



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (81) 532-35-31, 743-77-30, 532-54-48,
Fax (81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

za p.o.

Lublin, dnia 21 lipca 2011 r.

RLU – 61-17/11/JS

DECYZJA RLU Nr 12/11

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. nr 50 poz. 331 ze zm.) i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. nr 107 poz. 887), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu wobec przedsiębiorców Irena Domańska-Łuczka i Małgorzata Trojanowska prowadzące działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą- Biuro Usług Turystycznych „Intur”s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu,

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

I.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez przedsiębiorców Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą - Biuro Usług Turystycznych „Intur”s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*” które są integralną częścią „*Umowy o udział w imprezie turystycznej*”, postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc, o treści:

- Dział VI ust. 2

„W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, z uwagi na poniesione koszty organizacji, Biuro ma prawo dokonać potrąceń od każdego zgłoszonego uczestnika imprezy w sposób następujący:

-opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł w każdym czasie, oraz

-20% ceny imprezy i inne poniesione przez biuro koszty rzeczywiste, przy rezygnacji pomiędzy 35 a 21 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy;

-50% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 20 a 15 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- w terminie poniżej 14 dni (włącznie) przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 60% ceny imprezy i nie więcej niż 90% ceny imprezy,
- w szczególnych przypadkach koszty rezygnacji mogą być inne i będą zawarte w załączniku do umowy”

- Dział VII ust. 5

„Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie uczestniczące w umowie z Biurem, a także wynikających z przekraczania granic i okoliczności, za które biuro nie odpowiada i nie można było działań tych przewidzieć (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je”

- Dział VII ust. 7

„Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza je do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie oraz nie odpowiada za szkody moralne. Wylacza również odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym podane sumy ubezpieczenia”

- Dział VIII ust. 4

„Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Biurem i Uczestnikiem będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia, przez sąd właściwy dla siedziby Biura”

po zobowiązaniu się przez przedsiębiorców Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu, w piśmie z dnia 9 czerwca 2011 roku do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszania zbiorowych interesów konsumentów, nakłada się na Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu, obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:

- wprowadzenie do obrotu z konsumentami nowego wzorca umownego, z którego usunięto postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu, jako tożsame z wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych wymienione w pkt. I sentencji, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- wystąpienie do kontrahentów z propozycją zmian ww. postanowień we wszystkich umowach będących nadal w obrocie z konsumentami według wzorca zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu administracyjnym poprzez podpisanie aneksów eliminujących z nich naruszenia zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

II.

Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec uprawdopodobnienia w toku postępowania stosowania przez przedsiębiorców Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą w formie spółki cywilnej pod nazwą - Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 ww. ustawy, polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w

impresach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu” które są integralną częścią „Umowy o udział w imprezie turystycznej”, postanowień będących bezprawnymi w świetle art. 16b ust. 3 oraz art. 17 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 r. nr 223 poz. 2268), o treści:

- Dział III ust. 3

„Biuro w przypadkach uzasadnionych, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy, nie więcej jednak niż 10% z zastrzeżeniem, iż może ono nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny uzasadniają w szczególności: wzrost kosztów transportu, kursów walut, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe i inne”

- Dział VII ust. 2

„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać indywidualnie, po powrocie z imprezy nie później jednak niż 14 dni od daty zakończenia imprezy.”

po zobowiązaniu się przez przedsiębiorców Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu, w piśmie z dnia 9 czerwca 2011 roku do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszania zbiorowych interesów konsumentów, nakłada się na Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu, obowiązek wykonania tego zobowiązania poprzez:

- wprowadzenie do obrotu z konsumentami nowego wzorca umownego, z którego usunięto postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu, jako mogące być bezprawne w świetle art. 17 ust.1 i 2 oraz art. 16b ust. 3, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268) wymienione w pkt. II sentencji, od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji,
- wystąpienie do kontrahentów z propozycją zmian ww. postanowień we wszystkich umowach będących nadal w obrocie z konsumentami według wzorca zakwestionowanego w niniejszym postępowaniu administracyjnym poprzez podpisanie aneksów eliminujących z nich naruszenia zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

III.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się na przedsiębiorców Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską** prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą - **Biuro Usług Turystycznych „Intur”s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu obowiązek** przekazania, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, informacji o stopniu realizacji zobowiązania nałożonego w decyzji oraz przesłanie kopii 3 –ech umów zawartych zgodnie z postanowieniami nowego wzorca umownego i dowodu potwierdzającego przekazanie kontrahentom aneksów do obowiązujących nadal umów.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej Prezes Urzędu lub Prezes UOKiK) wszczął postępowanie wyjaśniające w celu ustalenia, czy nastąpiło naruszenie

uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach, w zakresie świadczenia przez przedsiębiorców **Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską** prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą - **Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu** (dalej: Intur lub Przedsiębiorca) usług turystycznych. W toku prowadzonego postępowania Przedsiębiorca dostarczył wzorce wszystkich rodzajów umów stosowanych w ramach wykonywania działalności gospodarczej w 2010 i 2011 r.

