



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

**RGD.61-22/08/MLM**

Gdańsk, dnia     października 2008r.

**DECYZJA NR RGD. 54/2008**

Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy JTP Sp. z o.o. z siedzibą w S **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie: „**Warunki uczestnictwa**” postanowienia, umieszczonego w pkt 5.3 wzorca, o treści:

- „*Uczestnik winien zgłosić reklamację na piśmie wraz z protokołem (...) w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (...)*” ,

uznanego za postanowienie niedozwolone i wpisanego, na podstawie art. 479 [45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 zm.), do „Rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone” i stwierdza się zaniechanie stosowania praktyki z dniem 30 lipca 2008r.

**UZASADNIENIE**

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu lub organem antymonopolowym) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Gdańsku poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca: JTP Sp. z o.o. z siedzibą w Szczecinie (zwany również Spółką) we wzorcu umownym „**Warunki uczestnictwa**”, stosuje postanowienie, którego treść można uznać za tożsamą z postanowieniem wpisanym do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

Mając to na uwadze, postanowieniem nr 155 z dnia 15 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę: JTP Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U.

**80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30**

**TEL./FAX (058) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75**

**E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL**

z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zwanej dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową], polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym pn. **„Warunki uczestnictwa”**, postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

Po wszczęciu postępowania Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów również materiały uzyskane od przedsiębiorcy w trakcie przeprowadzonej wcześniej kontroli wzorców umownych.

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca, pismem z dnia 5 maja 2008r., przekazał kopię wyroku SOKiK z dnia 27 lutego 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04). Wyrok został wydany po rozstrzygnięciu przez Sąd Ochrony konkurencji i Konsumentów z powództwa wniesionego przez Prezesa Urzędu, o uznanie postanowień zawartych we wzorcu umownym, stosowanym przez Spółkę JTP, za niedozwolone.

Kolejnym pismem z dnia 28 lipca 2008r. Spółka poinformowała, iż opracowała nowy wzorzec umowny, który nie zawiera kwestionowanego postanowienia. Wzorzec ten został przedstawiony Prezesowi Urzędu. Zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorcy nowy wzorzec obowiązuje od dnia 30 lipca 2008r. Analiza klauzul zawartych w nowym, przekazanym wzorcu wskazuje, że przedsiębiorca zaniechał stosowania kwestionowanego postanowienia umownego. Ponadto przedsiębiorca poinformował również, *„że wszystkie reklamacje jakie wpłynęły dotychczas od rozpoczęcia sezonu 2008 (łącznie 38), zostały zweryfikowane pod kątem wprowadzonych zmian, a sposób ich rozpatrzenia odpowiada ww. nowym zapisom, tj. zostały rozpoznane niezależnie od terminu, w jakim zostały wniesione oraz niezależnie od tego, czy klient dołączył do reklamacji protokół”*.

Ponadto zgodnie z oświadczeniem przedsiębiorcy, wyrażonym w piśmie z dnia 19 września 2008r., w obrocie konsumenckim obowiązują wyłącznie umowy zawarte w oparciu o wzorzec obowiązujący od dnia 30 lipca 2008r.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Spółka JTP wpisana jest do KRS pod numerem:..... Ponadto przedsiębiorca ten wpisany jest do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego (zaświadczenie nr .... z dnia .....). Zakres działania przedsiębiorcy obejmuje m.in. organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami posługuje się on projektami umów, które następnie konsumenci podpisują, chcąc skorzystać z usług/oferty przedsiębiorcy.

Projekty umów przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed zawarciem umowy, zawierają gotowe, jednolite postanowienia, stanowiąc tym samym wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Stosowany przez przedsiębiorcę, do dnia 30 lipca 2008R., projekt wzorca umowy tj.: **„Warunki uczestnictwa”** zawierał między innymi postanowienie umowne, o treści:

*„Uczestnik winien zgłosić reklamację na piśmie wraz z protokołem (...) w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (...)”*

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

Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorców.

Spółce przedstawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi, iż *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”* Zgodnie z ust. 2 tego artykułu *„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. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...).”*

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku JTP- mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny spełniać łącznie następujące przesłanki: ujawniać się w obrocie konsumenckim, stanowić działanie bezprawne, naruszając jednocześnie zbiorowy interes konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) i art. 22<sup>1</sup>k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów sprzedaży usług turystycznych, w ramach wykonywanej działalności gospodarczej polegającej na oferowaniu klientom organizowanych usług turystycznych, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy antymonopolowej.

Odnosnie drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działania sprzeczne z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...), polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowienia, które zostało wpisane do Rejestru. Zakaz stosowania takich postanowień dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. 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. 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 u.o.k.ik. 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.o.k.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. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, postanowienie wzorca o nazwie: **„Warunki uczestnictwa”**, o treści *„Uczestnik winien zgłosić reklamację na piśmie wraz z protokołem (...) w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy turystycznej (...)”*, stosowane przez Spółkę jest tożsame z treścią klauzuli uznanej za niedozwoloną prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanej do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, pod pozycją **1246**.

