



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,
85-034 Bydgoszcz
tel. (052) 345-56-44, Fax (052) 345-56-17,
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 6 listopada 2008 r.

Znak: RBG 61-29/08/MB

DECYZJA RBG-33/2008

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do 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)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, stosowaną przez **Terese Zabielską** prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Turystyczne IKAR w Bartoszczach**, polegającą na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. *„Zleceniodawca nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika wycieczki jak np. spóźnień na zbiórkę, skróceń pobytu, rezygnacji z części lub całości imprezy”;*
„Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzysta w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po jego stronie”;
„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana – także w przypadku, jeśli straże graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wjazd do ich krajów z powodów sobie wiadomych”;
2. *„ Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór. Klient powinien pokryć straty powstałe z tego tytułu w miejscu wyrządzenia szkody”;*
3. *„Jeżeli Uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie, Biuro potrąca z wpłat Uczestnika:*
 - *Opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, Ew. koszty wizy i wizowania;*
 - *25% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 30-16 dni przed rozpoczęciem imprezy;*
 - *50% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 15-7 dni przed rozpoczęciem imprezy;*
 - *90% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie poniżej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy.**Zwrotu dokonuje Biuro , o od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”;*

4. „W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, pobierana od rezygnującej osoby”;
5. „Ewentualne skargi i reklamacje należy zgłaszać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania”;
6. „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy oraz cen uzależnionych m.in. od wzrostu kursu walut, stawek taryf przewozowych i hotelowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona”;
„W przypadku, gdy organizator będzie zmuszony zmienić cenę, termin lub program imprezy, natychmiast powiadomi o tym pisemnie lub telefonicznie Uczestników imprezy. Klient ma prawo w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia zrezygnować z udziału w imprezie. Brak po tym terminie zawiadomienia uważany będzie przez organizatora za akceptację zaproponowanych zmian”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 1042, 768, 89, 288, 414 i 530, 655 i 299).

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 6 października 2008 r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do 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) w związku ze stwierdzeniem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, opisanej w pkt I niniejszej decyzji

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Teresę Zabielską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Turystyczne IKAR w Bartoszycach, karę pieniężną w wysokości 455,28 zł (słownie: czterysta pięćdziesiąt pięć złotych 28/100)** płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub organ antymonopolowy) związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Teresy Zabielskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczne IKAR w Bartoszycach (dalej: Biuro Turystyczne lub Teresa Zabielska). Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa, uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym – Postanowieniem Nr 123/2008 z dnia 25 kwietnia 2008r. – Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Teresę Zabielską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczne IKAR w Bartoszycach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów [zw. dalej także *ustawą o ochronie(...)*], polegających na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. *„Zleceniodawca nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika wycieczki jak np. spóźnień na zbiórkę, skróceń pobytu, rezygnacji z części lub całości imprezy”;*
„Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzysta w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po jego stronie”;
„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana – także w przypadku, jeśli straże graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wjazd do ich krajów z powodów sobie wiadomych”;
2. *„ Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór. Klient powinien pokryć straty powstałe z tego tytułu w miejscu wyrządzenia szkody”;*
3. *„Jeżeli Uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie, Biuro potrąca z wpłat Uczestnika: Oplatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, Ew. koszty wizy i wizowania;*
 - 25% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 30-16 dni przed rozpoczęciem imprezy;
 - 50% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 15-7 dni przed rozpoczęciem imprezy;
 - 90% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie poniżej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy.*Zwrotu dokonuje Biuro, o od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”;*
4. *„W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, pobierana od rezygnującej osoby”;*
5. *„Ewentualne skargi i reklamacje należy zgłaszać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania”;*
6. *„W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy oraz cen uzależnionych m.in. od wzrostu kursu walut, stawek taryf przewozowych i hotelowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona”;*
„W przypadku, gdy organizator będzie zmuszony zmienić cenę, termin lub program imprezy, natychmiast powiadomi o tym pisemnie lub telefonicznie Uczestników imprezy. Klient ma prawo w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia zrezygnować z udziału w imprezie. Brak po tym terminie zawiadomienia uważany będzie przez organizatora za akceptację zaproponowanych zmian”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 1042, 768, 89, 288, 414 i 530, 655 i 299).