Analiza wzorca umowy „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*” będącego integralną częścią wzorca „*Umowa o udział w imprezie turystycznej*” stosowane przez Przedsiębiorcę dała podstawę do stwierdzenia, iż zawarte tam postanowienia mogą stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów z art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (dalej zwana ustawą o okik), poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami wzorca umownego, zawierającego postanowienia, których treść jest tożsama z postanowieniami zawartymi w Rejestrze klauzul niedozwolonych oraz naruszające przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (dalej ustawy turystycznej albo ustawy o turystyce).

W związku z tym postanowieniem nr 119/11 z dnia 23 maja 2011 r. wszczęto postępowanie administracyjne w sprawie podejrzenia naruszenia przez przedsiębiorców **Irenę Domańską-Łuczka i Małgorzatę Trojanowską** prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą - **Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. ul. Ormiańska 3 w Zamościu**, zbiorowych interesów konsumentów, poprzez stosowanie w obrocie z konsumentami wzorca umowy „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*” będące integralną częścią wzorca „*Umowa o udział w imprezie turystycznej*”, który zawiera postanowienia tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz naruszające przepisy ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych.

Ustosunkowując się do przedstawionych zarzutów dotyczących zapisów wzorca umowy „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*”, Przedsiębiorca pismami z dnia 6 i 9 czerwca 2011 r. przedstawił swoje stanowisko w sprawie odnosząc się do faktu, że zawiera on umowy w większości (95%) z klientami zbiorowymi oraz nie miały nigdy miejsca potrącenia za rezygnacje z imprez bowiem działając na małym rynku, gdzie od lat są ci sami klienci, dla dobrze układającej się współpracy, zawsze odступujemy od potrąceń. Przedsiębiorca podkreśla też, że nie zdarzały się reklamacje i nie doszło do żadnego sporu sądowego. Intur dokonał zmian we wzorcu umowy „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*”, eliminując wszystkie zakwestionowane zapisy z prośbą o akceptację nowego projektu wzorca umowy oraz zwrócił się z prośbą o wydanie decyzji w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Postanowieniem nr 151/11 z dnia 13 czerwca 2011 r. zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody uzyskane w postępowaniu wyjaśniającym wszczętym Postanowieniem Nr 40/11 z dnia 17 lutego 2011 r.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Irena Domańska-Łuczka i Małgorzata Trojanowska prowadzą działalność pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu na podstawie wpisów do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Zamość:

- Ireny Domańskiej-Łuczka pod nr 11965 i
- Małgorzaty Trojanowskiej pod nr 11964.

W związku z prowadzoną działalnością gospodarczą Przedsiębiorcy stosowali w obrocie gospodarczym wzorzec *„Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu” będące integralną częścią wzorca „Umowa o udział w imprezie turystycznej”*.

Analiza wzorca umowy dała podstawy do postawienia Przedsiębiorcy zarzutu podejrzenia naruszenia zbiorowych interesów konsumentów poprzez zamieszczenie w nim postanowień których tożsama treść została wpisana do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone lub są bezprawne w świetle ustawy turystycznej.

Ad I.

Postanowienia których tożsama treść została wpisana do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone **to:**

- Dział VI ust. 2

„W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, z uwagi na poniesione koszty organizacji, Biuro ma prawo dokonać potrąceń od każdego zgłoszonego uczestnika imprezy w sposób następujący:

- opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł w każdym czasie, oraz
- 20% ceny imprezy i inne poniesione przez biuro koszty rzeczywiste, przy rezygnacji pomiędzy 35 a 21 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy;
- 50% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 20 a 15 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,
- w terminie poniżej 14 dni (włącznie) przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 60% ceny imprezy i nie więcej niż 90% ceny imprezy,
- w szczególnych przypadkach koszty rezygnacji mogą być inne i będą zawarte w załączniku do umowy”

- Dział VII ust. 5

„Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie uczestniczące w umowie z Biurem, a także wynikających z przekraczania granic i okoliczności, za które biuro nie odpowiada i nie można było działań tych przewidzieć (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je”

- Dział VII ust. 7

„Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza je do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie oraz nie odpowiada za szkody moralne. Wyłącza również odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym podane sumy ubezpieczenia”.

