



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920, fax (071) 34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-13/08/ZK

Wrocław, 17 listopada 2008 r.

DECYZJA RWR /2008

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Grażynie Napieralskiej i Zenonowi Napieralskiemu prowadzącym działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, zamieszczenie przez ww. przedsiębiorców we wzorcu umownym p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” następujących zapisów:

- Punkt 4 „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, zmiana kursu walut, zmiana cen przez kontrahentów, itp.) oraz w przypadku braku wymaganego minimum uczestników. Klient otrzyma wówczas inną propozycję lub całkowity zwrot dokonanych wpłat.”;
- Punkt 5 „Za datę rezygnacji przyjmuje się: a) dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonej w zgłoszeniu (np. nie dokona pełnej wpłaty).”;
- Punkt 6 „W przypadku rezygnacji z przyczyn – patrz pkt 5 niniejszych warunków, biuro potrąca:
a) 10% wartości (opłata manipulacyjna), przy rezygnacji do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy,
b) 20% wartości, przy rezygnacji do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy,

- c) 50% wartości, przy rezygnacji do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- d) 80% wartości, przy rezygnacji do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- b) 100% wartości, przy rezygnacji w okresie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy oraz w przypadku nie zgłoszenia się do miejsca realizacji świadczenia.”;
- Punkt 7 „W przypadku, gdy Klient odstępując od umowy (rezygnując z imprezy) wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie w swoje miejsce, w terminie pomiędzy 31 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy i przekaze jej swoje uprawnienia do imprezy, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy i dokona wpłaty za imprezę objętą umową z Klientem, Biuro zwróci Klientowi dotychczas wniesione wpłaty po uprzednim potrąceniu 10% imprezy (opłaty manipulacyjnej), jednak nie więcej niż 50,00.”;
- Punkt 9 „Biuro odpowiada za przebieg imprezy zgodnie z ofertą. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi.”;
- Punkt 11 „Ewentualne reklamacje, zastrzeżenia wnioski i uwagi Klient może przedłożyć w terminie 14 dni po zakończeniu imprezy. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w naszym Biurze wraz z kopią pisemnej skargi złożonej w czasie trwania imprezy (patrz pkt 10). Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.”;
- Punkt 12 „Biuro nie dokonuje zwrotów wartości świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane przez Klienta.”;
- Punkt 14 „Umowa zawarta została w oparciu o Kodeks Cywilny, a ewentualne spory wynikające z realizacji umowy rozstrzygane będą przez Sąd Rejonowy w Nowej Soli.”

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

i nakazuje się zaniechania jej stosowania.

- II. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Grażynę Napieralską prowadzącą działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli, karę pieniężną w wysokości 4 545 zł (słownie: cztery tysiące pięćset czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa.**
- III. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
 - w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Zenona Napieralskiego prowadzącego działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli, karę pieniężną w wysokości 4 545 zł (słownie: cztery tysiące pięćset czterdzieści pięć złotych), płatną do budżetu państwa.**

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych, wrocławska Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Grażyny Napieralskiej i Zenona Napieralskiego prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli [zw. dalej także „Lubusz s.c.”]. Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorców może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: akta sprawy RWR 402-1/08/KK/ZK)

W związku z tym - Postanowieniem nr 102/2008 z dnia 15 kwietnia 2008 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorców Grażynę Napieralską i Zenona Napieralskiego, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] polegającej na umieszczeniu w postanowieniach zamieszczonych w punktach 4, 5, 6, 7, 9, 11, 12, 14 wzorca umownego pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” [zw. dalej także Warunkami], zapisów, które są zbieżne z wpisanymi do rejestru postanowieniami wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

(dowód: karta 1-4)

Ponadto — zgodnie z punktem 2. Postanowienia nr 104/2008 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały (16 kart) uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 402-1/08/KK/ZK).

(dowód: karta 1-4)

W trakcie postępowania przedsiębiorcy, pomimo wcześniejszych wezwań, dopiero w piśmie z dnia 6 października 2008 roku ustosunkowali się do postawionych im postanowieniem z dnia 15 kwietnia 2008 roku zarzutów wskazując, iż starali się usunąć z wzorca umownego wszelkie niedozwolone postanowienia. Pokreślili także, iż w całym okresie prowadzenia działalności nie doszło do sytuacji, w której to konsument zostałby obciążony potrąceniami przewidzianymi we wzorcu umownym. W załączeniu do pisma przedłożyli nowy wzorzec umowy wnosząc jednocześnie o ustosunkowanie się do jego zapisów.