W toku niniejszego postępowania skarżony przedsiębiorca pismem z dnia 8 maja 2008 r. oraz pismem z dnia 1 lipca 2008r. odniósł się do postawionych zarzutów. Załącznikiem do pisma z 1 lipca 2008r. był poprawiony wzorec umowy, z którego wyeliminowano kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia umowne. Wraz z pismem z dnia 28 lipca 2008r. Teresa Zabielska przedstawiła kopię umowy zawartej z konsumentem przy użyciu nowego wzorca. Natomiast pismem z dnia 6 października 2008r. poinformowała o rozpoczęciu procesu aneksowania umów zawartych przy użyciu wzorca umownego będącego przedmiotem niniejszego postępowania, na dowód czego przedłożyła umowy wraz z aneksami podpisanymi przez konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania:

– Teresa Zabielska jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta Bartoszyce pod nr 707/91 (działalność rozpoczęto 2 stycznia 1991r.).

Zgodnie z wpisem do ewidencji, przedmiotem działalności jest m.in. działalność związana z turystyką.

(dowód: zaświadczenie o zmianie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej, karta 13)

2. W związku z prowadzoną działalnością, Teresa Zabielska wprowadziła do obrotu i stosowała wzorce umowne, które m.in. zawierały postanowienia umowne o treści:

1. *„Zleceniodawca nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika wycieczki jak np. spóźnień na zbiórkę, skróceń pobytu, rezygnacji z części lub całości imprezy”;*
„Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzysta w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po jego stronie”;
„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana – także w przypadku, jeśli straże graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wjazd do ich krajów z powodów sobie wiadomych”;
2. *„ Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór. Klient powinien pokryć straty powstałe z tego tytułu w miejscu wyrządzenia szkody”;*
3. *„Jeżeli Uczestnik rezygnuje z udziału w imprezie, Biuro potrąca z wpłat Uczestnika:*
 - *Opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, Ew. koszty wizy i wizowania;*
 - *25% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 30-16 dni przed rozpoczęciem imprezy;*
 - *50% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 15-7 dni przed rozpoczęciem imprezy;*
 - *90% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie poniżej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy.**Zwrotu dokonuje Biuro , o od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”;*
4. *„W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, pobierana od rezygnującej osoby”;*
5. *„Ewentualne skargi i reklamacje należy zgłaszać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania”;*
6. *„W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy oraz cen uzależnionych m.in. od wzrostu kursu walut, stawek tariff przewozowych i hotelowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona”;*
„W przypadku, gdy organizator będzie zmuszony zmienić cenę, termin lub program imprezy, natychmiast powiadomi o tym pisemnie lub telefonicznie Uczestników imprezy. Klient ma prawo w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia zrezygnować z udziału w imprezie. Brak po tym terminie zawiadomienia uważany będzie przez organizatora za akceptację zaproponowanych zmian”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 1042, 768, 89, 288, 414 i 530, 655 i 299).

(dowód: karta 9 - 12)

3. Prezes Urzędu ustali, iż Teresa Zabielska zaniechała stosowania niedozwolonej praktyki z dniem 6 października 2008r., tj. w dacie rozpoczęcia procesu aneksowania umów zawartych przy użyciu wzorca umownego, którego postanowienia umowne kwestionował Prezes Urzędu.

(dowód: pismo przedsiębiorcy, karta 67)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

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

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

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 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, o którym w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

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

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

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecnictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „*(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „*(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.i.k. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co*

wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...).

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

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego stosowanego przez Teresę Zabielską prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyczne IKAR w Bartoszycach przy zawieraniu umów o zorganizowanie imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* między innymi pod pozycjami: 980, 767, 1042 i 980, 448, 1246, 417.

Ad I

W wyroku z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 1042 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”*. Zarówno postanowienia wzorca o treści: *„Zlecniodawca nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika wycieczki jak np. spóźnień na zbiórkę, skróceń pobytu, rezygnacji z części lub całości imprezy”*; *„Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzysta w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po jego stronie”*; *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana – także w przypadku, jeśli straż graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wjazd do ich krajów z powodów sobie wiadomych”* jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1042 stanowią niedozwolone postanowienia, o których mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., albowiem wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z wykonania umowy.

W pierwszej kolejności podnieść należy, iż w zapisach tych nie są brane pod uwagę okoliczności niewykorzystania świadczenia przez konsumenta, a możliwe są przecież sytuacje, iż konsument nie będzie mógł wykorzystać danego świadczenia z przyczyn od niego niezależnych (np. z powodu choroby). Ponadto należy mieć na uwadze, iż niewykorzystanie świadczenia przez danego klienta nie zawsze wiąże się ze stratą dla organizatora (np. ze świadczenia skorzysta inny klient, który wniesie stosowną opłatę).

