



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKIK W KRAKOWIE**

Pl. Szczepański 5
31-011 Kraków
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98
E-mail: krakow@uokik.gov.pl

RKR-61-13/08/WJ-21/08

Kraków, dnia 4 listopada 2008 r.

DECYZJA Nr RKR - 40/2008

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Asnyka 10/17 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającą na stosowaniu we wzorcu umownym p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.” postanowień, o następującej treści:

- 1) „*Biuro Baudart jest zobowiązane do powiadomienia Uczestnika o zmianach istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard, cena, odwołanie imprezy) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia, złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy, nie później niż na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia*” oraz „*Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczne z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie*” (pkt 8 oraz pkt 9 warunków uczestnictwa),
- 2) „*Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy, bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:*
 - a) *wzrostu ceny wycieczki, z przyczyn opisanych w punkcie 6 o więcej niż 10 %,*
 - b) *odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punkcie 7*” (pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa),
- 3) „*W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie Uczestnik obciążany jest następującymi kosztami:*
 - a) *75 zł w przypadku rezygnacji na 31 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - b) *25% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 21 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*

- c) 50% ceny imprezy w przypadku rezygnacji do 14 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - d) 75% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - e) 100% ceny imprezy przy rezygnacji złożonej poniżej 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy” (pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa),
- 4) „Biuro Baudart nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli na swoje miejsce Uczestnik przedstawi inną osobę, mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem. W takim przypadku pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości jak w punkcie 12 a” (pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa),
- 5) „Ewentualne reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług należy zgłosić osobie upoważnionej (pilot, rezydent, itp.), niezwłocznie w czasie trwania imprezy lub, potwierdzone przez pilota/rezydenta, przesłać do Biura w terminie nie później niż 14 dni od daty zakończenia imprezy” (pkt 14 warunków uczestnictwa),
- 6) „Sprawy sporne, mogące wyniknąć w trakcie realizacji umowy, będą rozpatrywane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Baudart” (pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa);

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

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 2 października 2008 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Asnyka 10/17 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust 1 i ust. 2 ww. ustawy, polegającą na zamieszczeniu we wzorcu umownym p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.” postanowienia o treści: „Biuro Baudart zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia, na skutek nagłego wzrostu: kursu walut, kosztów transportu, ceł, podatków lub innych opłat urzędowych. Zmiana ceny imprezy w takim przypadku nie wymaga odrębnych uzgodnień między stronami” (pkt 6 warunków uczestnictwa) – sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm.);

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 2 października 2008 r.

III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej *ustawy* i § 7 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Asnyka 10/17, **karę pieniężną** w wysokości 359 zł (słownie: trzysta pięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 *ww. ustawy*.

IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej *ustawy* i § 7 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów*,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Asnyka 10/17 **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego Przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 36 zł (słownie: trzydzieści sześć złotych).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Prezesem Urzędu”) - w ramach zaplanowanego badania wzorców umów, stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych - wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy warunki świadczenia usług turystycznych, stosowane w obrocie z konsumentami przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, tj. czy są zgodne z przepisami *ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz przepisami *kodeksu cywilnego* dotyczącymi wzorców umów.

W trakcie przedmiotowego postępowania wyjaśniającego uzyskano następujące dokumenty, stosowane przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. w Rzeszowie (zwane dalej „Przedsiębiorcą”), w obrocie z konsumentami:

- wzór „Umowa – zgłoszenie”,
- „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.” (zwane dalej „warunkami uczestnictwa”),
- przykładowy program imprezy turystycznej – „Wycieczka autokarowo samolotowa do Paryża,

Przeprowadzona analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że *ww. warunki uczestnictwa* mogą zawierać postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*

Ponadto ustalono, że wzorzec warunków uczestnictwa Przedsiębiorcy zawiera postanowienie, którego treść może być sprzeczna z bezwzględnie obowiązującym przepisem art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm.).

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu wszczął - postanowieniem Nr RKR - 125/2008 z dnia 3 marca 2008 r. - postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Asnyka 10/17, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. stosowaniu w warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o. postanowień umownych, wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:

- 1) *„Biuro Baudart jest zobowiązane do powiadomienia Uczestnika o zmianach istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard, cena, odwołanie imprezy) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia, złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy, nie później niż na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia”* oraz *„Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczne z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie* (pkt 8 oraz pkt 9 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 299, 300,
- 2) *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy, bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:*
 - a) *wzrostu ceny wycieczki, z przyczyn opisanych w punkcie 6 o więcej niż 10 %,*
 - b) *odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punkcie 7”* (pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 299, 431, 1131, 661, 1045, 1053,
- 3) *„W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie Uczestnik obciążany jest następującymi kosztami:*
 - a) *75 zł w przypadku rezygnacji na 31 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - b) *25% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 21 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - c) *50% ceny imprezy w przypadku rezygnacji do 14 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - d) *75% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - e) *100% ceny imprezy przy rezygnacji złożonej poniżej 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy”* (pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1050, 1068,
- 4) *„Biuro Baudart nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli na swoje miejsce Uczestnik przedstawi inną osobę, mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem. W takim przypadku pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości*

jak w punkcie 12 a” (pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 258, 1001,

5) *„Ewentualne reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług należy zgłosić osobie upoważnionej (pilot, rezydent, itp.), niezwłocznie w czasie trwania imprezy lub, potwierdzone przez pilota/rezydenta, przesłać do Biura w terminie nie później niż 14 dni od daty zakończenia imprezy”* (pkt 14 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 185, 1079,

6) *„Sprawy sporne, mogące wynikać w trakcie realizacji umowy, będą rozpatrywane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Baudart”* (pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 350, 1280

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 1 ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*;

II. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez zamieszczenie w ww. warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o. postanowienia o treści: *„Biuro Baudart zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia, na skutek nagłego wzrostu: kursu walut, kosztów transportu, cel, podatków lub innych opłat urzędowych. Zmiana ceny imprezy w takim przypadku nie wymaga odrębnych uzgodnień między stronami”* (pkt 6 warunków uczestnictwa) – jako sprzecznego z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 17 *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm.)

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów*.

Odpowiadając na postawione zarzuty - pismem z dnia 8 kwietnia 2008 r. - Przedsiębiorca wyjaśnił, iż organizowane przez niego imprezy turystyczne skierowane są przede wszystkim do szkół i zakładów pracy oraz realizowane głównie na ich zamówienie. Jednocześnie Przedsiębiorca poinformował, iż od daty uzyskania statusu organizatora turystyki nie zdarzyło mu się podwyższyć ceny imprezy, natomiast w przypadku rezygnacji dotychczasowego uczestnika imprezy oraz wstąpienia na jego miejsce nowej osoby nigdy nie pobierał i nie pobiera obecnie jakiegokolwiek opłaty manipulacyjnej. Przedsiębiorca dodał również, że w okresie prowadzenia przez niego działalności touroperatorskiej nie zdarzyła mu się żadna reklamacja. Niezależnie od wyżej przedstawionych wyjaśnień, Przedsiębiorca uznał konieczność dokonania zmian zakwestionowanych postanowień umownych i doprecyzował, iż aktualnie opracowuje nowe wzorce warunków uczestnictwa, uwzględniające zastrzeżenia Prezesa Urzędu, które zostaną mu przedstawione niezwłocznie po ich opracowaniu.

