



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

**RGD.61-23/08/MLM**

Gdańsk, dnia      października 2008r.

**DECYZJA NR RGD. 55/2008**

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy: Biuro Podróży B Sp. z o.o. z siedzibą w **Suznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** następujących postanowień, o treści:
1. *„(...) W przypadku gdy podwyżka przekroczy 10% ceny imprezy Uczestnik ma prawo, w terminie 3 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów”*,
  2. *„(...) Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty kary umownej (z zastrzeżeniem pkt 6), której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi:*
    - a) *20% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy*
    - b) *30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy*
    - c) *50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy*
    - d) *90% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 7-1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy*
    - e) *90% ceny imprezy przy rezygnacji w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie na miejscu zbiórki lub nie przybycia do miejsca realizacji imprezy (...)”*,
  3. *„(...) Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym przez klienta obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń”*,
  4. *„Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy pod warunkiem, że zostały na miejscu potwierdzone na piśmie przez pilota lub rezydenta w czasie trwania imprezy (...)”*,

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

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

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

5. *„Biuro nie będzie dokonywało zwrotu świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika takich jak na przykład spóźnienie się na zbiórkę, awarie środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekroczenia granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, odmowa wjazdu do danego kraju udzielona przez władze z powodów sobie wiadomych, na które Biuro nie ma wpływu”,*
6. *„Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków (...)”,*

uznanych za niedozwolone i wpisanych, na podstawie art. 479 [45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 zm.), do „Rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone” i nakazuje się zaniechania stosowanie tej praktyki.

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...) nakłada się na Biuro Podróży B Sp. z o.o. z siedzibą w S karę pieniężną w wysokości .....Zł (słownie: ..... złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## UZASADNIENIE

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

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca: Biuro Podróży B Sp. z o.o. z siedzibą w S (zwane dalej B lub Spółką) we wzorcu umownym **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzorców umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

Mając to na uwadze, postanowieniem nr 157 z dnia 15 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę: Biuro Podróży B Sp. z o.o, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zwanej dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową], polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym pn. **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

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

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca, pismem z dnia 2 września 2008r., przedstawił nowy wzorzec umowny, obowiązujący od dnia 1 lipca 2008r.

**Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

Biuro Podróży B Sp. z o.o zarejestrowane jest w KRS pod numerem: ..... Ponadto Spółka wpisana jest do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego (zaświadczenie nr .....)

W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami posługuje się on projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług/oferty przedsiębiorcy.

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

Stosowany przez przedsiębiorców, projekt wzorca umowy tj.: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** zawiera między innymi następujące postanowienia umowne:

- ✓ „(...) W przypadku gdy podwyżka przekroczy 10% ceny imprezy Uczestnik ma prawo, w terminie 3 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów” - **pkt II.7 „Warunków uczestnictwa (...)”**,
- ✓ „(...) Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty kary umownej (z zastrzeżeniem pkt 6), której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi:
  - 20% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 90% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 7-1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy
  - 90% ceny imprezy przy rezygnacji w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie na miejscu zbiórki lub nie przybycia do miejsca realizacji imprezy (...)” - **pkt III.4 „Warunków uczestnictwa (...)”**,
- ✓ „(...) Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym przez klienta obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń” – **pkt IV.4 „Warunków uczestnictwa (...)”**,
- ✓ „Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy pod warunkiem, że zostały na miejscu potwierdzone na piśmie przez pilota lub rezydenta w czasie trwania imprezy (...)” – **pkt IV.7 „Warunków uczestnictwa (...)”**,
- ✓ „Biuro nie będzie dokonywało zwrotu świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika takich jak na przykład spóźnienie się na zbiórkę, awarie środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekroczenia granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, odmowa wjazdu do danego kraju udzielona przez władze z powodów sobie wiadomych, na które Biuro nie ma wpływu” – **pkt IV.14 „Warunków uczestnictwa (...)”**,

- ✓ „Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków (...)” – **pkt IV.13 „Warunków uczestnictwa (...)”**,

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

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

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

Spółce przedstawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi iż, „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*” Zgodnie z ust. 2 tegoż artykułu „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...).*”

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

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

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

Art. 479<sup>43</sup> k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**.