Cytowane postanowienia wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi opłaty za świadczenia, które nie zostały przez niego wykorzystane, tym samym pozbawiają konsumenta możliwości zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenie objęte umową. Cena imprezy jest sumą opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. W przypadku niewykorzystania przez konsumenta któregośkolwiek ze świadczeń, organizator nie realizując tego świadczenia albo oszczędza z powodu niewykonania świadczenia kwotę wpłaconą przez klienta, albo odzyska jakąś część kosztów jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

W wyroku z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 768 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania”. Zarówno postanowienia wzorca o treści: „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór. Klient powinien pokryć straty powstałe z tego tytułu w miejscu wyrządzenia szkody” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 768 stanowią praktykę niedozwoloną. Cytowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385¹ k.c., albowiem nierównorzędnie określają prawa i obowiązki uczestnika imprezy nakładając na niego obowiązek niezwłocznego naprawienia szkody, podczas gdy nie przewiduje takiego obowiązku dla organizatora imprezy.

Żądanie naprawienia szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy lub przez osoby niepełnoletnie pozostające pod jego nadzorem, może być zgłaszane po zakończeniu imprezy. Konsument może nie mieć możliwości zapłaty, a obciążenie go kosztami może utrudnić lub uniemożliwić korzystanie z imprezy. W przypadku organizatora jego odpowiedzialność odszkodowawcza rozpoczyna się dopiero po zakończeniu imprezy w następstwie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Z tych względów kwestionowany zapis jest niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

Z powyższych względów porównywane zapisy należy uznać za tożsame.

W wyroku z dnia 21 kwietnia 2004r. (sygn. akt XVII AmC 65/03), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu: „W przypadku rezygnacji Klienta z wczasów BT Bratniak potrąca z opłat wniesionych przez Uczestnika: opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od każdego rezygnującego klienta 30% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 45 do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy 50% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 30 - 15 dni przed rozpoczęciem imprezy 90% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 15 dni przed rozpoczęciem imprezy” - vide pozycja 89 rejestru. Zarówno postanowienia wzorca o treści: „Jeżeli Uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie, Biuro potrąca z wpłat Uczestnika: Opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, Ew. koszty wizy i wizowania; 25% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 30-16 dni przed rozpoczęciem imprezy; 50% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 15-7 dni przed rozpoczęciem imprezy; 90% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie poniżej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy. Zwrotu dokonuje Biuro, o od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” „Nie zgłoszenie się na imprezę, względnie odstąpienie od wykorzystania opłaconych świadczeń bez powiadomienia organizatora przed terminem jej rozpoczęcia, niezależnie od przyczyn, jest równoznaczne z rezygnacją klienta bez prawa jakiegokolwiek zwrotu wniesionej opłaty” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 89 kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., albowiem wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych opłat za świadczenie nie spełnione w całości bądź w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Zgodnie z brzmieniem cytowanych postanowień organizator ma prawo zatrzymać część, a nawet prawie całość (90%) świadczenia spełnionego przez konsumenta w sytuacji, gdy sam zostaje zwolniony z wykonania świadczenia wzajemnego. Tego typu zapisy powodują sprzeczne z zasadą ekwiwalentności świadczeń nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy.

Ponadto niniejsze postanowienia stanowią również niedozwoloną klauzulę zdefiniowaną w art. 385³ pkt 16 k.c., albowiem nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy. Obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z umowy został - zgodnie z brzmieniem tego postanowienia - nałożony wyłącznie na konsumenta. Powoduje to zabronioną w obrocie konsumenckim asymetrię w rozkładzie obciążeń stron, wynikającą z faktu wypowiedzenia umowy. W efekcie ryzyko związane z wykonaniem umowy zostało przerzucone na konsumenta.

W ocenie Prezesa Urzędu oraz w świetle cytowanego orzeczenia przedsiębiorca ma prawo do

potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Jednakże kwota podlegająca potrąceniu powinna zostać ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenie z konsumentem, z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę.

W związku z powyższym analiza porównawcza kwestionowanych zapisów umownych z klauzulami wpisanymi do rejestru wskazuje na jednoznaczność porównywanych treści, której nie naruszają odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

W wyroku z dnia 19 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 95/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 258 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o treści: *„W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”*. Zarówno postanowienie wzorca o treści: *„W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, pobierana od rezygnującej osoby”* jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 258 stanowią niedozwolone postanowienia, bowiem zastrzegają w przypadku zmiany klienta poniesienie dodatkowych, nieuzasadnionych kosztów w postaci opłaty manipulacyjnej.