W ślad za pismem z dnia 15 kwietnia 2008 r., Przedsiębiorca istotnie przesłał nowy, zmodyfikowany i poprawiony wzorzec warunków uczestnictwa.

Natomiast w kolejnym piśmie z dnia 16 lipca 2008 r. – stanowiącym odpowiedź na wezwanie Prezesa Urzędu z 20 czerwca 2008 r. – Przedsiębiorca zawiadomił, że zgodnie z zaleceniami Urzędu wprowadził w życie ów nowy wzorzec warunków uczestnictwa oraz rozpoczął, w oparciu o jego treść, zawieranie umowy ze swoimi aktualnymi klientami.

Na potwierdzenie tych okoliczności, Przedsiębiorca przedłożył umowę – zgłoszenie, do której załączono aktualnie obowiązujący wzorzec warunków uczestnictwa, zastosowane wobec konsumenta korzystającego z imprezy turystycznej zorganizowanej na Krymie. Jednocześnie Przedsiębiorca ponownie podkreślił, że większość swoich imprez realizuje na zamówienie klientów zbiorowych, takich jak: szkoły, zakłady pracy, stowarzyszenia itp.

Z kolei w piśmie z dnia 22 września 2008 r., Przedsiębiorca dookreślił dodatkowo, że od początku roku do dnia wysłania tego pisma zawarł dokładnie 3 umowy z konsumentami, którzy zostali dołączeni do imprez turystycznych zamówionych przez klientów zbiorowych.

Niezależnie od powyższego – pismem z dnia 2 października 2008 r. - Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa. Przedsiębiorca podniósł dodatkowo, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zawarte zostały z klientem zbiorowym. Natomiast wzorzec warunków uczestnictwa jest bardzo rzadko wykorzystywany wobec konsumentów, co doprowadziło do niedopatrzenia polegającego na zastosowaniu w nim niedozwolonych postanowień umownych. Przedsiębiorca jeszcze raz podkreślił, że nigdy w jego działalności touroperatorskiej nie wystąpiła sytuacja, w której wykorzystywałby niedozwolone postanowienia umowne, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca - „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000150449. Przedmiotem jego działalności gospodarczej, ujawnionej w Rejestrze, jest - pośród 12 innych rodzajów - również działalność związana z turystyką.

W ramach tej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy o świadczenie usług turystycznych z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcem umownym pod nazwą: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.”, które regulują wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorcy oraz konsumentów korzystających z jego usług.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach warunków uczestnictwa postanowień, o następującej treści:

- 1) *„Biuro Baudart jest zobowiązane do powiadomienia Uczestnika o zmianach istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard, cena, odwołanie imprezy) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia, złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy, nie później niż na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia” oraz „Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczne z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie (tak: pkt 8 oraz pkt 9 warunków uczestnictwa),*
- 2) *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy, bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:
a) wzrostu ceny wycieczki, z przyczyn opisanych w punkcie 6 o więcej niż 10 %,
b) odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punkcie 7” (tak: pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa),*

- 3) „W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie Uczestnik obciążony jest następującymi kosztami:
 - a) 75 zł w przypadku rezygnacji na 31 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - b) 25% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 21 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - c) 50% ceny imprezy w przypadku rezygnacji do 14 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - d) 75% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
 - e) 100% ceny imprezy przy rezygnacji złożonej poniżej 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy” (tak: pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa),
- 4) „Biuro Baudart nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli na swoje miejsce Uczestnik przedstawi inną osobę, mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem. W takim przypadku pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości jak w punkcie 12 a” (tak: pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa),
- 5) „Ewentualne reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług należy zgłosić osobie upoważnionej (pilot, rezydent, itp.), niezwłocznie w czasie trwania imprezy lub, potwierdzone przez pilota/rezydenta, przesłać do Biura w terminie nie później niż 14 dni od daty zakończenia imprezy” (tak: pkt 14 warunków uczestnictwa),
- 6) „Sprawy sporne, mogące wyniknąć w trakcie realizacji umowy, będą rozpatrywane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Baudart” (tak: pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa).

W nawiązaniu do powyższego należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. – postanowienia, o następującej treści:

Poz. 300: „Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadamiania uczestnika o każdej istotnej zmianie warunków umowy (termin, program, cena standard, itp.). Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, lub rezygnację z imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika będzie traktowany przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24 listopada 2004r., sygn. akt: XVII Amc 119/03);

Poz. 299: „Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 119/03);

Poz. 431: „Cena wycieczki ustalona jest na podstawie obowiązujących cen, opłat, kursów walut. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny wycieczki przed wyjazdem, jeżeli nastąpi wzrost np. kosztów transportu spowodowany wzrostem cen paliw, podatków, opłat lotniskowych, kursów walut. Jeżeli koszt wycieczki wzrośnie o więcej niż 10% Klient ma prawo do jej anulowania i odzyskania w całości wpłaconej kwoty. Decyzja ta jednak musi zapadnąć w ciągu 2 dni od chwili otrzymania informacji

o wzroście ceny, nie później niż 24 godziny przed wyjazdem” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 24 stycznia 2005 r., sygn. akt: XVII Amc 125/03);

Poz. 1131: *„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” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 lutego 2006r., sygn. akt: XVII Amc 100/04);*

Poz. 1050: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 22/06);*

Poz. 1068: *„Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 37/06);*

Poz. 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” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19 października 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 95/03);*

Poz. 1001: *„Nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza opłatą manipulacyjną, jeżeli klient w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, wskaże osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekáže uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej umowy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28 listopada 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 142/05);*

Poz. 185: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 października 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 83/03);*

Poz. 1079: *„Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8 grudnia 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 41/06);*

Poz. 92: „Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 59/03);

Poz. 1280: „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14 września 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 119/07).

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że Przedsiębiorca zawarł we wzorcu warunków uczestnictwa postanowienie, zgodnie z którym:

„Biuro Baudart zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia, na skutek nagłego wzrostu: kursu walut, kosztów transportu, ceł, podatków lub innych opłat urzędowych. Zmiana ceny imprezy w takim przypadku nie wymaga odrębnych uzgodnień między stronami” (zapis w takim kształcie zamieszczony został w pkt 6 warunków uczestnictwa).