- Dział VIII ust. 4

„Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Biurem i Uczestnikiem będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia, przez sąd właściwy dla siedziby Biura”

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone następujące postanowienia umowne, które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod pozycjami:

- **poz. 85** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać”*- Sygn. akt XVII AmC 14/03,

- **poz. 89** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„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”*- Sygn. akt XVII AmC 65/03,

- **poz. 92** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„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.”* - Sygn. akt XVII AmC 59/03,

- **poz. 181** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne”*- Sygn. akt XVII AmC 91/03,

- **poz. 998** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura, Uczestnik ponosi koszty w wysokości: - opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ale nie mniej niż 50 zł w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, - 20 % ceny imprezy do 30 dnia przed terminem rozpoczęcia imprezy, - 50 % ceny imprezy między 29 a 15 dniem, - 70 % ceny imprezy między 15 a 5 dniem, - 90 % ceny imprezy w okresie krótszym niż 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy. Rezygnującemu Uczestnikowi zwrotu wpłaty lub różnicy po potrąceniu kosztów rezygnacji, dokonuje Biuro lub upoważniony przez nie agent”*- Sygn. akt XVII AmC 148/05,

- **poz. 999** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„Wszelkie spory pomiędzy Biurem a Uczestnikiem mogące wynikać z tytułu realizacji umowy podlegają rozstrzygnięciu w trybie polubownym, a przy braku porozumienia przez rzeczowo właściwy sąd w Chorzowie”*- Sygn. akt XVII AmC 148/05,

- **poz. 1840** w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych *„Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody.”*- Sygn. akt XVII AmC 264/08.

Ad II.

Postanowienia które mogą być bezprawne w świetle art. 17 ust.1 i 2 oraz art. 16b ust. 3, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych to:

- Dział III ust. 3

„Biuro w przypadkach uzasadnionych, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy, nie więcej jednak niż 10% z zastrzeżeniem, iż może ono nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny uzasadniają w szczególności: wzrost kosztów transportu, kurs ów walut, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe i inne”

- Dział VII ust. 2

„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać indywidualnie, po powrocie z imprezy nie później jednak niż 14 dni od daty zakończenia imprezy.”

Brzmienie Artykułów Ustawy turystycznej to:

-Art. 16b ust. 3 *„ Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy”*,

- Art. 17 ust. 1 *„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:*

- 1) wzrostu kosztów transportu;*
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;*
- 3) wzrostu kursów walut.”*

- Art. 17 ust. 2 *„W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.”*

Prezes Urzędu zakończył zbieranie materiału dowodowego, o czym poinformował przedsiębiorcę pismem z dnia 13 czerwca 2011 roku. Przedsiębiorca nie skorzystał z prawa zapoznania się z materiałem dowodowym zebrany w toku prowadzonego postępowania.

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

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 przedsiębiorców naruszają jej przepisy i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanego przez Intur wzorca umownego. Wzorzec ten ma zastosowanie przy zawieraniu umów z konsumentami. Dotyczą one zatem obecnych i wszystkich potencjalnych kontrahentów Intur co oznacza, że mogą mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Zatem, niniejsze postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Zarzut naruszenia przepisów ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i

konsumentów (zwanej dalej ustawą o okik) może zostać postawiony przedsiębiorcy. W związku z tym ocenie wymaga przesłanka spełnienia przez Intur statusu przedsiębiorcy w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

W związku z powyższym należy stwierdzić, że Irena Domańska-Łuczka i Małgorzata Trojanowska działają w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej Prezydenta Miasta Zamość pod numerami odpowiednio: 11965 i 11964 prowadząc Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu co przesądza, że każda z nich jest przedsiębiorcą w rozumieniu przepisu art. 4 pkt 1 ustawy tj. przedsiębiorcą, który działa w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej.

Intur zarzucono stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów który stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, 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.

Stwierdzenie przedmiotowej praktyki wymaga uprawdopodobnienia spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania przedsiębiorcy i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Bezprawność wynika z tożsamości stosowanych przez przedsiębiorcę w stosunku do którego wszczęto postępowanie administracyjne, postanowień wzorca umownego pod nazwą: *„Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu” będących integralną częścią wzorca „Umowa o udział w imprezie turystycznej” z postanowieniami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.*

Zgodnie z utrwalonym orzecznictwem sądowym, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów również w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że 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 podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, Sąd Okręgowy w Warszawie- Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: SOKiK) wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *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 wpisanym do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania*

cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a. Odwołując się do argumentów o charakterze celowościowym oraz kierując się potrzebą zapewnienia skuteczności tego przepisu, Sąd Najwyższy podkreślił, że *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przedstawieniu szyku 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, która wywołuje takie same skutki godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru. (...)* Możliwość uznania zachowania przedsiębiorcy, polegającego na stosowaniu postanowień wzorców umownych, które nie mają identycznego brzmienia jak postanowienia wpisane do rejestru, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, w sposób istotny zwiększa skuteczność obu instytucji (tj. niedozwolonych postanowień umownych oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumenta), zniechęcając przedsiębiorców do obchodzenia wpisów dokonanych w rejestrze niedozwolonych postanowień.