(dowód: karta 37, 41)

I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Uczestnicy postępowania:

— Grażyna Napieralska i Zenon Napieralski są przedsiębiorcami prowadzącymi działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej **pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli**. Spółka cywilna

została zawiązana na mocy umowy z dnia 18 lutego 1991 roku. W toku działalności spółki zmienił się jej skład osobowy. Na mocy zawartego aneksu do umowy spółki, od dnia 1 listopada 2005 roku w jej składzie znalazło się dwóch wspólników Grażyna Napieralska oraz Zenon Napieralski posiadający po ... % udziału w zyskach i stratach spółki. Przedmiotem działalności gospodarczej prowadzonej przez przedsiębiorców w ramach spółki cywilnej jest działalność organizatorów turystyki. W ramach tej działalności przedsiębiorcy zawierają umowy w sprawie organizacji imprezy turystycznej z indywidualnymi klientami oraz posługują się wzorcem umownym pod nazwą „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” (dowód: karta 42-46, 60-61)

2. Począwszy od 2007 r. w związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Lubusz s.c. wprowadziła do obrotu i stosuje wzorec umowy pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*”, który zawiera m.in. następujące zapisy:

- Punkt 4 „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, zmiana kursu walut, zmiana cen przez kontrahentów, itp.) oraz w przypadku braku wymaganego minimum uczestników. Klient otrzyma wówczas inną propozycję lub całkowity zwrot dokonanych wpłat.”;
- Punkt 5 „Za datę rezygnacji przyjmuje się: a) dzień wpływu stosownego oświadczenia lub dzień następujący po dniu, w którym Klient nie wykona czynności określonej w zgłoszeniu (np. nie dokona pełnej wpłaty).”;
- Punkt 6 „W przypadku rezygnacji z przyczyn – patrz pkt 5 niniejszych warunków, biuro potrąca:
 - a) 10% wartości (opłata manipulacyjna), przy rezygnacji do 31 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - b) 20% wartości, przy rezygnacji do 21 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - c) 50% wartości, przy rezygnacji do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - d) 80% wartości, przy rezygnacji do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy,
 - b) 100% wartości, przy rezygnacji w okresie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy oraz w przypadku nie zgłoszenia się do miejsca realizacji świadczenia.”;
- Punkt 7 „W przypadku, gdy Klient odstępując od umowy (rezygnując z imprezy) wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie w swoje miejsce, w terminie pomiędzy 31 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy i przekaze jej swoje uprawnienia do imprezy, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy i dokona wpłaty za imprezę objętą umową z Klientem, Biuro zwróci Klientowi dotychczas wniesione wpłaty po uprzednim potrąceniu 10% imprezy (opłaty manipulacyjnej), jednak nie więcej niż 50,00.”;
- Punkt 9 „Biuro odpowiada za przebieg imprezy zgodnie z ofertą. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tej samej wartości nie stanowi wady usługi.”;
- Punkt 11 „Ewentualne reklamacje, zastrzeżenia wnioski i uwagi Klient może przedłożyć w terminie 14 dni po zakończeniu imprezy. Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej w naszym Biurze wraz z kopią pisemnej skargi złożonej w czasie trwania imprezy (patrz pkt 10). Reklamacja zostanie rozpatrzona w ciągu 30 dni od daty jej złożenia.”;
- Punkt 12 „Biuro nie dokonuje zwrotów wartości świadczeń, które nie zostały w pełni wykorzystane przez Klienta.”;
- Punkt 14 „Umowa zawarta została w oparciu o Kodeks Cywilny, a ewentualne spory wynikające z realizacji umowy rozstrzygane będą przez Sąd Rejonowy.”

(dowód: karta 11)

3. W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono m.in. następujące klauzule:

- **1149** " Organizator z powodu przyczyn od siebie niezależnych i niezawinionych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników, niemożność spełnienia świadczenia) zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić uczestnika o w/w zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.";
- **1004** „W przypadku nie przekazania należności za imprezę przez Agenta na konto Butik „Alf” przed terminem wyjazdu uczestnika, BUTiR „Alf” zastrzega sobie prawo nie dopuszczenia do wyjazdu Uczestnika (...)”;
- **216** „Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.”;
- **258** „W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”;
- **302** „Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowić to będzie wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu”;
- **1246** „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”;
- **1042** „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”;
- **561** „Jako sąd właściwy do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy rzeczowo dla siedziby WACTUR”.