W przypadku tej ostatniej klauzuli – która zakwestionowana została w punkcie II sentencji niniejszego decyzji – jej treść może być sprzeczna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm. – zwanej dalej „ustawą o usługach turystycznych”). Stosownie do ich treści, cena ustalona w umowie może zostać podwyższona wyłącznie w razie zaistnienia ściśle zdefiniowanych w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych okoliczności. Jednak – w myśl art. 17 ust. 2 tej ustawy - w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. W zakwestionowanym postanowieniu pkt 6 wzorca warunków uczestnictwa przewidziano natomiast „prawo do zmiany ceny imprezy, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia”, co może być sprzeczne z powołanym tu przepisem art. 17 ustawy o usługach turystycznych.

Wzorzec warunków uczestnictwa, który zawiera kwestionowane powyżej postanowienia umowne, był stosowany przez Przedsiębiorcę w momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, a następnie - będącego jego efektem - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ostatecznie, w ślad za pismami z dnia 15 kwietnia 2008 r., a następnie z 16 lipca 2008r., Przedsiębiorca przedstawił nowy, zmieniony i poprawiony - zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorzec warunków uczestnictwa. Znajdują się w nim zmodyfikowane postanowienia pkt 8, 9, 11 zd. 1, 12 zd. 1, 12 zd. 3 i zd. 4, 14, 20 zd. 1 oraz pkt 6 warunków uczestnictwa. Przedsiębiorca podniósł dodatkowo, że stosowne zmiany, dostosowujące kwestionowane postanowienia wzorca warunków uczestnictwa do stanu zgodnego z prawem, zostały przez niego dokonane niezwłocznie po wskazaniu przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości w tym zakresie. W celu potwierdzenia tych okoliczności Przedsiębiorca przedłożył dodatkowo umowę – zgłoszenie, do której załączono aktualnie obowiązujący, zmodyfikowany wzorzec warunków uczestnictwa, zastosowane wobec jednego z jego klientów będących konsumentami.

Ponadto - zgodnie z wyraźnym oświadczeniem Przedsiębiorcy - w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa.

Przedsiębiorca oświadczył również, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy - podpisane w oparciu o nowy, zmodyfikowany wzorzec warunków uczestnictwa - zostały zawarte z klientem zbiorowym. Natomiast wzorzec warunków uczestnictwa był i jest bardzo rzadko wykorzystywany wobec konsumentów – w roku 2008 zawarto jedynie 3 umowy z konsumentami, którzy zostali dołączeni do imprez turystycznych zamówionych przez klientów zbiorowych. Z uwagi na to, nigdy w działalności touroperatorkiej Przedsiębiorcy nie zdarzyła się sytuacja, w której wykorzystaliby niedozwolone postanowienia umowne, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu.

Niezależnie od powyższego, Prezes Urzędu - na skutek wezwania Przedsiębiorcy – ustalił dodatkowo, że jego przychód w rok 2007 r. wyniósł 359.049 zł. W celu potwierdzenia tego faktu, Przedsiębiorca posłużył się: kopią deklaracji podatkowej CIT - 8 oraz kopią rachunku zysków i strat „Baudart Transports” Sp. z o.o. w Rzeszowie za rok 2007, które zostały poświadczane za zgodność z oryginałem. Z dokumentów tych wywnioskować można, że Przedsiębiorca ponosił w ostatnich latach stratę finansową, która – jak wynika z jego oświadczeń - utrzymuje się od roku 2004. Jak ustalono również na podstawie uzupełniających wyjaśnień Przedsiębiorcy, musiał on ograniczyć zakres prowadzonej działalności oraz ilość zatrudnianych pracowników. W wyniku tego, aktualnie działalność gospodarcza Przedsiębiorcy prowadzona jest przez jedną osobę, która pełni jednocześnie funkcję kierującego przedsiębiorstwem, pracownika biura oraz pilota organizowanych imprez turystycznych. Przedsiębiorca wyraził ponadto przekonanie, że jeżeli rok 2008 zakończy się kolejną stratą, co jest stanem przez niego oczekiwanym, to wówczas nałożenie na niego jakiegokolwiek kary pieniężnej może okazać się wyjątkowo dotkliwie w skutkach i trudne do sfinansowania.

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

Na wstępie należy stwierdzić, iż treść art. 1 ust. 1 powoływanej wyżej *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o ochronie (...)*”) wyraźnie wskazuje, że jej przepisy mają zastosowanie wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Zatem warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorcy naruszają przepisy *ustawy o ochronie (...)* i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanego przez Przedsiębiorcę wzorca p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.”. Wzorzec ten był stosowany przy zawieraniu umów z klientami Przedsiębiorcy – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych. Dotyczył on zatem dotychczasowych oraz wszystkich potencjalnych kontrahentów Przedsiębiorcy, co oznacza, iż mógł on mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Stwierdzić zatem należy, że postępowanie poprzedzające wydanie niniejszej decyzji oraz zawarte w niej rozstrzygnięcie mają na celu ochronę interesu publicznego.

Przepis art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Przepis ten zawiera w punktach 1 - 3 przykładowe wyliczenie praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten precyzuje, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz naruszenia szeroko ujmowanych praw konsumenta do informacji. A zatem kolejne punkty art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)* dookreślają klauzulę generalną wyrażoną na początku tego przepisu, poprzez egzemplifikację najczęściej występujących rodzajów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z wyżej przedstawionej treści art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, aby możliwe było stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, czyli przepisami określonych aktów prawnych, a także sprzeczne z dobrymi obyczajami, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy zarówno:

- 1) stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* – tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 *ustawy o ochronie (...)*, jak i
- 2) naruszenia bezwzględnie obowiązującego przepisu *ustawy o usługach turystycznych*, a przez to próbę ukształtowania praw i obowiązków konsumentów w sposób sprzeczny z tą regulacją ustawową - tj. naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*.