Wpis do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od momentu jego dokonania stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)*”.

Nie jest, zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienia zawarte, we wzorcu umownym o nazwie: **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** i stosowane przez Spółkę są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, pod pozycjami: **1131 i 1053, 1282 i 1078, 1052, 1246, 1009 i 1042, 768.**

Po **pierwsze** postanowienie **pkt II.7** wzorca **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”** o treści:– *„(...) W przypadku gdy podwyżka przekroczy 10% ceny imprezy Uczestnik ma prawo, w terminie 3 dni od daty zawiadomienia, do odstąpienia od umowy bez ponoszenia kosztów”,* należy uznać za tożsame z treścią klauzul wpisanych do Rejestru pod pozycjami: 1131 czy 1053, uznanymi wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem z dnia 27 lutego 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK uznał za niedozwolone, postanowienie o treści: *„...W przypadku gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient uprawniony jest do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat...”.* Postanowienie to następnie zostało wpisane do Rejestru pod pozycją 1131.

W innym wyroku wydanym w dniu 14 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 152/05) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do Rejestru pod pozycją 1953, o treści: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”.*

Cytowane wyżej postanowienia przewidują po stronie klienta/konsumenta prawo do odstąpienia od umowy, co nie wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów rezygnacji, jedynie w sytuacji gdy cena imprezy wzrasta ponad określony w umowie poziom, wynoszący 10%. Tymczasem, zgodnie z brzmieniem art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 zm.) cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Wprawdzie w ustawie tej przewidziane są okoliczności, wystąpienie których daje możliwość zwwyżki ceny, jednak z pewnymi ograniczeniami. Po pierwsze cena nie może być zmieniona na 20 dni przed datą imprezy, po wtóre, jeśli podwyżka następuje w terminie wcześniejszym, to zgodnie z art. 14 ust. 5, klient ma prawo przyjąć proponowaną zmianę warunków umowy lub odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń oraz bez obowiązku zapłaty kary umownej. Należy przy tym wskazać, że w uzasadnieniu ww. wyroku z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK podniósł, że zakwestionowana klauzula w jednoznaczny sposób pozwala na jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10 %, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który pozostaje w stanie niepewności co do wysokości ceny.

W innym wyroku (z dnia 27. 10. 2004r. sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza, oprócz przepisów ustawy o usługach turystycznych, także art. 385<sup>3</sup> pkt 20 Kc.

W tym stanie faktycznym uznać należy, że skutek stosowania postanowienia, zawartego w pkt II.7 wzorca „**Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**”, jest identyczny z tym, który wywołują klauzule wpisane do Rejestru (m.in. w poz. 1131 czy 1053). Niewątpliwie ich istotą jest ograniczenie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wzrostu ceny.

Po **drugie**, postanowienie: **pkt III. 4** wzorca „**Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**”, o treści: „(...) Uczestnik jest zobowiązany do zapłaty kary umownej (z zastrzeżeniem pkt 6), której wysokość zależy od terminu rezygnacji i wynosi: a) 20% ceny imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpiła do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy; b) 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy; c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy; d) 90% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 7-1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy; e) 90% ceny imprezy przy rezygnacji w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie na miejscu zbiórki lub nie przybycia do miejsca realizacji imprezy (...)” należy uznać za tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami: 1282 czy 1078, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: „Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca re-

alizacji imprezy". W uzasadnieniu wyroku SOKiK uznał, że „*postanowienie to jest sprzeczne z art. 385<sup>1</sup> § 1 oraz art. 385<sup>3</sup> pkt 12 i 16 k.c.*”. Zdaniem SOKiK „*...zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego*”. Porównywane niedozwolonej klauzul do zakwestionowanego w niniejszej sprawie postanowienia umownego, prowadzi do wniosku, iż warunki te wywołują identyczne, tożsame konsekwencje dla konsumenta tzn. nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty ryczałtowych stawek, w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie, podczas gdy – co wynika z orzecznictwa SOKiK - winien on być zobowiązany jedynie do zwrotu wszelkich poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów, z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK (wyrok z dnia 20 lutego 2007r., sygn. XVIIAmC 50/06) „*...przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego*”.