4. W trakcie postępowania przedsiębiorcy pismami z dnia 15 kwietnia 2008r., 23 czerwca 2008r., 8 lipca 2008r. oraz 29 sierpnia 2008r. zostali wezwani do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu z dnia 15 kwietnia 2008 roku, oraz do udzielenia informacji czy od daty przesłania do Urzędu wzorca umownego wprowadzili do obrotu nowe wzorce umowne lub dokonali zmian w przedmiotowym wzorcu umownym a także do przesłania

dokumentów PIT dotyczących uzyskanych przez nich przychodów w roku 2007 i zaświadczenia o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej. Dopiero w piśmie z dnia 6 października 2008 roku ustosunkowali się oni do postawionych im postanowieniem z dnia 15 kwietnia 2008 roku zarzutów. Wskazali, iż starali się usunąć ze stosowanego przez nich wzorca umownego niedozwolone zapisy. W załączeniu przedłożyli nowy wzorzec umowy wnosząc jednocześnie o ustosunkowanie się do jego treści. Brak wcześniejszej odpowiedzi na pisma Prezesa Urzędu tłumaczyli nawałem pracy związanej z trwającym sezonem oraz chorobą. Z przedłożonego zmienionego wzorca umownego usunięto postanowienie umieszczone uprzednio w punkcie 9, postanowienia zamieszczone uprzednio w punktach 11 oraz 12 pozostały niezmienione. W nowym wzorcu umownym dokonano również następujących modyfikacji:

- Punkt 6 wzorca umownego otrzymał następujące brzmienie: „W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta – patrz pkt 5 niniejszych warunków, biuro potrąca kwotę należności w wysokości szkody, tj. faktycznie poniesionych kosztów związanych z rezygnacją.”
- Punkt 7 wzorca umownego otrzymał następujące brzmienie: „W przypadku, gdy Klient odstępując od umowy (rezygnując z imprezy) wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie w swoje miejsce, w terminie pomiędzy 31 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy i przekaże jej swoje uprawnienia do imprezy, a osoba ta przejmie obowiązki wynikające z umowy i dokona wpłaty za imprezę objętą umową z Klientem, Biuro zwróci Klientowi dotychczas wniesione przez niego wpłaty po uprzednim potrąceniu kosztów związanych z imprezą a poniesionych przez biuro LUBUSZ TOURIST w Nowej Soli.”
- Punkt 14 wzorca umownego otrzymał następujące brzmienie: „Ewentualne spory wynikające z realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy rzeczowo i terytorialnie dla siedziby pozwanego.”

(dowód: karta 37, 41)

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

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Lubusz s.c.. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk

naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. — Kodeks postępowania cywilnego. (...)„

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ 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. 479⁴³ *k.p.c.* rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w 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. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.ok.ik. [obecnie art. 24] 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 u.ok.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także

orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (..) „.

Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej 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 Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” stosowanego przez Lubusz s.c. przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* pod pozycjami między innymi: 1149, 1004, 216, 258, 302, 1246, 1042, 561.

W wyroku z dnia 28 lutego 2007 roku (sygn. akt XVII Amc 56/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1149 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: " Organizator z powodu przyczyn od siebie niezależnych i niezawinionych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników, niemożność spełnienia świadczenia) zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić uczestnika o w/w zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.". W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż przedmiotowe postanowienie prowadzi do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta i jest niedozwolonym postanowieniem umownym z art. 385³ pkt 2 k.c. Odpowiedzialność ta jest określona przepisami art. 11a oraz art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych, które to przedsiębiorca naruszył zamieszczając w powyższej klauzuli przytoczenie okoliczności nie mieszczących się w ramach regulacji ustawowej. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 4 Regulaminu stosowanego przez Lubusz s.c. również zawęży odpowiedzialność przedsiębiorców za odwołanie imprezy turystycznej. Jak bowiem wynika z jego treści, w sytuacji odwołania imprezy, po stronie konsumenta powstaje prawo do jedynie przyjęcia innej propozycji lub też zwrotu dokonanych wpłat. Takie uregulowanie praw i obowiązków stron umowy jest zgodne z przepisem art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych jedynie wtedy, gdy odwołanie umówionej usługi następuje na skutek zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie lub też siły wyższej. Wskazać należy, iż w Warunkach stosowanych przez Lubusz s.c. brak jest określenia minimalnej liczby uczestników imprezy uprawniających przedsiębiorców do odwołania imprezy. Ponadto określając katalog pozostałych przyczyn uprawniających przedsiębiorców do podjęcia takiej decyzji wskazują oni na przyczyny od nich niezależne a to: decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, zmiany kursu walut, zmiany cen przez kontrahentów. Podkreślić należy, iż są to okoliczności, które z punktu widzenia regulacji przepisów ustawy o usługach turystycznych nie mogą wpływać na ograniczenie odpowiedzialności organizatora turystyki. Jak już powyżej wskazywano, zgodnie z art. 14 ust. 6 w zw. z art. 14 ust. 7 przedmiotowej ustawy, klientowi nie przysługuje prawo domagania się odszkodowania w przypadku gdy impreza zostanie odwołana, jedynie wtedy gdy stanie się to z

powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie lub siły wyższej. We wszystkich pozostałych sytuacjach odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od klienta może on dochodzić stosownego odszkodowania. Tymczasem Lubusz s.c. zastrzega, iż w takich wypadkach konsumentowi przysługują jedynie uprawnienia przewidziane w art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych. Zdaniem Prezesa Urzędu, w sposób oczywisty zmierza to do niedozwolonego wyłączenia odpowiedzialności przedsiębiorców. Regulacja wprowadzona przedmiotowym postanowieniem jest także wadliwa z punktu widzenia treści art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Według tego przepisu organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że jest ono wynikiem wyłącznie działań lub zaniechań klienta, wyłącznie działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie i których to działań i zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć lub też siły wyższej. Użyte przez Lubusz s.c. sformułowania pozostawiają po jego stronie swobodę interpretacyjną pozwalającą na uwolnienie się od odpowiedzialności tam, gdzie winien ją ponieść. Tak na przykład za okoliczność niezależną od organizatora imprezy można uznać zatrzymanie dowodu rejestracyjnego niesprawnego środka transportu, gdy w rzeczywistości może być to okoliczność w pełni przez przedsiębiorcę zawiniona. Podobnie uznać należy, iż wyszczególnione przez Lubusz s.c. decyzje władz państwowych mogą mieć związek z zawinionymi działaniami lub zaniechaniami przedsiębiorców. Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż skutek stosowania przez Lubusz s.c. zakwestionowanego postanowienia jest identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 1149. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 31 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 73/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 216 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.” Pomocniczo wskazać można, iż w wyroku z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII Amc 152/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1054 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W każdej innej sytuacji, potrącane są następujące kwoty od osoby: a/ 100 Euro potrącenia, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 60 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b/ 20% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 59 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c/ 30% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d/ 50% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e/ 75% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f/ 95% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy nie mniej niż 100 Euro. W niniejszych przypadkach Sąd podnosił, iż powyższe postanowienia naruszają art. 385³ punkt 12, 16, 17 k.c. i art. 385¹§ 1 k.c. Wyłączają one bowiem obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczony zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakładają

na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Sąd wskazał, iż zgodnie z art. 395§2 k.c. w przypadku odstąpienia od umowy przez konsumenta przedsiębiorcy służyć winno prawo do zwrotu jedynie równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia. W tym wypadku procentowy wzrost należności nie podlegającej zwrotowi pozostaje w sprzeczności z unormowaniem art. 395§2 k.c. i prowadzi do przekonania, iż wysokość płaconej kwoty odszkodowania jest niewspółmierna do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Przedsiębiorca zachowuje bowiem w opisanym wyżej przypadku prawo do ponownego zawarcia umowy z innym klientem. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 6 Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. również przewiduje obowiązek zapłaty ryczałtowo określonej kwoty, jako odstępnego, na wypadek rezygnacji z wykonania zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych. Podnieść należy, iż wysokość należnego odstępnego określona została w sposób oderwany od faktycznie poniesionej przez przedsiębiorcę szkody, co skutkować może uzyskaniem przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści. W skrajnych wypadkach, to jest na wypadek rezygnacji konsumenta w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy a następnie zawarcia umowy przez przedsiębiorcę z innym klientem, stosowanie przedmiotowego postanowienia, umożliwiłoby Lubusz s.c. uzyskanie korzyści w wysokości 100% ceny imprezy. Umieszczenie w Warunkach przedmiotowego postanowienia świadczy o nadużywaniu przez przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami swej uprzywilejowanej pozycji, co należy ocenić jako działanie nierzetelne i naruszające interesy słabszej strony umowy. Podnieść także należy, iż zarówno Warunki jak i pozostałe wzorce umowne stosowane przez Lubusz s.c. nie przewidują analogicznego obowiązku zapłaty określonej kary umownej czy też odstępnego na wypadek braku realizacji umowy przez przedsiębiorcę. Zdaniem Prezesa Urzędu takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stosunku pomiędzy stronami umowy stanowi próbę przerwania na konsumentów ryzyka prowadzonej działalności gospodarczej i rażąco narusza dobre obyczaje. Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż skutek stosowania przez Lubusz s.c. zakwestionowanego postanowienia jest zatem identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 216. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W tym miejscu podnieść należy, iż w powiązaniu z wyżej kwestionowanym postanowieniem Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. wyklądać należy także jego postanowienie zamieszczone w Punkcie 5. W klauzuli tej wyszczególniono wystąpienie okoliczności uznawanych za tożsame z rezygnacją konsumenta z wykonania umowy określając między innymi, iż za datę rezygnacji z imprezy przyjmuje się również dzień następujący po dniu, w którym Klient nie dokona pełnej wpłaty. Jednocześnie, z rezygnacją przez konsumenta z umowy o świadczenie usług turystycznych powiązano obowiązek zapłaty wygórowanego odstępnego opisanego w Punkcie 6 Warunków. Wskazać należy, iż w wyroku z dnia 28 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 142/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie które następnie zostało wpisane pod poz. 1004 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku nie przekazania należności za imprezę przez Agent na konto BUTiR „Alf” przed terminem wyjazdu uczestnika, BUTiR „Alf” zastrzega sobie prawo nie dopuszczenia do wyjazdu Uczestnika (...)”. Pomocniczo wskazać można, iż w wyroku z dnia 23 lutego 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 141/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 440 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Nie opłacenie przez Uczestnika w ustalonym przez Organizatora terminie płatności ceny imprezy powoduje skreślenie z listy uczestników z równoczesnym

zastosowaniem konsekwencji finansowych.”. Powyżej wymienione klauzule niedozwolone, podobnie jak omawiane postanowienie wzorca umownego, nie różnicują sytuacji, w których może dojść do nieterminowego uiszczenia zapłaty na rzecz przedsiębiorcy, wiążąc jednocześnie z zaistnieniem tego faktu surowe konsekwencje ekonomiczne dla konsumenta. Zgodnie z ich treścią podstawą do uzyskania przez biuro podróży odstępnego jest zarówno zawinione jak i niezawinione przez konsumenta opóźnienie w uiszczeniu należnej kwoty. Zdaniem Prezesa Urzędu, takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy o świadczenie usług turystycznych jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Zastosowanie ww. klauzuli niedozwolonej, jak też i przedmiotowych postanowień Warunków prowadząc do zaktualizowania się obowiązku zapłaty nadmiernie wygórowanego odstępnego skutkuje uzyskaniem przez przedsiębiorcę nienależnego świadczenia, (art. 385² pkt 17 k.c.). Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 19 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 95/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 258 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”. Pomocniczo wskazać również można, iż w wyroku z dnia 28 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 142/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1002 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.”. Wydając powyższe orzeczenia Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą przedmiotowe klauzule kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interes poprzez obarczenie go obowiązkiem zapłaty opłaty manipulacyjnej, ustalonej w wysokości stałej, w oderwaniu od rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 7 Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. również przewiduje uprawnienie organizatora turystyki do pobrania ryczałtowo określonej kwoty w przypadku dokonania przez klienta zmiany osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie. Opłata manipulacyjna została określona przez przedsiębiorcę na poziomie 10% ceny imprezy, jednak nie więcej niż 50 zł. Wskazać należy, iż opłata manipulacyjna nie tylko została określona na z góry założonym poziomie ale także brak jest wskazania, za jakie świadczenie jest ona należna. Podnieść także należy, iż kwestię wzajemnego rozliczenia stron umowy o świadczenie usług turystycznych w przypadku cesji uprawnień z niej wynikających przez konsumenta na osobę trzecią reguluje art. 16 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Według przedmiotowego przepisu za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie jest zatem sprzeczne z art. 16 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych a jego zastosowanie może wywołać skutek podobny jak zastosowanie postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 258. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej

zapisów.