Nie jest więc konieczna dokładna, literalna zbieżność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą również takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, których treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną wykładnię.

Wszczynając wobec wskazanego wyżej Przedsiębiorcy postępowanie administracyjne, Prezes UOKiK postawił mu zarzut naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*” będących integralną częścią wzorca „*Umowa o udział w imprezie turystycznej*” postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ kpc. tj. naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz naruszenie art. 16b ust. 3 i art. 17 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 1 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, 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.

W niniejszej sprawie postawione Przedsiębiorcy zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. być działaniem bezprawnym przedsiębiorcy polegającym na działaniu sprzecznym z obowiązującymi przepisami prawa lub polegać na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone,
2. godzić w zbiorowe interesy konsumentów.

Pierwszą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Jako działanie „bezprawne” należy kwalifikować zachowania sprzeczne z nakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na

podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych. Sprzeczne z prawem są czyny: zabronione i zagrożone sankcją karną, czyny zabronione pod sankcjami dyscyplinarnymi, czyny zakazane przepisami administracyjnymi lub przepisami prawa gospodarczego publicznego, czyny zabronione przepisami o charakterze cywilnym, sprzeczne z nakazami zawartymi w prawie cywilnym lub prawie administracyjnym.

„Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia przeto bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa.” (tak: Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji Komentarz, pod redakcją prof. dr hab. Janusza Szwejki, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s.117 – 118).

Ponadto Sąd Najwyższy wskazał, że o bezprawności działania można mówić wówczas, gdy nie zachodzi żadna ze szczególnych okoliczności usprawiedliwiających określone działanie, tj. działanie dozwolone przez obowiązujące przepisy, wykonywanie prawa podmiotowego, zgoda pokrzywdzonego oraz działanie w obronie uzasadnionego interesu (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 19.10.1989 r. II CR 419/89 OSP 1990/11-12 poz. 377).

W niniejszej sprawie działanie Przedsiębiorcy, polegające na stosowaniu postanowień o treści:

I.

- Dział VI ust. 2

„W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, z uwagi na poniesione koszty organizacji, Biuro ma prawo dokonać potrąceń od każdego zgłoszonego uczestnika imprezy w sposób następujący:

-opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł w każdym czasie, oraz

-20% ceny imprezy i inne poniesione przez biuro koszty rzeczywiste, przy rezygnacji pomiędzy 35 a 21 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy;

-50% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 20 a 15 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,

- w terminie poniżej 14 dni (włącznie) przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 60% ceny imprezy i nie więcej niż 90% ceny imprezy,

- w szczególnych przypadkach koszty rezygnacji mogą być inne i będą zawarte w załączniku do umowy”

- Dział VII ust. 5

„Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie uczestniczące w umowie z Biurem, a także wynikających z przekraczania granic i okoliczności, za które biuro nie odpowiada i nie można było działań tych przewidzieć (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je”

- Dział VII ust. 7

„Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza je do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie oraz nie odpowiada za szkody moralne. Wylacza również odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy

bagażu w zakresie przekraczającym podane sumy ubezpieczenia”

- Dział VIII ust. 4

„Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Biurem i Uczestnikiem będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia, przez sąd właściwy dla siedziby Biura”

II.

- Dział III ust. 3

„Biuro w przypadkach uzasadnionych, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy, nie więcej jednak niż 10% z zastrzeżeniem, iż może ono nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny uzasadniają w szczególności: wzrost kosztów transportu, kurs ów walut, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe i inne”

- Dział VII ust. 2

„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać indywidualnie, po powrocie z imprezy nie później jednak niż 14 dni od daty zakończenia imprezy.”

należy uznać za bezprawne ze względu na to, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia są tożsame z zapisami, które zostały uznane za niedozwolone i wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt I. sentencji decyzji), o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 października 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) lub ze względu na treść art. 17 ust.1 i 2 oraz art. 16b ust. 3, ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (pkt. II. sentencji decyzji), co wyczerpuje przesłanki art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Art. 479⁴³ kodeksu postępowania cywilnego decyduje o bezprawności określonego w pkt. I działania, postanawiając o rozszerzonej skuteczności wyroku w sprawie o uznanie postanowień umownych za niedozwolone. Klauzule takie, ze względu na wspomnianą rozszerzoną skuteczność wyroku oraz jawność rejestru według art. 479⁴⁵ par. 3 kodeksu postępowania cywilnego, spełniają funkcję podobną do przepisów prawa, a posługiwanie się nimi w stosunkach z konsumentami jest zakazane.