Tak więc, przeprowadzone porównanie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę ze wskazanymi klauzulami uznanymi wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za postanowienia niedozwolone i wpisane do Rejestru, jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez porównywane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **trzecie**, postanowienie **pkt IV.4** wzorca „**Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**”, o treści:– „*(...) Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych, w innym niż w wykupionym przez klienta obiekcie, lecz takiej samej kategorii i o takim samym standardzie świadczeń*” należy uznać za tożsame z brzmieniem klauzuli wpisanej do Rejestru pod pozycją; 1052, uznana uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 152/05) sąd uznał za niedozwolone, postanowienie o treści: „*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych*”.

Oba porównywane postanowienie umowne bezprawne ograniczają prawa klienta do dochodzenia swoich roszczeń z powodu zmiany warunków umowy, w przypadku zaoferowania świadczeń zastępczych, czym wypełniają dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 11 k.c., tj. zarówno ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nierzetelne wykonanie umowy, jak również przyznają tylko kontrahentowi konsumenta uprawnienie do stwierdzenia zgodności świadczenia z umową.

Tymczasem, zgodnie z brzmieniem art. 16 a ustawy o usługach turystycznych klient ma prawo do akceptacji/przyjęcia zaoferowanych świadczeń zastępczych lub do odstąpienia od umowy, z tego tytułu, bez obowiązku poniesienia dodatkowych kosztów, czy kar umownych. Ponadto w przypadku odstąpienia od umowy klient może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Po **czwarte**, postanowienie **pkt IV.7** wzorca „**Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**”, o treści – *„Reklamacje dotyczące realizacji imprezy turystycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy pod warunkiem, że zostały na miejscu potwierdzone na piśmie przez pilota lub rezydenta w czasie trwania imprezy (...)”* należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; 1246, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

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

Oba analizowane postanowienia umowne tj. zarówno to zawarte we wzorcu stosowanym przez Spółkę, jak i to umieszczone w Rejestrze identycznie określają termin na wniesienie reklamacji tj. w ciągu 14 dni od zakończenia imprezy, podczas gdy - zgodnie z brzmieniem art. 16 b ww. ustawy o usługach turystycznych - klient powinien zgłosić wadliwe wykonanie umowy niezwłocznie. Wskazać należy, że w uzasadnieniu wskazanego wyżej wyroku Sąd uznał, że *„przyjęty w zakwestionowanym zapisie 14-dniowy termin do składania reklamacji jest zbyt krótki i prowadzi może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości zgłoszenia reklamacji. Jednoznaczne i kategoryczne sformułowanie zakwestionowanego postanowienia nie zawiera żadnych odstępstw od przyjętej zasady, zatem nawet w przypadku zaistnienia obiektywnych i niezależnych od konsumenta okoliczności uniemożliwiających mu złożenie reklamacji, takich jak np. choroba uczestnika, czy inny wypadek losowy, po upływie określonego w zakwestionowanym postanowieniu terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne”*. Zdaniem SOKiK, działanie takie może nie tylko utrudniać konsumentowi dochodzenie swoich praw, ale również stanowić próbę ograniczenia odpowiedzialności organizatora względem klienta za nierzetelne wykonanie umowy. Również w podobnej, innej sprawie (wyrok z dnia 8 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06) SOKiK wskazał, że wyznaczony (krótki) okres może, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie, w szczególności gdy, w okresie urlopowym, klient bierze udział w kilku, następujących po sobie, imprezach turystycznych.