Wyrokiem z dnia 20 lutego 2007r., (sygn. akt XVII AmC 50/06) Sąd uznał za niedozwolone, postanowienie o treści: *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usługi w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”*.

Oba analizowane postanowienia tj. zarówno to zwarte we wzorcu stosowanym przez Spółkę, jak i to umieszczone w Rejestrze identycznie określają termin na wniesienie reklamacji tj. w ciągu 14 dni od zakończenia imprezy. Wskazać należy, że zgodnie ze stanowiskiem SOKiK (Wyrok z dnia 8 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06), wyznaczony (krótki) okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie, w szczególności w okresie urlopowym, gdy klient może brać udział w kilku, następujących po sobie imprezach turystycznych.

Przeprowadzone porównanie jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywołanych przez wskazane wyżej klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Reasumując za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienie, zawarte w wymienionym wzorcu umownym, stosowanym przez przedsiębiorcę mieści się w hipotezie przywołanej klauzuli, wpisanej do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone w pozycji **1246**.

Także trzecią przesłankę, uznać należało za spełnioną. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, w sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług turystycznych zawierająca niedozwoloną klauzulę adresowana jest bowiem przez JTP, nie do ściśle zindywidualizowanego kon-

kretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Skoro zatem kwestionowane postanowienie analizowanego wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nią w obrocie konsumenckim, zgodnie treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uznać należy za działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu nie wydaje decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowanie tej praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję w trybie art. 27 ust. 2 wymienionej ustawy.

Z okoliczności faktycznych sprawy wynika, że przedsiębiorca, od dnia 30 lipca 2008r., stosuje nowy wzorec umowny, który nie zawiera już kwestionowanej klauzuli. Aktualnie pkt 5.3 wzorca przewiduje 30 dniowy termin na wniesienie reklamacji. Ponadto przedsiębiorca, oświadczył, że dokonał weryfikacji wszystkich złożonych dotychczas reklamacji i rozpatruje je niezależnie od terminu wniesienia. Jednocześnie wszystkie umowy zawarte w oparciu o wzorec stosowany do dnia 30 lipca 2008r. zostały wykonane.

W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Zgodnie z brzmieniem tego przepisu, nałożenie kary nie ma charakteru obligatoryjnego, a więc zastosowanie tego środka uzależnione jest wyłącznie od decyzji Prezesa Urzędu w tym zakresie.

Wprawdzie w wyniku przeprowadzonego postępowania zostało wykazane i udowodnione, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym postanowienie niedozwolone, przez co naruszył interesy konsumentów, jednak Prezes Urzędu postanowił odstąpić od zastosowania sankcji przewidzianej ww. artykułem 106 ustawy o ochronie [...].

Podejmując decyzję o odstąpieniu od nałożenia kary pieniężnej Prezes Urzędu uwzględnił następujące okoliczności:

W trakcie trwającego postępowania Spółka przedstawiła, jako dowód w sprawie, prawomocny wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006r., sygn. akt XVII AmC 100/04, zapadły po wniesieniu powództwa Prezesa Urzędu przeciwko JTP. W wyroku tym SOKiK nie podzielił stanowiska prezentowanego przez organ antymonopolowy w zakresie oceny postanowienia wzorca umownego stosowanego przez Spółkę o treści: *„Uczestnik powinien złożyć reklamację w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji”*, uznając, iż klauzula ta *„nie narusza rażąco interesu konsumentów”*. Zdaniem Sądu *„fakt złożenie reklamacji w jakimkolwiek terminie lub zaniechanie konsumenta w tym zakresie nie pozbawia go możliwości domagania się odszkodowania, ani nie wpływa na jego wysokość”*. Przychylając się jednak do argumentacji podnoszonej przez Prezesa UOKiK, przedsiębiorca, z własnej woli, jeszcze w trakcie trwania postępowania, zmienił kwestionowany warunek umowny i wydłużył okres na wniesienie reklamacji do 30 dni od zakończenia imprezy, a także usunął zapis o treści: *„Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji”*. W ocenie Prezesa Urzędu, przedsiębiorca dysponując wskazanym rozstrzygnięciem, wydanym w jego sprawie, mógł działać w przeświadczeniu, iż stosowany przez niego wzorec umowny jest zgodny z prawem. Tę właśnie okoliczność ,

w pierwszej kolejności, organ antymonopolowy wziął pod uwagę podejmując decyzję o odstąpieniu od nałożenia kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał bowiem, że obok bezwzględnego wymogu przestrzegania prawa, równie ważnym jest zapewnienie i respektowanie pewności obrotu gospodarczego. Sankcjonowanie więc przedsiębiorcy, który w przedmiocie tej samej klauzuli uzyskał wcześniej pozytywne rozstrzygnięcie SOKiK, mogłoby tę pewność podważyć. Ponadto, JTP aktywnie współdziałał z Urzędem i terminowo wywiązywał się ze wszystkich zobowiązań nakładanych przez Prezesa Urzędu w zakresie udzielania informacji oraz przekazywania żądanych dokumentów.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> *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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

W imieniu Prezesa UOKiK  
Roman Jarząbek  
Dyrektor Delegatury UOKiK  
W Gdańsku