 7 dni od zakończenia imprezy. Winna ona być złożona w formie pisemnej, w miejscu zawarcia umowy lub przesłana bezpośrednio do siedziby organizatora. Do reklamacji Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonywania umowy w miejscu jego powstania, potwierdzone przez pilota lub rezydenta organizatora, a w przypadku imprez indywidualnych – lokalnego przedstawiciela organizatora”.

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 listopada 2007r. sygn. akt. XVII Amc 225/07 zapis o treści: „Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemnie w oparciu o skargę złożoną u rezydenta nie później niż w ciągu siedmiu dni od daty zakończenia imprezy ” został uznany za

niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 24 stycznia 2008r. pod nr 1 319.

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. Jednym z tych przypadków 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. 385¹§ 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. 385³ pkt 2 Kodeksu cywilnego). Przedsiębiorca może bowiem, powołując się jedynie na niezachowanie wyznaczonego terminu, nie rozpatrywać reklamacji złożonych po jego upływie, zwalniając się tym samym z odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy. Zdaniem Prezesa UOKiK, 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. SOKiK 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.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Bialtur za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wobec przedstawionych przez Bialtur dowodów w postaci kopii umów zgłoszenia i zmienionych Warunków, nowo zawartych umów zgłoszenia i Warunków, oraz złożonego pod rygorem odpowiedzialności za udzielenie nieprawdziwych informacji, oświadczenia o całkowitym zaprzestaniu stosowania wzorca w zakwestionowanym brzmieniu, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Bialtur zakwestionowanego, w/w postanowienia Warunków, począwszy od dnia 13.05.2008r.

Ad pkt II sentencji decyzji:

Prezes UOKiK nałożył na Biuro Turystyki „Biał - Tur” Sp. z o.o. z siedzibą w Białymstoku karę pieniężną w wysokości 1 867,- zł (słownie: jeden tysiąc osiemset sześćdziesiąt siedem złotych). W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej, Prezes Urzędu 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 ustawy antymonopolowej. Stosownie do treści art. 111 ustawy antymonopolowej, przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. W pkt I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Białtur praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się w umowach zawieranych z konsumentami postanowieniami wzorców umów uznanymi za niedozwolone (rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa UOKiK i dostępny na stronie WWW.uokik.gov.pl) wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, których to praktyk ustawodawca zakazał stosowania mocą przepisów art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk było naruszanie interesów konsumentów, jako słabszej strony stosunku umownego. Białtur osiągnął w 2007 r. przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł. Maksymalna wysokość kary, jaka mogłaby zostać nałożona wynosi zatem: (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

Kara nakładana przez organ antymonopolowy na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy charakter świadczonych usług wymaga prowadzenia działalności w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z przestrzeganiem obowiązujących przepisów prawa. Białtur, jako podmiot funkcjonujący na rynku, powinien mieć świadomość, iż określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, godząc w ten sposób w interesy słabszych uczestników rynku. Z drugiej strony należy podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on skutek na przyszłość. Kara powinna również oddziaływać w wymiarze ogólnym, realizując funkcję odstrasżającą i wychowawczą także w stosunku do innych uczestników rynku. Miarkując wysokość kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął pod uwagę okoliczność, iż zakwestionowane postanowienia Warunków w większej części nie stanowiły bezpośredniego i poważnego naruszenia interesów finansowych konsumentów. Ponadto Białtur współdziałał w toku postępowania z Prezesem UOKiK oraz bezzwłocznie zaprzestał stosowania przedmiotowych postanowień. Nie bez znaczenia jest również fakt dopuszczenia się naruszenia przepisów ustawy antymonopolowej po raz pierwszy. Uwzględniając powyższe okoliczności wysokość kary ustalono w wysokości 1 867,- zł (z zaokrągleniem do pełnego zł), tj. (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu. W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także spełnia funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy antymonopolowej.

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

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy antymonopolowej karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

**Biuro Turystyki
„Biał – Tur” Sp. z o.o.
ul. Krakowska 17
15-875 Białystok**