Tak więc, przeprowadzone porównanie jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez wskazane klauzule, związanych z ograniczeniem terminu na złożenie reklamacji, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **piąte**, postanowienie **pkt IV.14** wzorca „**Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych**”, o treści – *„Biuro nie będzie dokonywało zwrotu świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika takich jak na przykład spóźnienie się na zbiórkę, awarie środka transportu przy imprezach z dojazdem własnym, dłuższy niż przeciętny czas indywidualnego przekroczenia granic, skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości imprezy z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, odmowa wjazdu do danego kraju udzielona przez władze z powodów sobie wiadomych, na które Biuro nie ma wpływu”* należy uznać za tożsame z klauzulą wpisa-



ną do Rejestru pod pozycjami: 1009 czy 1042, uznanymi uprzednio wyrokami Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 161/05) SOKiK uznała za niedozwolone, postanowienie o treści *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika, np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie się na miejsce zbiórki itp.”*. Oceniając tą klauzulę Sąd podzielił stanowisko powoda (Prezes Urzędu), że postanowienie to narusza dyspozycję art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., zgodnie z którym niedozwolonym postanowieniem umownym jest to, które wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Również i postanowienie zawarte we wzorcu umownym stosowanym przez B ogranicza prawa klienta do zwrotu określonej części opłaty, w przypadku rezygnacji z wykonania usługi, nawet jeśli z tego powodu przedsiębiorca nie poniósł żadnych strat i/lub odzyskał część środków. Stąd uznać należy, że obie porównywane klauzule wywołują identyczne skutki prawne.

Po **szóste**, postanowienie **pkt IV.13** wzorca **„Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych”**, o treści:– *„Uczestnik odpowiada za wyrządzone przez siebie szkody, za które ma obowiązek zapłacić w miejscu ich powstania z własnych środków (...)”* należy uznać za tożsame z brzmieniem klauzuli wpisanej do Rejestru pod pozycją; 768, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

W wyroku z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne które następnie zostało wpisane pod poz. 768 do Rejestru, o treści: *„Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie, z własnych środków w miejscu ich powstania”*. Wyniki analizy porównawczej postanowienia zawartego we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę z klauzulą umieszczoną w Rejestrze, pozwalają na stwierdzenie, że - pomimo braku identyczności literalnej – ich stosowanie wywołuje tożsame skutki, bowiem nakładają one na konsumenta obowiązek natychmiastowego pokrycia wyrządzonych szkód. Tymczasem, nałożenie takiego obowiązku może być działaniem przedwczesnym. Dopiero bowiem po ustaleniu, że szkody są wynikiem wyłącznej winy konsumenta organizator może wystąpić z określonym roszczeniem. Ponadto bardzo często klient może nie być w stanie uiścić zapłaty za szkodę w miejscu jej powstania lub dokonanie zapłaty może uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. SOKiK uznając wskazane wcześniej postanowienie za niedozwolone podzielił argumenty powoda (Prezesa Urzędu), że wszelka odpowiedzialność odszkodowawcza organizatora rozpoczyna się dopiero po zakończeniu imprezy i jest możliwa po rozpatrzeniu reklamacji klienta.

Reasumując za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienia, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieszczą się w hipotezach wskazanych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień umownych uznaných za niedozwolone.

Także trzecią przesłankę, uznać należało za spełnioną. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego, nieograniczonego liczebno kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług turystycznych, zawierająca niedozwolone klauzule adresowana jest bowiem przez B, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Skoro zatem kwestionowane postanowienia analizowanego wzorca umowy są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim zgodnie treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznać należy za działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, wówczas wydaje decyzję o uznaniu danej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

W trakcie niniejszego postępowania przedsiębiorca przedłożył nowy wzorec umowy, obowiązujący od dnia 1 lipca 2008r., który zawiera m.in. następujące postanowienia, o treści:

- „W przypadku rezygnacji...Uczestnik jest zobowiązany do zwrotu na rzecz Biura wszelkich udokumentowanych kosztów poniesionych przez Biuro do czasu złożenie pisemnego oświadczenia rezygnacji w imprezie, a związanych z jej organizacją.

a) 20% ceny imprezy jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,

b) 30% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 30-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,

c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,

d) 90% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie od 7 do 1 dnia przed datą rozpoczęcia imprezy,

e) 90% ceny imprezy przy rezygnacji w dniu wyjazdu lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie na miejsce zbiórki lub nie przybycia do miejsca realizacji imprezy” - **pkt III.4 „Warunków Uczestnictwa...”**,

oraz

- „Reklamacja dotyczące realizacji imprezy turystycznej będącej przedmiotem niniejszej umowy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy pod warunkiem, że zostały na miejscu potwierdzone napisie przez pilota lub rezydenta w czasie trwania imprezy...” – **pkt IV.7 „Warunków uczestnictwa...”**.