Wzorce umowne stosowane przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami podlegają szczególnej kontroli. Wzorzec umowy to doktrynalne określenie wszelkich jednostronnych, przygotowanych z góry przed zawarciem umowy, gotowych klauzul umów w postaci warunków umów, ich wzorów, regulaminów, statutów itp. (E. Łętowska, Prawo umów konsumenckich, C.H. Beck 2002, s 292)

W systemie polskiego prawa cywilnego ustawodawca przewidział instytucję abstrakcyjnej kontroli wzorców umownych, realizowanej w drodze postępowania o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Apelacyjnego w Warszawie (wyroki: z dnia 29 września 2005 r. sygn. akt: VI Aca 381/05; z dnia 16 listopada 2005r., sygn. akt: VI Aca 473/05) *„celem postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone jest tzw. abstrakcyjna kontrola wzorców, dokonana w oderwaniu od konkretnej umowy, zaś wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ kodeksu postępowania cywilnego, od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru,*

skutek także wobec osób trzecich.(...)”.

Również Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. sygn. akt: III SZP 3/06, wskazał, że „stosowanie postanowień wzorców umowy 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”. Dlatego dokonując oceny zgodności treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych z obowiązującym prawem należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w doktrynie i orzecznictwie. Konsekwencją jest więc uznanie za niedozwolone takich postanowień umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść została ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest niezbędna literalna, dosłowna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywaną.

Zatem, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

Prezes Urzędu zakwestionował postanowienia wzorca umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu” będących integralną częścią wzorca „Umowa o udział w imprezie turystycznej” zawartych w:

Ad I.

- Dział VI ust. 2

„W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Uczestnika, z uwagi na poniesione koszty organizacji, Biuro ma prawo dokonać potrąceń od każdego zgłoszonego uczestnika imprezy w sposób następujący:

-opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł w każdym czasie, oraz

-20% ceny imprezy i inne poniesione przez biuro koszty rzeczywiste, przy rezygnacji pomiędzy 35 a 21 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy;

-50% ceny imprezy, przy rezygnacji pomiędzy 20 a 15 dniem przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy,

- w terminie poniżej 14 dni (włącznie) przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy potrąca się rzeczywiste koszty poniesione przez organizatora imprezy, nie mniej jednak niż 60% ceny imprezy i nie więcej niż 90% ceny imprezy,

- w szczególnych przypadkach koszty rezygnacji mogą być inne i będą zawarte w załączniku do umowy”

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 21 kwietnia 2003 r. sygn. akt XVII Amc 86/03 postanowienie o treści: „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” – zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 29 lipca 2004 r. **pod numerem 89**,

oraz podobne w skutkach dla konsumenta wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 10 listopada 2006 r. sygn. akt XVII Amc 148/05 postanowienie o treści: „*W przypadku rezygnacji z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie Biura, Uczestnik ponosi koszty w wysokości: - opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ale nie mniej niż 50 zł w terminie do 40 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, - 20 % ceny imprezy do 30 dnia przed terminem rozpoczęcia imprezy, - 50 % ceny imprezy między 29 a 15 dniem, - 70 % ceny imprezy między 15 a 5 dniem, - 90 % ceny imprezy w okresie krótszym niż 5 dni od daty rozpoczęcia imprezy. Rezygnującemu Uczestnikowi zwrotu wpłaty lub różnicy po potrąceniu kosztów rezygnacji, dokonuje Biuro lub upoważniony przez nie agent*”, zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 15 stycznia 2007 r. **pod numerem 998**,

Postanowienie zawarte w Dziale VI ust. 2 wzorca „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu*” może być niezgodne z art. 385¹ kc i z art. 385³ pkt 12 i 13 kc. Prezes Urzędu wskazuje, iż na mocy tego postanowienia przedsiębiorca w sposób w zasadzie dowolny potrąca część świadczenia spełnionego przez konsumenta w sytuacji, gdy sam zostaje zwolniony z obowiązku wykonania swojego świadczenia na rzecz konsumenta. Postanowienie to może naruszać zasadę ekwiwalentności świadczeń, powodować nierówne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Na mocy powyższego zapisu może dochodzić do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości.

W opinii Prezesa Urzędu zakwestionowany zapis może naruszać także art. 385³ pkt 16 kc gdyż wyłącznie konsument jest zobowiązany do zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy.