W wyroku z dnia 24 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 302 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone 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”. W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż przedmiotowa klauzula jest sprzeczna z art. 385¹ § 1 i art. 385³ pkt 19 k.c. gdyż przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta uprawnienie do zmiany, bez ważnej przyczyny, istotnych cech świadczenia. Świadczenia, które konsument otrzymuje na miejscu realizowania imprezy są istotnymi cechami zawartej umowy, a tym samym niedopuszczalnym jest zastrzeżenie dla przedsiębiorcy prawa do ich zmiany bez wskazania konkretnych „ważnych przyczyn”. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 9 Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. podobnie zastrzega dla przedsiębiorcy prawo do arbitralnej zmiany programu imprezy bez wskazania jakichkolwiek uzasadniających taką zmianę przyczyn. Choć Lubusz s.c. zastrzega, iż jest odpowiedzialna za zrealizowanie imprezy zgodnie z wystosowaną ofertą, to jednak równocześnie uznaje, iż wykonanie świadczeń zastępczych nie stanowi wady usługi. Postanowienie to uprawnia przedsiębiorcę do zmiany, bez żadnej przyczyny, istotnych cech świadczenia, co jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumentów. Skutek jego stosowania jest identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 302. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 20 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 50/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1246 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”. Pomocniczo wskazać należy, iż w wyroku z dnia 14 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 152/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1060 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję statku. Reklamacje złożone w terminie późniejszym nie będą rozpatrywane.” W uzasadnieniu powyższych orzeczeń Sąd wskazał, iż termin 14 dni do składania reklamacji jest zbyt krótki i prowadzić może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości jej zgłoszenia, w szczególności na wypadek zaistnienia obiektywnych i niezależnych okoliczności uniemożliwiających klientowi dokonanie owej czynności. Podniósł nadto, iż powyższe postanowienia są niedozwolonymi postanowieniami umownymi opisanymi w art. 385³ pkt 21 k.c., gdyż uzależniają odpowiedzialność przedsiębiorcy za wykonanie przyjętych na siebie zobowiązań od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 11 Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. również zastrzega czternastodniowy, liczony od zakończenia

imprezy, termin do składania wszelkich wniosków i uwag przez konsumentów. Jest on tożsamy z terminem zakwestionowanym przez Sąd w powyżej przytoczonym orzeczeniu. Wskazać również należy, iż Lubusz s.c. zastrzega, że warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest jej przedłożenie z załączoną kopią pisemnej skargi złożonej w trakcie trwania imprezy. Uznać należy, iż nałożenie na konsumenta obowiązku wypełnienia powyższych formalności jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Powyższy zapis zmierza bowiem w istocie do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy z tytułu nienależytego wykonania umowy. Skutek stosowania omawianego postanowienia jest identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 1246. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 28 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1042 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”. W powyższym orzeczeniu Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu przedstawioną w pozwie, zgodnie z którą powyższa klauzula rażąco narusza interes ekonomiczny konsumenta w sytuacji gdy niewykorzystane świadczenie zostanie sprzedane innej osobie lub organizatorowi imprezy uda się odzyskać choćby część kosztów poniesionych na zapewnienie realizacji danego świadczenia. W takich przypadkach po stronie przedsiębiorcy dojdzie do nieuzasadnionego przysporzenia przy jednoczesnym pozbawieniu konsumenta żądania zwrotu poniesionych za niewykorzystane świadczenia opłat. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 12 Warunków stosowanych przez Lubusz s.c. również nie przewiduje obowiązku przedsiębiorcy zwrotu konsumentowi opłat za niewykorzystane przez niego świadczenia. Co więcej, Lubusz s.c. nie różnicuje przyczyn, które powodują ów brak wykorzystania świadczeń przewidzianych w ramach programu imprezy. Tym samym, w oparciu o omawiane postanowienie przedsiębiorca mógłby niezasadnie uchylić się od zwrotu uiszczonych kwot nie tylko w przypadku gdyby nastąpiło to z winy klienta ale także w sytuacji gdyby było to wynikiem okoliczności leżących po jego stronie. Zarówno w pierwszym jak i w drugim przypadku, w sytuacji ponownej sprzedaży przez przedsiębiorcę świadczenia innej osobie lub odzyskania poniesionych już na ten cel kosztów, uzyskałby on bezpodstawne wzbogacenie. Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż przedmiotowe postanowienie kształtuje prawa i obowiązki stron umowy w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Skutek zaś stosowania omawianego postanowienia jest identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 1042. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 22 września 2005r. (sygn. akt XVII Amc 76/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 561 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Jako sąd właściwy do rozstrzygania sporów jest sąd właściwy rzeczowo dla siedziby WACTUR”. Taka treść postanowień narzuca właściwość sądową w przypadku wystąpienia sporów i jest niezgodna z art. 385³ pkt 23 *k.c.* Należy wskazać, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *k.p.c.* i zgodnie z art. 385³ 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 Punktu 14 Regulaminu stosowanego przez Lubusz s.c. 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.* W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż kwestionowane a wskazane powyżej zapisy umowne mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- treść Punktu 4 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 1149;
- treść Punktu 5 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 1004;
- treść Punktu 6 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 216;
- treść Punktu 7 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 258;
- treść Punktu 9 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 302;
- treść Punktu 11 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 1246;
- treść Punktu 12 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 1042;
- treść Punktu 14 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach B.U.T Lubusz – Tourist Nowa Sól*” w klauzuli z poz. 561;