Ocena działań Przedsiębiorcy, objętych punktem I sentencji decyzji

Aby możliwe było stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 *ustawy o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Pokreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 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, tzn. 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 tak zwanej prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania zapisu wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 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, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie - w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (sygn. akt: VI ACa 760/05) - ocenił, że zgodnie z art. 23a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080, z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt: VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r. (sygn. akt: III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo poprzez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma - zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. - od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt: XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13 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 z art. 23a uokik (obecnie art. 24 tej ustawy – przyp. własny UOKiK) obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież

tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27, a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)". Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest m.in. wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umowy p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.”, stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

W przedmiotowej sprawie bezspornym jest, że „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie jest przedsiębiorcą - w zakresie w jakim świadczy odpłatne usługi turystyczne. Bezsprzeczne jest również – co zostało wykazane w opisie stanu faktycznego niniejszej decyzji - że Przedsiębiorca ten stosuje w obrocie z konsumentami wzorzec umowy, który zawiera następujące postanowienia:

- 1) *„Biuro Baudart jest zobowiązane do powiadomienia Uczestnika o zmianach istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard, cena, odwołanie imprezy) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia, złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy, nie później niż na 14 dni przed datą jej rozpoczęcia” oraz „Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczne z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie (tak: pkt 8 oraz pkt 9 warunków uczestnictwa),*
- 2) *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy, bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku:*
 - a) *wzrostu ceny wycieczki, z przyczyn opisanych w punkcie 6 o więcej niż 10 %,*
 - b) *odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punkcie 7” (tak: pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa),*
- 3) *„W przypadku rezygnacji z udziału w imprezie Uczestnik obciążany jest następującymi kosztami:*
 - a) *75 zł w przypadku rezygnacji na 31 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - b) *25% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 21 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - c) *50% ceny imprezy w przypadku rezygnacji do 14 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - d) *75% ceny imprezy w przypadku rezygnacji złożonej do 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,*
 - e) *100% ceny imprezy przy rezygnacji złożonej poniżej 6 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy” (tak: pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa),*
- 4) *„Biuro Baudart nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli na swoje miejsce Uczestnik przedstawi inną osobę, mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem.*

W takim przypadku pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości jak w punkcie 12 a” (tak: pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa),

- 5) *„Ewentualne reklamacje dotyczące jakości świadczonych usług należy zgłosić osobie upoważnionej (pilot, rezydent, itp.), niezwłocznie w czasie trwania imprezy lub, potwierdzone przez pilota/rezydenta, przelać do Biura w terminie nie później niż 14 dni od daty zakończenia imprezy” (tak: pkt 14 warunków uczestnictwa),*
- 6) *„Sprawy sporne, mogące wyniknąć w trakcie realizacji umowy, będą rozpatrywane polubownie, a w razie braku porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby Baudart” (tak: pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa).*

A zatem, w celu udowodnienia bezprawności działań Przedsiębiorcy należy wykazać, że ww. postanowienia są tożsame z zapisami umieszczonymi w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Odnosząc się do pierwszej grupy tych postanowień - zamieszczonych powyżej w punktach 1 i 2 - tj. zapisów pkt 8 i pkt 9 oraz pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że są one tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 300, 299, 431 oraz 1131 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Na wstępie należy zauważyć, że przepisy *ustawy o usługach turystycznych* wprowadzają w art. 14 ust. 2 katalog istotnych warunków (postanowień), które muszą zostać zawarte w każdej umowie o świadczenie usług turystycznych. Należą do nich m.in.: program imprezy, obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług, w tym rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy. W świetle powyższego, nie może budzić wątpliwości, że postanowienia określające program imprezy, standard hotelu, czy środka transportu stanowią istotne warunki umowy, co powoduje, że organizator turystyki nie może jednostronnie i w dowolny sposób decydować o ich zmianie. Dla ochrony klientów organizatorów turystyki ustawodawca wprowadził procedurę zmiany istotnych warunków umowy. Mogą one zostać zmienione przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli spowodowane jest to przyczynami od niego niezależnymi. W takim przypadku jest on zobowiązany niezwłocznie powiadomić klienta o zmianach w warunkach umowy. Zgodnie z art. 14 ust. 5 *ustawy o usługach turystycznych*, klientowi przysługuje uprawnienie do:

- przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo
- odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Potwierdza to również treść art. 14 ust. 6 *ustawy o usługach turystycznych*, który przyznaje klientowi - odstępującemu od umowy z powyższych przyczyn - prawo bądź uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie bądź żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Analizowane postanowienia pkt 8 i pkt 9 warunków uczestnictwa, przyznając Przedsiębiorcy prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy - tj. programu imprezy, jej standardu, poszczególnych terminów i ceny imprezy turystycznej, w tym również możliwości jej odwołania – mogą w konkretnych przypadkach pozbawiać konsumentów wyżej opisanych praw wynikających z *ustawy o usługach turystycznych*. Ponadto, powoływane w niniejszej decyzji zapisy pkt 8 i pkt 9 warunków uczestnictwa

pozwalają jednocześnie Przedsiębiorcy na zmianę, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia, co kwalifikuje je jako niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 19 *k.c.* Zgodnie bowiem z tym przepisem, niedozwolonym postanowieniem umownym jest takie, które przewiduje „wylącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia”.

Mając powyższe na uwadze należy przyjąć, że postanowienia pkt 8 i pkt 9 warunków uczestnictwa są tożsame w skutkach prawnych z klauzulą o treści: „Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadamiania uczestnika o każdej istotnej zmianie warunków umowy (termin, program, cena standard, itp.). Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, lub rezygnację z imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika będzie traktowany przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”, która została wpisana - na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 300. Wpis ten dokonany został w celu wykonania wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03). Niestety wyrok ten zawiera jedynie sentencję, w której SOKiK uznaje przedmiotowe postanowienie za niedozwolone i zakazuje jego wykorzystywania w umowach z konsumentami, natomiast nie został on uzasadniony. Mając jednak na względzie, iż uznając cytowane wyżej klauzule za abuzywne Sąd zgodził się z zarzutami i argumentacją pozwu, Prezes Urzędu uznał za zasadne odwołanie się do tej argumentacji. W treści tego pozwu, autorstwa Prezesa Urzędu stwierdził on, że do zakwestionowanego przez niego postanowienia winien znaleźć zastosowanie cytowany i wyjaśniany powyżej przepis art. 14 ust. 2 i 5 *ustawy o usługach turystycznych*. Zgodnie z argumentacją Prezesa Urzędu powoływaną w treści pozwu - każda zmiana istotnego warunku umowy, zawartej klientem będącym konsumentem, w tym również zmiana ceny imprezy, upoważnia klienta do odstąpienia od umowy (rezygnacji z imprezy). W dalszej części pozwu, Prezesa Urzędu wyraził opinię, że ograniczenie możliwości odstąpienia jest niedozwolone, podobnie jak ustalenie rażąco krótkiego, jedynie 3 dniowego terminu na powiadomienie organizatora o rezygnacji z imprezy turystycznej, z jednoczesnym przyjęciem, iż brak odpowiedzi ze strony konsumenta oznacza akceptacją nowych warunków udziału w imprezie. Komentowane postanowienie narusza – zdaniem Prezesa Urzędu - art. 385¹ § 1 *k.c.* oraz art. 385³ pkt 19 i 20 *k.c.*

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy pkt 8 i pkt 9 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienie, wpisane do rejestru pod pozycją 300, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza konsumentowi możliwość odstąpienia od umowy – ustalając rażąco krótki, jedynie 3. dniowy termin na powiadomienie touroperatora o rezygnacji z imprezy turystycznej, z jednoczesnym przyjęciem, iż brak oświadczenia konsumenta co do zmiany warunków umowy o świadczenie usług turystycznych oznacza ich akceptację. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