W uzasadnieniu do wyroku z dnia 10 listopada 2006 roku, Sąd stwierdził, że takie ukształtowanie postanowienia umożliwia przerzucenie na konsumentów ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej. Umożliwia bowiem przedsiębiorcy w przypadku rezygnacji konsumenta z udziału w imprezie zatrzymanie określonej części wpłaconej przez niego kwoty z tytułu rekompensaty poniesionych nakładów, przy czym im bliżej terminu wyjazdu, tym wyższa jest kwota nie podlegająca zwrotowi. Trudno natomiast ocenić w jaki sposób upływ czasu wpływa na wzrost ponoszonych przez niego kosztów związanych z organizacją imprezy. Podkreślić należy, że w przypadku odstąpienia od umowy konsumenta przedsiębiorcy przysługuje prawo do zwrotu równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia (art. 395 § 2 kc). Określony w kwestionowanym postanowieniu procentowy wzrost należności niepodlegającej zwrotowi pozostaje w sprzeczności z unormowaniem powołanego przepisu i prowadzi do przekonania, iż wysokość płaconej w tych warunkach przez konsumenta kwoty odszkodowania jest niewspółmierna i zbyt wygórowana w stosunku do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Przedsiębiorca zachowuje przecież prawo do ponownego zawarcia umowy z innym konsumentem. Ponadto pozostałe postanowienia wzorca nie przewidują analogicznego uprawnienia dla konsumenta w przypadku gdy impreza nie dochodzi do skutku z przyczyn leżących po stronie organizatora turystyki, wprowadzając tym samym asymetrię praw i obowiązków stron umowy. Świadczy to również o nadużywaniu

przez przedsiębiorcę pozycji profesjonalisty co należy ocenić jako działanie nierzetelne i naruszające interesy słabszej strony stosunku zobowiązaniowego.

Zatem, w ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienie i klauzule wpisane do Rejestru wywołują tożsame skutki dla konsumenta, a postanowienie stosowane przez Przedsiębiorcę mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezach przytoczonych klauzul niedozwolonych.

- Dział VII ust. 5

„Nie uważa się za wadę usługi (imprezy) niedociągnięć zawinionych przez Uczestnika oraz wyrządzonych przez osoby prawne i fizyczne nie uczestniczące w umowie z Biurem, a także wynikających z przekraczania granic i okoliczności, za które biuro nie odpowiada i nie można było działań tych przewidzieć (np. decyzje państwowe, działanie siły wyższej, warunki atmosferyczne). Nie uważa się za wadę usługi usterek, o których uczestnik wiedział lub był poinformowany przed rozpoczęciem imprezy i zaakceptował je”

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 14 kwietnia 2003 r. sygn. akt XVII Amc 14/03 postanowienie o treści: *„Nie uważa się za wady imprezy niedociągnięć zawinionych przez klienta oraz wyrządzone przez osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z organizatorem, a także wynikających z przekroczenia granic i zasad, za które organizator nie może odpowiadać”* zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 5 stycznia 2004 r. **pod numerem 85.**

oraz wyrokiem SOKiK z dnia 8 lipca 2009 r. sygn. akt XVII AmC 264/08 postanowienie o treści: *„Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody.”* zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 26 stycznia 2010 r. **pod numerem 1840.**

Postanowienie zawarte w Dziale VII ust. 5 wzorca *„Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu”* może być niezgodne z art. 385¹ kc i z art. 385³ pkt 2 i 12 kc, gdyż wyłącza lub ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta oraz wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części tylko dlatego, że konsument został poinformowany o wystąpieniu wady świadczenia. Ta okoliczność nie powinna mieć wpływu ani na ograniczenie odpowiedzialności sprzedawcy jak również ograniczenie wnoszenia zastrzeżeń i żądań z tym związanych przez konsumenta.

Stanowisko takie zajął Sąd kwestionując postanowienie wzorca umownego o treści *„nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody, które zostało wpisane do Rejestru postanowień niedozwolonych.*

Zapis tej treści stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne a w swej treści postanowienie to jest tożsame w skutkach z klauzulą wpisaną do Rejestru, gdyż podobnie jak postanowienie uznane za niedozwolone uznaje, że nie może być przedmiotem roszczeń konsumenta, okoliczność znana przed rozpoczęciem imprezy turystycznej. Stosownie do treści art. 385¹ § 1 k.c., postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie wiążą go, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, co w tym przypadku ma także miejsce. W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienia i klauzula wpisana do rejestru

wywołują tożsame skutki dla konsumenta, a postanowienie stosowane przez Intur mieści się w hipotezie klauzuli uznanej przez SOKiK za niedozwoloną.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezach przytoczonych klauzul niedozwolonych.