Zgodnie z art. 16 ustawy o usługach turystycznych klient może bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy o świadczenie usług turystycznych uprawnienia, jeżeli jednocześnie osoba ta przejmuje wszystkie wynikające z tej umowy obowiązki. Przeniesienie uprawnień i przejęcie obowiązków, jest skuteczne wobec organizatora turystyki, jeżeli klient zawiadomi go o tym przed rozpoczęciem imprezy turystycznej w terminie określonym w umowie. Za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

W wyroku z dnia 2 lutego 2005r. (sygn. akt XVII Amc 104/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu: *„W przypadkach, gdy zgłoszenie przedstawicielowi organizatora na miejscu zaistnienia przedmiotu reklamacji nie jest możliwe, Uczestnik ma prawo do dostarczenia pisemnie reklamacji do 7 dni po zakończeniu imprezy”* - vide pozycja 414 Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone; w wyroku z dnia 20 kwietnia 2005r. (sygn. akt XVII Amc 88/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu: *„Biuro ma obowiązek rozpatrzenia reklamacji w ciągu 30 dni od daty jej otrzymania”* - vide pozycja 530 Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Zarówno postanowienie wzorca o treści: *„Ewentualne skargi i reklamacje należy zgłaszać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania”* jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 414 i 530 kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy (art. 385¹ k.c.), albowiem ograniczają termin do wniesienia reklamacji.

Zapis umowny warunkujący odpowiedzialność organizatora od zgłoszenia reklamacji w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy jest zbyt krótki i prowadzić 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 terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne.

Zakreślenie tak krótkiego terminu może prowadzić do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw a tym samym do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienia z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

W wyroku z dnia 15 grudnia 2005r. (sygn. akt XVII Amc 92/004) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu: „*Biuro zastrzega sobie prawo zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. działanie siły wyższej, decyzja władz państwowych, zmiana cen urzędowych lub ustalonych przez kontrahenta itp.)*” - vide pozycja 655 Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone; w wyroku z dnia 24 listopada 2003r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne w brzmieniu: „*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*” - - vide pozycja 299 Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Zarówno postanowienia wzorca o treści: „*W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy oraz cen uzależnionych m.in. od wzrostu kursu walut, stawek taryf przewozowych i hotelowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona*”; „*W przypadku, gdy organizator będzie zmuszony zmienić cenę, termin lub program imprezy, natychmiast powiadomi o tym pisemnie lub telefonicznie Uczestników imprezy. Klient ma prawo w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia zrezygnować z udziału w imprezie. Brak po tym terminie zawiadomienia uważany będzie przez organizatora za akceptację zaproponowanych zmian*” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 655 i 299 stanowią niedozwolone postanowienia, o których mowa w art. 385³ pkt 19 k.c., albowiem przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Niewątpliwie cena imprezy turystycznej należy do istotnych cech świadczenia organizatora turystyki, a zatem może zostać zmieniona przez niego tylko z ważnych przyczyn. Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających do podwyższania ceny imprezy turystycznej, zawiera art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268). Przepis ten stanowi, iż „*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: wzrostu kosztów transportu; wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut*”. Ponadto, w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Określenie przyczyn pozwalających na podwyższenie ceny jako „*przypadki konieczne*” oraz „*przyczyny od siebie niezależne*” pozwala na rozszerzenie tego katalogu o przyczyny nie wymienione w przywołanym przepisie. W konsekwencji może to prowadzić do przerzucenia przez organizatora na konsumentów ryzyka gospodarczego i dodatkowych kosztów wynikających z nieprzewidzianych przez niego sytuacji, których nie uwzględniono w kalkulacji kosztów imprezy.

Natomiast zmiana warunków umowy uregulowana jest w art. 14 ust. 5 ww. ustawy Zgodnie z przytoczonym artykułem „*organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.*”

Organizator przyjął domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na pisemne lub telefoniczne zawiadomienie wystosowane przez Organizatora o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. Artykuł 14 ust. 5 ustawy o usługach

turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

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

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

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Biura, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o organizację imprezy turystycznej.

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

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy umowy oraz warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku ze spełnieniem przesłanek wynikających z art. 24 ust 1 i 2 ustawy *o ochronie (...)* należało zachowanie wymienionego przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Jednakże zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy *o ochronie (...)* nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W związku z faktem rozpoczęcia podpisywania aneksów do umów zawartych przy użyciu wzorca umownego, będącego przedmiotem niniejszego postępowania, Prezes Urzędu wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 6 października 2008r. (jest to data wykazania rozpoczęcia aneksowania umów).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji tej decyzji.