W wyżej powołanym wyroku z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03) Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał również za niedozwolony zapis - który następnie został wpisany pod pozycją 299 rejestru niedozwolonych postanowień umownych - o treści: „Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika

do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków". Z uwagi na wspomniany wyżej brak uzasadnienia tego orzeczenia, Prezesa Urzędu ponownie postanowił odwołać się do treści własnego pozwu, który stanowił podstawę uznania przez SOKiK cytowanego zapisu za niedozwolony i zakazania jego wykorzystywania w obrocie konsumenckim, a następnie wpisu tej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. W pozwie, o którym mowa Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że cytowane postanowienie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta. Tak bowiem, zgodnie z treścią przepisów 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 - wyrokiem z dnia 24 stycznia 2005 r. (sygn. akt: XVII Amc 125/03) - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Cena wycieczki ustalona jest na podstawie obowiązujących cen, opłat, kursów walut. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny wycieczki przed wyjazdem, jeżeli nastąpi wzrost np. kosztów transportu spowodowany wzrostem cen paliw, podatków, opłat lotniskowych, kursów walut. Jeżeli koszt wycieczki wzrośnie o więcej niż 10 % Klient ma prawo do jej anulowania i odzyskania w całości wpłaconej kwoty. Decyzja ta jednak musi zapaść w ciągu 2 dni od chwili otrzymania informacji o wzroście ceny, nie później niż 24 godziny przed wyjazdem”* (które wpisane zostało do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 431). Wreszcie, na podstawie wyroku z dnia 27 lutego 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 100/04), SOKiK uznał za abuzywną klauzulę w brzmieniu: *„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”* (wpisaną następnie do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1131). Odnosząc powołane wyżej postanowienia do niniejszej sprawy, zwrócić należy uwagę na treść postanowienia zawartego w pkt 11 zd. 1 warunków uczestnictwa, zgodnie z którym: *„Uczestnikowi przysługuje prawo do rezygnacji z imprezy, bez ponoszenia żadnych kosztów w przypadku: a) wzrostu ceny wycieczki, z przyczyn opisanych w punkcie 6 o więcej niż 10 %, b) odwołania imprezy z przyczyn wymienionych w punkcie 7”*. Postanowienie w takim kształcie zastrzega zatem dla konsumenta uprawnienie do bezkosztowego odstąpienia od umowy jedynie w przypadku, gdy wzrost ceny imprezy turystycznej przekroczyłby poziom 10 %. Tym samym 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 touroperatorów, w przypadku zmiany przez organizatora turystyki istotnych warunków umowy, uprawnienia 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 zmienianej umowy „bez ponoszenia kosztów” tylko w sytuacji, gdy cena wzrasta powyżej 10 %, w rzeczywistości ogranicza jego prawa wynikające z powołanego przepisu. Pozbawia go bowiem uprawnienia do bezkosztowego 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 turystycznej, jest ono sprzeczne z art. 385³ pkt 20 *k.c.* Skutek stosowania przez Przedsiębiorcę omawianego zapisu jest zatem tożsamy ze skutkiem stosowania postanowień, które zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycjami 299, 431 oraz 1131. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu ich treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we własnych wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając trzecie z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 1050 i 1068 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Tak bowiem wyrokiem z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 22/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że niedozwolone jest postanowienie, zgodnie z którym: „*Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy*”.

Cytowane wyżej postanowienie zostało uznane przez SOKiK za abuzywne, a następnie zamieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1050, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Analizując powołane postanowienie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zasadne argumenty zawarte w pozwie. Oceniał mianowicie, że organizator turystyki w sposób dowolny potrąca znaczną część ceny uiszczoną przez klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób – zdaniem Sądu - otrzymuje część świadczenia klienta, sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. W ocenie Sądu, stanowi ono zatem niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385³ pkt 12 *k.c.*, gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłat za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy. Z kolei w dalszej części uzasadniania swojego wyroku, SOKiK doprecyzował, że nie neguje prawa przedsiębiorcy do potrącenia kosztów, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Niemniej jednak, kwota podlegająca potrąceniu powinna odzwierciedlać rzeczywistą stratę poniesioną przez organizatora turystyki w związku z rezygnacją klienta. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami dopuszczalne jest, co do zasady, stosowanie postanowień wzorca umowy zawierających postanowienie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania

nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Kara taka nie może być jednak nadmiernie wygórowana. Z definicji kary umownej, zawartej w art. 483 *k.c.* wynika, że służy ona naprawieniu wynikłej szkody, a zatem pełni funkcję kompensacyjną.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zauważył dodatkowo, że wprowadzenie wystąpienia szkody nie jest koniecznym warunkiem dla powstania obowiązku zapłaty kary umownej (tak: uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. III CZP 61/03, publ. w Biuletynie SN 2003/11/5), jednak nie zmienia to wymienionego wyżej jej charakteru. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami zawieranych przy pomocy wzorca umowy, odmiennie niż np. w obrocie gospodarczym, kara umowna nie może stanowić dodatkowej dolegliwości z tytułu nienależytego wykonania umowy przez konsumenta, nie może być zatem ustalona w oderwaniu od rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę w związku z rezygnacją klienta. Zdaniem Sądu, wysokość ryczałtowo ustalonych potrąceń nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego i prowadzi do przysporzenia organizatorowi turystyki nieuzasadnionych korzyści, w przypadku rezygnacji klienta z imprezy. W ocenie Sądu, działanie takie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 *k.c.* Ponadto - zdaniem Sądu - wysokość kar umownych ustalona została na rażąco wygórowanym poziomie, zatem zakwestionowane postanowienie odzwierciedla przesłanki klauzuli abuzywnej wskazanej w art. 385³ pkt 17 *k.c.* Na koniec wreszcie SOKiK ocenił, że zakwestionowany zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385³ pkt 16 *k.c.*, ponieważ obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy został nałożony wyłącznie na konsumenta, podczas gdy w wypadku rezygnacji ze strony touroperatora ma on jedynie obowiązek zwrotu tego, co od konsumenta otrzymał.