- Dział VII ust. 7

„Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza je do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, nie dotyczy to jednak szkód na osobie oraz nie odpowiada za szkody moralne. Wyłącza również odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym podane sumy ubezpieczenia”

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 20 października 2004 r. sygn. akt XVII Amc 91/03 postanowienie o treści: *„Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne”* – zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 29 listopada 2004 r. **pod numerem 181.**

Postanowienie zawarte w Dziale VII ust. 7 wzorca *„Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu”* może być niezgodne z zasadą wyrażoną w art. 444 k.c. i art. 445 k.c. oraz może być niedozwolonym postanowieniem umownym o którym mowa w art. 385³ pkt 1 k.c. ponieważ z góry ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy za ewentualne szkody na osobie.

W świetle powyższego Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez Intur kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Dążenie do wyłączenia odpowiedzialności za ten rodzaj szkody jest sprzecznym z przepisami kodeksu cywilnego i zmierza do pozbawienia konsumenta przysługujących mu z mocy ustawy uprawnień. Jednocześnie narusza zakaz art. 11 b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych poprzez wyłączenie odpowiedzialności za szkody moralne. Ze szkodą na osobie wiąże się również uszczerbek określony jako krzywda lub szkoda moralna za którą Intur w myśl postanowienia nie odpowiada.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienie i klauzula wpisana do rejestru wywołują tożsame skutki dla konsumenta, a postanowienie stosowane przez Intur mieści się w hipotezie klauzuli uznanej przez SOKiK za niedozwoloną.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezie przytoczonej klauzuli niedozwolonej.

- Dział VIII ust. 4

„Wszelkie spory mogące wyniknąć w związku z realizacją zawartej umowy pomiędzy Biurem i Uczestnikiem będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia, przez sąd właściwy dla siedziby Biura”

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie z dnia 19 kwietnia 2004 r. sygn. akt XVII Amc 59/03 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.”*- zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień

wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 20 sierpnia 2004 r. **pod numerem 92** oraz wyrokiem SOKiK z dnia 10 listopada 2006 r. sygn. akt XVII AmC 148/05, postanowienie o treści: „*Wszelkie spory pomiędzy Biurem a Uczestnikiem mogące wynikać z tytułu realizacji umowy podlegają rozstrzygnięciu w trybie polubownym, a przy braku porozumienia przez rzeczowo właściwy sąd w Chorzowie*”- zostało zakazane w obrocie z konsumentami i wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 15 stycznia 2007 r. **pod numerem 999**.

Należy stwierdzić, iż zakwestionowany zapis Działu VIII ust. 4 wzorca umowy posiada tożsame skutki dla stron umowy jak niedozwolone postanowienia umowne wpisane do rejestru pod numerami 92 i 999.

Tożsamość wskazanych wyżej zapisów wynika z faktu, iż obydwa zapisy w sposób niezgodny z prawem określają, jaki sąd będzie właściwy do rozstrzygania sporów, które wynikną na tle wykonania umowy.

Autonomia stron przy określeniu sądu właściwego dla rozstrzygnięcia sporów pojawiających się na tle wykonania umowy jest ograniczona przez bezwzględnie obowiązujące przepisy kodeksu postępowania cywilnego. Zgodnie z przepisami k.p.c. sądem właściwym do rozpoznania sporów jest sąd ogólnej właściwości pozwanego (art. 27) lub sąd miejsca wykonania umowy (art. 34). Ponadto określenie właściwości sądu w inny sposób niż wynika to z przepisów k.p.c. jest postanowieniem niedozwolonym w rozumieniu art. 385³ pkt 23 k.c.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienie i klauzula wpisana do rejestru wywołują tożsame skutki dla konsumenta.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezach przytoczonych klauzul niedozwolonych.

Ad II.

- Dział III ust. 3

„Biuro w przypadkach uzasadnionych, zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy, nie więcej jednak niż 10% z zastrzeżeniem, iż może ono nastąpić najpóźniej na 20 dni przed datą rozpoczęcia imprezy. Wzrost ceny uzasadniają w szczególności: wzrost kosztów transportu, kursów walut, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak opłaty lotniskowe i inne”.

Postanowienie stosowane przez Intur w Dziale III ust. 3 w rażący sposób odbiega treścią od postanowienia zawartego w ustawie o usługach turystycznych.

Zapis **art. 17 ust. 1** wymienia enumeratywnie przyczyny, które mogą być podstawą do podwyższenia ceny, stąd użycie przez Intur „inne” powoduje iż zapis ten jest bezpośrednio sprzeczny z ustawą turystyczną. Z kolei **art. 17 ust.2** określa, że „*W okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.*”, natomiast postanowienie Intur dopuszcza taką ewentualność w 20 dniu, co czyni ten zapis bezpośrednio sprzeczny z tą ustawą.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezie art. 17 ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych i może być z nią sprzeczny.

- Dział VII ust. 2

„Reklamacje dotyczące realizacji powyższej umowy należy zgłaszać indywidualnie, po powrocie z imprezy nie później jednak niż 14 dni od daty zakończenia imprezy.”