Ad II

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów 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. Stosownie do 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 pkt I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone poprzez zamieszczenie we wzorcach umownych następujących zapisów: „Zleceniodawca nie będzie dokonywać zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały w części lub całości wykorzystane z przyczyn leżących po stronie uczestnika wycieczki jak np. spóźnień na zbiórkę, skróceń pobytu, rezygnacji z części lub całości imprezy”; „Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzysta w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po jego stronie”; „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana – także w przypadku, jeśli straż graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wjazd do ich krajów z powodów sobie wiadomych”; „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór. Klient powinien pokryć straty powstałe z tego tytułu w miejscu wyrządzenia szkody”; „Jeżeli Uczestnik rezygnuje z udziału w imprezie, Biuro potrąca z wpłat Uczestnika: Opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, Ew. koszty wizy i wizowania; 25% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 30-16 dni przed rozpoczęciem imprezy; 50% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie 15-7 dni przed rozpoczęciem imprezy; 90% ceny imprezy, gdy rezygnuje w terminie poniżej 6 dni przed rozpoczęciem imprezy. Zwrotu dokonuje Biuro, o od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”; „W przypadku rezygnacji do 7 dni przed dniem wyjazdu istnieje możliwość wskazania przez Klienta innego uczestnika imprezy. W takiej sytuacji zostanie naliczona opłata manipulacyjna w wysokości 5% ceny imprezy od osoby, pobierana od rezygnującej osoby”; „Ewentualne skargi i reklamacje należy zgłaszać w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Biuro ma obowiązek rozpatrzyć reklamację w terminie 30 dni od daty jej otrzymania”; „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych Biuro zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy oraz cen uzależnionych m.in. od wzrostu kursu walut, stawek taryf przewozowych i hotelowych. W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona”; „W przypadku, gdy organizator będzie zmuszony zmienić cenę, termin lub program imprezy, natychmiast powiadomi o tym pisemnie lub telefonicznie Uczestników imprezy. Klient ma prawo w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia zrezygnować z udziału w imprezie. Brak po tym terminie zawiadomienia uważany będzie przez organizatora za akceptację zaproponowanych zmian”, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 1042, 768, 89, 288, 414 i 530, 655 i 299). Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone.

Wyżej cytowany przepis art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Biura Turystycznego, które w 2007 r. osiągnęło przychód z prowadzonej działalności gospodarczej w wysokości 101 173,34 zł (dowód: karta 50). Maksymalna kara dla skarżonego przedsiębiorcy może zatem wynieść 10 117,33zł.

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I CKN 793/98 LexPolonica nr 390244).

Na wysokość kary w przedmiotowej sprawie miał wpływ wyżej określone przesłanki, zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzonej przez Teresę Zabielską działalności na rynku usług turystycznych oraz fakt stosowania klauzul abuzywnych, pomimo jawności Rejestru. Jako okoliczność obciążającą potraktować należy szczególnie dotkliwy dla konsumentów charakter trzech zakwestionowanych postanowień (numer 1, 3 i 6), które bezpośrednio naruszają ekonomiczne interesy konsumentów.

Jednocześnie jako okoliczności łagodzące uwzględnić należy, iż w trakcie postępowania Teresa Zabielska: aktywnie współdziałała z Prezesem Urzędu, zaniechała stosowania kwestionowanej przez

Prezesa Urzędu praktyki, a naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów miało miejsce po raz pierwszy. To w ostatecznym rozrachunku przekonuje, aby karze nadać walor edukacyjny, przy zapewnieniu odpowiedniego stopnia jej odczuwalności. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę sytuację finansową Biura Turystycznego, wielkość przedsiębiorcy, zasięg działania i możliwość uiszczenia nałożonej kary pieniężnej. Zdaniem Prezesa Urzędu, taki charakter będzie miała kara w wysokości 455,28 zł (słownie: czterysta pięćdziesiąt pięć złotych 28/100), co stanowi 0,45% przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w 2007r.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.

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 51101010100078782231000000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z art. 479²⁸ § 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 Bydgoszczy.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy

Otrzymują:

1. Terasa Zabielska
Biuro Turystyczne IKAR
Pl. Konstytucji 3 Maja 29
11-200 Bartoszyce
2. a/a