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 22/06), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis w brzmieniu: *„Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy”*. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1068, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1050 i 1068, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy w przypadku rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakłada na konsumenta, który odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanego odstępnego. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Przechodząc do analizy czwartego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 258, 1001 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 19 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 95/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie 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”*. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 258, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Dokonując analizy cytowanego postanowienia Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zgodził się z argumentacją Prezesa Urzędu, iż organizator turystyki - wykorzystując swoją przewagę kontraktową oraz nieznaną prawo przez konsumentów - zamiast zwrotu kosztów narzucił konsumentom obowiązek zapłaty opłaty manipulacyjnej, ustalonej w stałej wysokości, jednakowej dla każdej imprezy turystycznej, niezależnej od terminu zawiadomienia o zmianie i niezależnej od kosztów konkretnej zamiany. Przyjęcie takiego rozwiązania umożliwia organizatorowi turystyki osiągnięcie o wiele większych korzyści, niż gdyby stosował się do przepisów *ustawy o usługach turystycznych*. Tym samym zapłatę za cesję uprawnień w wysokości opłaty manipulacyjnej należy uznać za rażąco wygórowaną karę umowną, a działanie takie może być oceniane jako naruszające dyspozycję art. 385¹ § 1 *k.c.* i 385³ pkt 17 *k.c.*

Podobnie rzecz się ma z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1001, która również została umieszczona w tym rejestrze na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Tak bowiem wyrokiem z dnia 28 listopada 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 142/05), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne, zapis w brzmieniu *„Nie pobiera się kosztów rezygnacji, poza opłatą manipulacyjną, jeżeli klient w momencie odstąpienia od umowy, jednak nie później niż 3 dni przed rozpoczęciem imprezy, wskaże osobę spełniającą wszelkie warunki udziału w imprezie turystycznej, której przekaze uprawnienia i która przejmie obowiązki wynikające z zawartej umowy”*.

Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie pkt 12 zd. 3 i zd. 4 warunków uczestnictwa oraz klauzule wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycjami 258 oraz 1001, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień narzuca konsumentowi obowiązek zapłaty opłaty manipulacyjnej ustalonej w stałej wysokości, jednakowej dla każdej imprezy turystycznej, a przy tym niezależnej od terminu zawiadomienia o zmianie i niezależnej od kosztów konkretnej zamiany - wynikających z cesji zobowiązań z umowy o świadczenie usług turystycznych. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, jak i organizatorzy turystyki, którzy stosowali postanowienia uznane za niedozwolone, na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Odnosząc się do piątego z tych postanowień, tj. zapisu pkt 14 warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 185 i 1079 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

A mianowicie wyrokiem z dnia 8 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 41/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy”*.

Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1079.

W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK wywiódł, że postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 - dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszające interesy konsumenta i pozostające w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o których mowa w art. 385¹ k.c. Sąd wskazał również, że taki krótki okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie.

Treść kwestionowanego postanowienia, stosowanego przez Przedsiębiorcę narzuca wprawdzie dłuższy - bo 14-dniowy - termin, liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, na zgłoszenie reklamacji. Oceniając jednak to zagadnienie należy zauważyć, iż - zgodnie z art. 11 *ustawy o usługach turystycznych*, w zakresie w niej nieuregulowanym - do umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami stosuje się przepisy *Kodeksu cywilnego*. Oznacza to, że termin - składanych przez konsumentów - reklamacji z tytułu nienależytego wykonania przez organizatora umowy, regulują przepisy dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 563 § 1 k.c. W świetle tego przepisu - uprawnienia z tytułu rękojmi za wady ulegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1. miesiąca od jej wykrycia. Tym samym, konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres do 1. miesiąca od zakończenia imprezy, a nie – tak jak w treści kwestionowanego postanowienia – jedynie w terminie 14 - dniowym.

Wyżej przedstawione wnioski zostały potwierdzone w wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 83/03), zgodnie z którym za zakazane postanowienie umowne została uznana klauzula, o następującej treści: „*Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze*”. Sąd nie sporządził jednak uzasadnienia tego wyroku., którym możnaby się posłużyć w niniejszej decyzji. Natomiast postanowienie w takiej postaci zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 185.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt 14 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 185 i 1079, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień w nieuzasadniony i bezprawny sposób ogranicza termin do złożenia przez konsumenta reklamacji wadliwie wykonanej usługi turystycznej, a wyznaczony w ten sposób termin jest sprzeczny z regulacją ustawową, zawartą w *kodeksie cywilnym* oraz jest na tyle krótki, że może uniemożliwić prawidłowe uzasadnienie i złożenie reklamacji. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając na koniec szóste z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 92, 1280 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Prezes Urzędu zważył, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w swoich licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prorogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Cytowane w uzasadnieniu faktycznym niniejszej decyzji wyroki SOKiK: z dnia 19 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 59/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura*” oraz z dnia 14 września 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/07) - uznający za abuzywny zapis w brzmieniu „*Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki*”, nie są wyłącznymi przykładami orzeczeń zakazujących stosowania przez przedsiębiorców klauzul prorogacyjnych. Kolejnym przykładem tego rodzaju postanowień - nazywanych również klauzulami forum – jest zapis zakwestionowany wyrokiem SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Wszystkie wyżej wymienione i zacytowane klauzule zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone kolejno pod pozycjami 92, 1280 oraz 309. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał w wyżej wymienionych i innych wyrokach oceniających klauzule forum, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *Kodeksu postępowania cywilnego*. Zgodnie z tymi przepisami, sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest sąd ogólnej właściwości pozwanego (por.: art. 27 *k.p.c.*) lub sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna – por.: art. 34 *k.p.c.*). Natomiast stosowanie do treści art. 385³ pkt 23 *k.c.*, przepisy dotyczące właściwości sądu nie mogą zostać wyłączone, ponieważ stanowiłoby to dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także mogłoby ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego zapisu pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa w taki właśnie sposób kształtuje stosunki między Przedsiębiorcą a jego kontrahentami, będącymi konsumentami w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów, tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z powoływanych przepisów *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt 20 zd. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 92, 1280, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu, wynikłego na gruncie umowy o świadczenie usług turystycznych i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie wszystkich tych postanowień wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu przedsiębiorcy i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów *k.p.c.* o właściwości ogólnej i przemiennej. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski należy uznać, iż kwestionowane w niniejszej decyzji przez Prezesa Urzędu postanowienia pkt 8 i 9,

11 zd. 1, 12 zd. 1, 12 zd. 3 i zd. 4, 14 oraz 20 zd. 1 wzorca warunków uczestnictwa, stosowane przez Przedsiębiorcę, są tożsame z porównywanymi klauzulami uznanymi za niedozwolone. Tym samym wykazano, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Ocena działań Przedsiębiorcy, objętych punktem II sentencji decyzji

Aby możliwe było stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, konieczne jest wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy są bezprawne, a zatem – jak już wywiedziono powyżej - sprzeczne z przepisami prawa lub dobrymi obyczajami.

Podstawowe znaczenie dla oceny niniejszej sprawy - pod kątem występowania przesłanki bezprawności - ma analiza charakteru prawnego umowy, której przedmiotem jest organizacja imprezy turystycznej oraz art. 11 *ustawy o usługach turystycznych*. Umowa o świadczenie usług turystycznych – a w zasadzie jej elementy - została określona w art. 14 *ustawy o usługach turystycznych*, a zatem jest umową nazwaną, do której należy stosować przepisy tej *ustawy*. Natomiast w zakresie w niej nieuregulowanym - zgodnie z treścią art. 11 *ustawy o usługach turystycznych* – do umowy o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumentów.