Zbiorowy interes konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)* stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie (...)* nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Lubusz s.c., jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o świadczenie usług turystycznych.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i

przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy wzorców umownych są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania.

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

Podnieść należy, iż w niniejszej sprawie Lubusz s.c. przedłożył nowy wzorzec umowny, wnioskując jednocześnie o ustosunkowanie się do jego treści. W takim wypadku rozstrzygnąć należało, czy przedsiębiorca nie zaniechał stosowania wzorca umownego którego postanowień dotyczyły zarzuty sformułowane w postanowieniu z dnia 15 kwietnia 2008 roku o wszczęciu niniejszego postępowania administracyjnego. Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 3 ustawy o *ochronie (...)* ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów* spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie. Wskazać jednoznacznie należy, iż dla udowodnienia zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania danej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest wystarczające przedłożenie nowego wzorca umownego, który nie zawierałby już postanowień, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Przez zastąpienie kwestionowanych postanowień nowymi rozumie się stosowanie ich przy nowo podpisywanych umowach, oraz ich zmianę w aktualnie obowiązujących umowach. Wskazać należy, iż Lubusz s.c. nie udowodnił w toku postępowania zaistnienia żadnej z wyżej wymienionych okoliczności. W szczególności nie przedstawił dowodów wskazujących na fakt, iż zawiera umowy już z wykorzystaniem zmienionego wzorca umownego. Ponadto nie wykazał w żaden sposób aby aneksował już lub choćby rozpoczął proces aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie. Tym samym brak było podstaw do rozstrzygnięcia niniejszej sprawy w oparciu o treść art. 27 ustawy o *ochronie (...)* to jest stwierdzenia zaniechania stosowania zarzuconej przedsiębiorcy praktyki opisanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy.

Jednocześnie jednak, oświadczenie przedsiębiorcy z dnia 6 października 2008 roku traktować można było jako zobowiązanie do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom poprzez zmianę oraz uchylene postanowień wzorców umownych, naruszających przepisy art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o *ochronie (...)* złożone w trybie na art. 28 ustawy o *ochronie (...)*, zgodnie z którym, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania z urzędu – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tej ustawy, a przedsiębiorca, któremu zarzucane jest naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Podkreślić należy, iż przepis art. 28 ust. 1 ustawy o *ochronie (...)* wyraźnie wskazuje, iż wydanie decyzji w trybie w nim określonym, nawet w przypadku zaistnienia opisanych w nim przesłanek, jest w każdym wypadku fakultatywne. Tak bowiem, po jego myśli, Prezes Urzędu może, lecz nie musi, w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę obowiązek wykonania określonych