W przypadku obu zacytowanych postanowień, uznać należy iż nadal wywołują one identyczne skutki prawne, jak klauzule niedozwolone, umieszczone w Rejestrze pod po-

zycjami: 1288, 1078 czy 1246. Przedsiębiorca zarówno określił 14 dniowy termin na wniesienie reklamacji, jak i zachował ryczałtowe stawki potrąceń, w przypadku rezygnacji klienta z imprezy. Wprawdzie BRITAS założył, że przy rezygnacji z umowy Uczestnik zobowiązany jest do zwrotu wszystkich udokumentowanych kosztów poniesionych przez Biuro jednak nie przedstawił żadnych dowodów wskazujących na fakt, iż w każdym przypadku będą to kwoty odpowiadające ustalonym progom procentowym. Wątpliwości budzi na przykład skala wzrostu kosztów przy rezygnacji pomiędzy 8 a 7 dniem przed imprezą. Przedsiębiorca nie wyjaśnił, z jakich powodów i czy rzeczywiście oraz, że w każdym przypadku następuje w tym okresie wzrost kosztów o 40%.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

**II.**Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Ponadto stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić, w szczególności: okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W wyniku przeprowadzonego postępowania zostało wykazane i udowodnione, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym postanowienia niedozwolone, przez co naruszył interesy konsumentów. Tym samym nałożenie na niego kary w trybie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest uzasadnione.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. został ustalony na podstawie złożonego przez niego dokumentu (sprawozdanie finansowe – Rachunek zysków i strat) i wyniósł ..... zł. Stąd maksymalny wymiar kary wynosi ok. .... zł. Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę karę w wysokości ..... zł (słownie: .....złotych), co stanowi ok. ....% uzyskanych przychodów.

Ustalając ostateczną wysokość kary Prezesa Urzędu, wziął pod uwagę zarówno okoliczności „obciążające”, jak i „łagodzące”. Pierwsze z nich wskazują, że przedsiębiorca stosował niedozwolone klauzule, pomimo łatwej dostępności i publicznego charakteru Raportu. W tej sytuacji ocenić należało, że kwestionowane zachowanie rynkowe nie było działaniem nieświadomym, bowiem przy dołożeniu minimum staranności każdy z organizatorów turystyki, w tym i skarżony, mógł z łatwością zapoznać się z treścią postanowień wpisanych do Rejestru i dostosować wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorzec umowny do wymogów prawa. Konsekwencją stosowania klauzul abuzywnych jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, nabywców organizowanych przez tego przedsiębiorcę imprez turystycznych,

Miarkując wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił także „okoliczności łagodzące”, pozwalające na obniżenie jej maksymalnego wymiaru, tj.:

1. Skarżony, swoim działaniem, po raz pierwszy naruszył przepisy ustawy o ochronie konkurencji (...).
2. Skarżony aktywnie współdziałał z Urzędem i wywiązywał się ze wszystkich zobowiązań nakładanych przez Prezesa Urzędu, w zakresie udzielania informacji oraz przekazywania żądanych dokumentów.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę również sytuację finansową przedsiębiorcy i możliwość opłacenia nałożonej kary.

W ocenie Prezesa Urzędu wymiar kary jest adekwatny do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej nałożenie powinno spełniać przede wszystkim funkcję prewencyjną, tak aby zapobiec w przyszłości stosowania podobnych praktyk.

Mając na uwadze wszystkie okoliczności faktyczne sprawy, orzeczono jak w punkcie II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 511010100078782231000000.**

W imieniu Prezesa UOKiK  
Roman Jarząbek  
Dyrektor Delegatury UOKiK  
W Gdańsku