Postanowienie stosowane przez Intur w Dziale VII ust. 2, w rażący sposób odbiega treścią od

postanowienia zawartego w ustawie o usługach turystycznych.

Zapis art. 16b ust. 3 ustawy turystycznej o treści „ Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy”, w sposób jednoznaczny określa jaki jest okres składania reklamacji od zakończenia imprezy turystycznej i stosowanie przez Intur postanowienia określającego termin składania reklamacji na 14 dni bezpośrednio łamie przepisy tej ustawy, gdyż termin na składanie reklamacji jest za krótki.

Zakwestionowane postanowienie nie ma wprawdzie identycznego brzmienia jednakże, w ocenie Prezesa Urzędu, wykładnia jego treści uprawdopodobnia przyjęcie założenia, że może ono mieścić się w hipotezie art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych i może być z nią sprzeczny.

Druga przesłanka z art. 24 ust. 1 i ust. 2 ustawy o okik jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 10 kwietnia 2008r., sygn. akt III SK 27/07, stwierdził co następuje : „Zdaniem SN, sformułowanie z art. 23a ust. 1 ustawy o okik „nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych interesów konsumentów, których interesy zostały naruszone, nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalne zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy do której skierowane są zachowania przedsiębiorcy, w taki sposób, że potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy”.

Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Intur skierowane są do nieokreślonej z góry liczby osób, które aktualnie korzystają z usług turystycznych jak również osób, które w przyszłości z tej usługi oferowanej przez Intur, skorzystają. W związku z tym krąg osób, które mogły zostać lub mogą zostać w przyszłości, dotknięte stosowaną praktyką jest formalnie nieograniczony, nie możliwy z góry do określenia, a tym samym spełnia warunki zbiorowego interesu konsumentów. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem druga przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W związku ze spełnieniem obu przesłanek należało uznać, iż działanie Intur stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, wymienioną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o okik.

Przedkładając Prezesowi Urzędu projekt nowego wzorca „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c. w Zamościu”, Przedsiębiorcy zobowiązali się do zaniechania stosowania postanowień naruszających art. 24 ustawy poprzez: podpisywanie nowych umów w oparciu o przesłany projekt oraz podpisanie aneksów do jeszcze obowiązujących umów wg zakwestionowanego przez Prezesa wzorca umowy.

W świetle powyższego Prezes Urzędu uznał, że podjęte przez Intur zobowiązanie zmierza bezpośrednio do zapobieżenia naruszeniom art. 24 ustawy. Spełniona została zatem druga, obok uprawdopodobnienia stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, przesłanka warunkująca wydanie decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W pkt I sentencji decyzji Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorców obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez zawieranie nowych umów z wykorzystaniem wzorca, z którego zostały usunięte naruszenia wskazane przez Prezesa Urzędu.

Biorąc ponadto pod uwagę, że fakt podpisania przez kontrahentów Przedsiębiorców aneksów zgodnie z postanowieniami nowych wzorców jest okolicznością niezależną od Przedsiębiorcy, w zakresie zobowiązania złożonego w odniesieniu do umów pozostających nadal w obrocie prawnym, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorców obowiązek wystąpienia do kontrahentów z propozycją zmian ww. postanowień we wszystkich nadal obowiązujących umowach poprzez podpisanie aneksów eliminujących z nich naruszenia zakwestionowane przez Prezesa Urzędu, w terminie 3 miesięcy od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji. Zdaniem Prezesa Urzędu, jest to termin wystarczający do skutecznego wykonania wszystkich niezbędnych w tym celu czynności, biorąc pod uwagę zarówno liczbę umów, jak również możliwości organizacyjne i techniczne Przedsiębiorców.

AD III.

Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy, Prezes Urzędu nałożył na Przedsiębiorców obowiązek przekazania, w terminie 4 miesięcy od dnia uprawomocnienia się decyzji, informacji o realizacji zobowiązania nałożonego w punkcie I i II sentencji decyzji oraz przedłożenia kopii 3 umów zawartych po uprawomocnieniu się decyzji (jeśli takie umowy były zawierane) i dowodów potwierdzających przekazanie kontrahentom aneksów umów będących nadal w obrocie z konsumentami.

Wobec powyższego orzeczono, jak w sentencji.

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 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 Lublinie.

Otrzymują:

1. Irena Domańska-Łuczka
Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c.
ul. Ormiańska 3
22-400 Zamość

2. Małgorzata Trojanowska
Biuro Usług Turystycznych „Intur” s.c.
ul. Ormiańska 3
22-400 Zamość

z up. Prezesa Urzędu
Dyrektor Delegatury w Lublinie
Ewa Wiszniowska