zobowiązań. W niniejszej sprawie Prezes Urzędu uznał, iż uwzględnienie takiego wniosku byłoby nieuzasadnione. Wskazać bowiem należy, iż rynek organizowania usług turystycznych na którym działa przedsiębiorca był już wielokrotnie przedmiotem badań Prezesa Urzędu. Wyniki podejmowanych działań były przekazywane opinii publicznej i stowarzyszeniom organizatorów turystyki. W ich trakcie stwierdzano liczne uchybienia, które skutkowały między innymi zamieszczeniem w Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone wielu klauzul niedozwolonych. Podnieść należy, iż przedmiotowy Rejestr jest jawny, dostęp do niego zapewniony jest nie tylko konsumentom ale także przedsiębiorcom, na których, z uwagi na profesjonalny charakter prowadzonej przez nich działalności gospodarczej, ciąży szczególny obowiązek przestrzegania obowiązującego prawa. Wskazać również trzeba, iż umieszczenie w Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone określonego postanowienia służyć ma nie tylko jego usunięciu z obrotu ale także uchronić konsumentów przed narażaniem na takie postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Stosowanie przez Lubusz s.c. praktyk opisanych w treści niniejszej decyzji nie tylko bezsprzecznie narusza przepisy ustawy o ochronie (...) ale także świadczy o bagatelizowaniu dotychczasowych działań podejmowanych przez Prezesa Urzędu a ukierunkowanych na realizację celu zapisanego w treści art. 1 tej ustawy o ochronie czyli podejmowanej w interesie publicznym ochrony interesów konsumentów. W uznaniu Prezesa Urzędu nie byłoby w takiej sytuacji, to jest przy zaistniałym już poważnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów, zasadnym uwzględnianie wniosku przedsiębiorcy o zastosowanie przepisu art. 28 ww. ustawy.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w pkt I sentencji.

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...), 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 .

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że **Grażyna Napieralska i Zenon Napieralski prowadzący działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Lubusz – Tourist” G.Napieralska, Z.Napieralski przy ul. Kuśnierskiej 6 w Nowej Soli** naruszyli zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiły zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec kontynuowania przez Wspólników tej praktyki nałożenie na **Grażynę Napieralską oraz na Zenona Napieralskiego** (po zaokrągleniu do 1 zł) kar w wysokości po 4 545 zł (słownie: cztery tysiące pięćset czterdzieści pięć złotych), płatnych do budżetu państwa, co stanowi ... % przychodów osiągniętych przez każdego z nich z tytułu prowadzonej w ramach spółki cywilnej działalności gospodarczej za rok 2007 r. (dane wg. informacji o wysokości dochodu/straty z pozarolniczej działalności gospodarczej w roku podatkowym 2007 –PIT/B: karta 51-54), czyli ... % kary jaka mogłaby być w tym przypadku na

każdego z nich nałożona.

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, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczność naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Za okoliczności łagodzące uznano, iż przedsiębiorcy nie utrudniali postępowania, dopuścili się po raz pierwszy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Za okoliczności obciążające uznano stopień dolegliwości praktyk stosowanych przez przedsiębiorców wobec konsumenta, który może być poważny, ponieważ w każdym z zakwestionowanych postanowień dochodzi do pomniejszenia praw konsumenta na rzecz zwiększenia uprawnień przedsiębiorcy i może skutkować dla klienta biura podróży konkretnymi dolegliwościami finansowymi. Wskazać również należy, iż Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony przez Prezesa Urzędu jest rejestrem jawnym, co oznacza jego powszechną dostępność. Zawiera on wiele klauzul dotyczących rynku organizowania usług turystycznych. Klauzule wskazane w uzasadnieniu niniejszej decyzji, w większości wpisane zostały do przedmiotowego Rejestru na podstawie prawomocnych wyroków Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanych już w roku 2004. Stosowanie przez Grażynę Napieralską oraz Zenona Napieralskiego postanowień tożsamych z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, pomimo wskazanych powyżej okoliczności, określa wysoki stopień zaniedbania przez Wspólników określonych obowiązków ciążących na nich z tytułu profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.

Ponieważ, w świetle powyższego orzeczona kara winna również spełniać rolę represyjno-wychowawczą, a nadto pozostawać we właściwej proporcji do możliwości karanego przedsiębiorcy, ustalając wysokość kary wzięto pod uwagę potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy. Przyjmując wspomniane ww. 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 na każdego z przedsiębiorców jak **w punkcie II i III sentencji decyzji.**

W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną jak i represyjną.

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

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

otrzymuje:

1. Zenon Napieralski

Biuro Usług Turystycznych „Lubusz-Tourist”

Ul. Kuśnierska 6
67-100 Nowa Sól
2. Grażyna Napieralska
Biuro Usług Turystycznych „Lubusz-Tourist”
Ul. Kuśnierska 6
67-100 Nowa Sól