W kwestionowanym w niniejszej decyzji wzorcu umowy p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.” Przedsiębiorca zamieścił w pkt 6 postanowienie, którego treść jest sprzeczna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami *ustawy o usługach turystycznych*. Postanowienie to, stosownie do którego: „*Biuro Baudart zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy, w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia, na skutek nagłego wzrostu kursu walut, kosztów transportu, ceł, podatków lub innych opłat urzędowych. Zmiana ceny imprezy w takim przypadku nie wymaga odrębnych uzgodnień między stronami*”, narusza przepisy art. 17 *ustawy o usługach turystycznych*.

Nie ulega wątpliwości, że cena imprezy turystycznej należy do istotnych cech świadczenia organizatora turystyki. W takim właśnie charakterze cena imprezy wymieniona została w art. 14 ust. 2 pkt 5 *ustawy o usługach turystycznych*. Tym samym, może ona zostać zmieniona przez organizatora turystyki wyłącznie z ważnych przyczyn. Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających organizatora do podwyższenia ceny imprezy turystycznej, zawiera art. 17 ust. 1 *ustawy o usługach turystycznych*, który stanowi, że „*cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrost kosztów transportu; wzrost opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrost kursów walut*”. Niedopuszczalne jest natomiast użycie w umowie o świadczenie usług turystycznych jakichkolwiek sformułowań, które rozszerzałyby ten katalog. Dodatkowo ustawodawca postanowił w art. 17 ust. 2 *ustawy o usługach turystycznych*, iż ustalona w umowie cena imprezy turystycznej nie może być podwyższona w okresie **20 dni** przed datą wyjazdu. W takim stanie prawnym postanowienie pkt 6 warunków uczestnictwa, które zastrzega możliwość podniesienia

ceny imprezy turystycznej „w nieprzekraczalnym terminie 14 dni przed datą jej rozpoczęcia”, jest bezspornie sprzeczne w powołanym przepisem art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Porównanie zakresu postanowienia pkt 6 warunków uczestnictwa z treścią przepisu art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych wskazuje zatem wyraźnie, że postanowienie to kształtuje prawa konsumentów w sposób sprzeczny z bezwzględnie obowiązującą normą ustawową. Expressis verbis wynika z niego bowiem, że Przedsiębiorca wydłużył termin upoważniający go do zmiany cen usług turystycznych ponad termin wskazany w art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych. Sprzeczność postanowienia pkt 6 warunków uczestnictwa z przepisem art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych niewątpliwie stanowi zatem o bezprawności działania Przedsiębiorcy.

Nawiązując do powyższych ustaleń i wniosków należy podkreślić, że profesjonalista – a takim jest bez wątpienia Przedsiębiorca – ma obowiązek poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku prawnego, o istotnych elementach umowy. Powinno się to odbywać w sposób prawdziwy, rzeczowy i na tyle wyczerpujący, na ile jest to możliwe w istniejących warunkach. Przy czym obowiązek takiego informowania obejmuje wszystkie etapy stosunku prawnego, od fazy przedkontraktowej, poprzez stadium realizacji umowy, czy wreszcie również proces dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Jest to fundamentalną cechą prawa umów i wpływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (tak: E. Łętowska (w:) „Prawo umów konsumenckich”, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215 i nast.). Reasumując należy uznać, iż zamieszczenie przez Przedsiębiorcę, we wzorcu warunków uczestnictwa, nieprawdziwego i nierzetelnego postanowienia pkt 6, które w niewłaściwy sposób informuje o przysługującym Przedsiębiorcy uprawnieniu do podwyższenia ceny imprezy turystycznej, stanowi naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych, a zatem jest bezprawne. W tym stanie rzeczy, Prezes Urzędu uznał, iż przesłanka bezprawności działania Przedsiębiorcy została wykazana i udowodniona w odniesieniu do praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle przepisu art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* - który został powołany na wstępie uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zostać kontrahentem przedsiębiorcy.

W orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów utrwalił się pogląd, iż naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por.: wyrok Sądu Antymonopolowego – obecnie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - z dnia 24 stycznia 1991 r., sygn. akt: XV Amr 8/90 oraz wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt: Ama 108/00).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, że „nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów”.

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.”, wykorzystywany był przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi uczestnictwem w organizowanych przez niego imprezach turystycznych. Stroną takich umów mogli być zarówno dotychczasowi klienci Przedsiębiorcy, jak również wszyscy potencjalni jego klienci. Zatem krąg adresatów takiego wzorca umowy nie był z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Przedsiębiorcy nie mają wpływu na zapisy zawieranej z nimi umowy o świadczenie usług turystycznych oraz załączanego do nich wzorca, gdyż nie są one z nimi indywidualnie negocjowane, uznać należy, że wszelkie zawarte w nich bezprawne zapisy godzą w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów.

Mając na uwadze wszystkie powyższe ustalenia, argumenty i wnioski należy przyjąć, że obie przesłanki niezbędne dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji zostały w przedmiotowej sprawie spełnione.

Uwzględniając zatem opisane i przeanalizowane powyżej warunki faktyczne i prawne, Prezes Urzędu uznał, że działania Przedsiębiorcy zakwalifikować należy jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 *ustawy o ochronie (...)*.

Stosowanie do treści art. 27 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie (...)*, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania - o której mowa w art. 26 *ustawy* - jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania tej praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku przeprowadzonego postępowania wynika, iż najpóźniej z dniem 2 października 2008 r. jego działania przestały naruszać przepisy *ustawy o ochronie (...)*, jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezesowi Urzędu przedłożony zostały bowiem nowy, zmodyfikowany wzorzec umowy pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Baudart Transports Spółka z o.o.”, nie zawierający już klauzul naruszających prawa i interesy konsumentów, w tym postanowień niezgodnych z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy o usługach turystycznych*. Przede wszystkim jednak, w dniu 2 października 2008 r. Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec warunków uczestnictwa. Oświadczył również dodatkowo, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte w oparciu o nowy wzorzec umowy, a ich stroną jest klient zbiorowy, wobec nie korzystania w tym okresie z usług Przedsiębiorcy klientów będących konsumentami.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski oraz dowody na ich poparcie, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie I oraz punkcie II sentencji decyzji.**

Kara za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...)

Stosownie do treści art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*, Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24, kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Natomiast zgodnie z treścią art. 111 *ustawy o ochronie (...)* – przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej *ustawy*, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów *ustawy*, a także uprzednie naruszenie przepisów *ustawy*.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach z konsumentami sześciu zapisów wzorca warunków uczestnictwa, uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Natomiast w punkcie II sentencji decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez stosowanie postanowienia pkt 6 warunków uczestnictwa, który w niewłaściwy sposób informuje o przysługującym Przedsiębiorcy uprawnieniu do podwyższenia ceny imprezy turystycznej. Przy czym Przedsiębiorca zaniechał stosowania obu, wyżej opisanych praktyk.

W ocenie Prezesa Urzędu, konsekwencją stosowania powyższych praktyk mogło być pogorszenie sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów. Fakt, że kwestionowane regulacje funkcjonowały w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarzało realne zagrożenie, że Przedsiębiorca może albo ograniczyć zakres i czas swojej odpowiedzialności kontraktowej, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki finansowe i domagać się ich spełnienia. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umownych, którymi Przedsiębiorca stale posługuje się przy zawieraniu umów z klientami, wskazuje na ustalony i ciągły charakter ocenianych zachowań. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na Przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*.

Uwzględniając powyższe ustalono, że przychód wypracowany przez Przedsiębiorcę w roku 2007 wyniósł: 359.049 zł, przy czym Przedsiębiorca w ogóle nie osiągnął w okresie ostatnich kilku lat - tj. od roku 2004 - dochodu, a jedynie ponosił straty w związku z prowadzoną przez siebie działalnością gospodarczą.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w analizowanym przypadku nałożona na Przedsiębiorcę, to kwota 35.904,90 zł, czyli 10 % z 359.049 zł przychodu Przedsiębiorcy.

Przy ustalaniu wysokości kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż zwłaszcza postanowienia pkt 11 zd. 1 oraz pkt 12 zd. 1 warunków uczestnictwa mogą szczególnie mocno godzić w interesy konsumentów, gdyż na ich podstawie Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów uciążliwe obowiązki finansowe.

Z drugiej jednak strony – jak ustalono w opisie stanu faktycznego niniejszej decyzji - wzorec warunków uczestnictwa był i jest bardzo rzadko wykorzystywany przez Przedsiębiorcę wobec konsumentów. Przedsiębiorca organizuje bowiem imprezy turystyczne przede wszystkim dla szkół i zakładów pracy oraz realizuje głównie

ich zamówienie w zakresie usług turystycznych. I tak np., w roku 2008 Przedsiębiorca zawarł jedynie 3 umowy z konsumentami, którzy zostali dołączeni do imprez turystycznych zamówionych przez klientów zbiorowych. Z uwagi na to – jak oświadczył Przedsiębiorca – nigdy w jego działalności touroperatorskiej nie zdarzyła się sytuacja, w której wykorzystałby niedozwolone postanowienia umowne, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu. Przedsiębiorca dookreślił dodatkowo, iż od daty uzyskania statusu organizatora turystyki nie zdarzyło mu się podwyższyć ceny imprezy, natomiast w przypadku rezygnacji dotychczasowego uczestnika imprezy oraz wstąpienia na jego miejsce nowej osoby, nigdy nie pobierał i nie pobiera obecnie jakiegokolwiek opłaty manipulacyjnej. Przedsiębiorca wyjaśnił również, że w okresie prowadzenia przez niego działalności touroperatorskiej nie zdarzyła mu się żadna reklamacja.

Należy również zauważyć, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)* po raz pierwszy. Uwzględniono także fakt, że Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania, dostarczając wszystkie żądane dokumenty i wyjaśnienia. Ponadto wzięto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca dokonał niezbędnych zmian wzorca warunków uczestnictwa, które doprowadziły do zaniechania stosowania wszystkich, zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zważyć wreszcie trzeba, że zasięg terytorialny działania Przedsiębiorcy jest bardzo ograniczony – wyłącznie do rynku lokalnego.

Niezależnie od powyższego – jak wynika z ustaleń stanu faktycznego niniejszej decyzji – Przedsiębiorca prowadzi niewielką działalność gospodarczą i osiąga słabe wyniki, a nawet od roku 2004 ponosi straty finansowe. Ustalono również, że Przedsiębiorca musiał ograniczyć zakres prowadzonej działalności oraz ilość zatrudnianych pracowników. W wyniku tego, aktualnie działalność gospodarcza Przedsiębiorcy prowadzona jest przez jedną osobę, która pełni jednocześnie funkcję kierującego przedsiębiorstwem, pracownika biura oraz pilota organizowanych imprez turystycznych. Przedsiębiorca wyraził ponadto przekonanie, że jeżeli rok 2008 zakończy się kolejną stratą, co jest stanem przez niego oczekiwanym, to wówczas nałożenie na niego jakiegokolwiek kary pieniężnej może okazać się wyjątkowo dotkliwe w skutkach i trudne do sfinansowania. Wszystkie ww. okoliczności należy uznać za łagodzące wymiar kary.

Mając na względzie wszystkie wymienione okoliczności obciążające i łagodzące, Prezes Urzędu zważył również, że kara nakładana przez niego na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista na rynku usług turystycznych, powinien wiedzieć, że określając warunki umów nie może stosować klauzul uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Przedsiębiorcy. Przyjęto również, że orzeczona kara nie może stanowić znacznej dolegliwości dla strony niniejszego postępowania, z uwagi na jej słabą sytuację finansową. Z drugiej jednak strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka, przyjmując, iż odniesie on spodziewany skutek na przyszłość i zapobiegnie podejmowaniu przez Przedsiębiorcę działań naruszających przepisy *ustawy o ochronie (...)*. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, tj. funkcję wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 359 zł (słownie: trzysta pięćdziesiąt dziewięć złotych), co stanowi 0,1 % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w roku 2007 oraz 1 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu, kara w wysokości 0,1 % przychodu Przedsiębiorcy jest adekwatna do stopnia naruszenia przez niego przepisów *ustawy o ochronie (...)*, a jednocześnie w pełni uwzględnia sytuację finansową Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że w tym przypadku kara powinna spełnić przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiegać w przyszłości naruszeniom przez Przedsiębiorcę przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie III sentencji decyzji.**

Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 *ustawy o ochronie (...)* – „Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie”. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* – „Jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania”.

Postępowanie w sprawie stosowania przez „Baudart Transports” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu - w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji - stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną - Przedsiębiorcom. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 36 zł (słownie: trzydzieści sześć złotych).

Mając powyższe na uwadze **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie IV sentencji decyzji.**

Zgodnie treścią art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie (...)*, określoną wyżej karę pieniężną należy uiścić, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na to samo konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* w związku z art. 479²⁸ § 2 *k.p.c.* - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie (...) w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 k.p.c.* - przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Krakowie
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. „Baudart Transports” Sp. z o.o., ul. Asnyka 10/17, 35 – 959 Rzeszów,
2. a/a Delegatury w Krakowie.