



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

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

RKR-61-4/08/WJ-15/08

Kraków, dnia 10 października 2008 r.

**DECYZJA Nr RKR - 34/2008**

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 w związku z art. 26 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Yes” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Reformackiej 4 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę** określoną w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającą na stosowaniu we wzorcu umownym „Yes” Sp. z o.o. postanowień, o następującej treści:

1) „Rezygnacja z imprezy wymaga zgłoszenia bezpośrednio u Organizatora w formie pisemnej. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient obciążony zostaje następującymi kosztami:

- do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy: 10% ceny podstawowej
- od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy: 25% ceny podstawowej
- od 14 do 4 dni przed rozpoczęciem imprezy: 50% ceny podstawowej
- od 3 dni przed rozpoczęciem imprezy: 90 % ceny podstawowej

Niestawienie się przez Uczestnika na imprezie traktowane jest jako rezygnacja i upoważnia Organizatora do zatrzymania całej opłaty za imprezę” (pkt 8 zd. 1 – 3 wzorca umowy);

2) „Reklamacje dotyczące imprez Organizatora należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 14 dni od zakończenia imprezy” (pkt 9 zd. 1 wzorca umowy);

3) „Sprawy sporne załatwiane będą w pierwszej kolejności polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora sąd” (pkt 12 zd. 2 wzorca);

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone;

**i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 22 września 2008 r.**

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**nakłada się** na „Yes” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Reformackiej 4, **karę pieniężną** w wysokości 3.106 zł (słownie: trzy tysiące sto sześć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 *ww. ustawy*.

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

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**obciąża się** „Yes” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Reformackiej 4 **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego Przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 22 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote).

## UZASADNIENIE

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

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

- wzorzec umowy o świadczenie usług turystycznych (zwany dalej „Wzorcem umowy”) oraz
- regulamin wyjazdów obozowych.

Przeprowadzona analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że Wzorzec umowy może zawierać postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 *k.p.c.*

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu wszczął - postanowieniem Nr RKR - 101/2008 z dnia 3 marca 2008 r. - postępowanie w związku z podejrzeniem

stosowania przez „Yes” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Reformackiej 4, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu we Wzorcze umowy „Yes” Sp. z o.o. postanowień umownych, wpisanych na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:

- 1) *„Rezygnacja z imprezy wymaga zgłoszenia bezpośrednio u Organizatora w formie pisemnej. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient obciążony zostaje następującymi kosztami:*
  - do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy: 10% ceny podstawowej
  - od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy: 25% ceny podstawowej
  - od 14 do 4 dni przed rozpoczęciem imprezy: 50% ceny podstawowej
  - od 3 dni przed rozpoczęciem imprezy: 90 % ceny podstawowej*Niestawienie się przez Uczestnika na imprezie traktowane jest jako rezygnacja i upoważnia Organizatora do zatrzymania całej opłaty za imprezę” (pkt 8 zd. 1 – 3 wzorca umowy) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1050, 1068,*
- 2) *„Reklamacje dotyczące imprez Organizatora należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 14 dni od zakończenia imprezy” (pkt 9 zd. 1 wzorca umowy) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 185, 1079,*
- 3) *„Sprawy sporne załatwiane będą w pierwszej kolejności polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora sąd” (pkt 12 zd. 2 wzorca umowy) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 1280*

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

W odpowiedzi na postawione zarzuty - pismem z dnia 17 marca 2008 r. – Przedsiębiorca poinformował o dokonanych w tym zakresie zmianach wzorca umowy. Jednocześnie Przedsiębiorca przedłożył nowy, zmieniony wzorzec, zawierający zmodyfikowane postanowienia pkt 8 zd. 1 – 3, pkt 9 zd. 1 oraz pkt 12 zd. 2.

Następnie w dniu 11 lipca 2008 r. Przedsiębiorca przesłał trzy umowy, zawarte z jego aktualnymi klientami w oparciu o treść nowego, zmodyfikowanego wzorca umowy.

Niezależnie od powyższego – pismem z dnia 22 września 2008 r. - Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec umowy. Jak wyjaśnił, obecnie żadne umowy nie obowiązują w związku z sezonową działalnością organizatora turystyki, ograniczoną względem konsumentów do wakacyjnych imprez dla dzieci i młodzieży. Natomiast umowy na sezon lipiec – sierpień 2008 r. zawierane były w oparciu o nowy wzorzec umowy, zmieniony zgodnie z zaleceniami Prezesa Urzędu.

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

Przedsiębiorca - „Yes” Sp. z o.o. w Rzeszowie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000205811.

Przedmiotem jego działalności gospodarczej, ujawnionej w Rejestrze, jest - pośród 10 innych rodzajów - również działalność związana z turystyką, w tym hotelarska i restauratorska.

W ramach tej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy o świadczenie usług turystycznych z indywidualnymi klientami oraz posługuje się stosownym wzorcem umownym, które regulują wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorcy oraz konsumentów korzystających z jego usług.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym postanowień, o następującej treści:

- 1) *„Rezygnacja z imprezy wymaga zgłoszenia bezpośrednio u Organizatora w formie pisemnej. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient obciążony zostaje następującymi kosztami:*
  - do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy: 10% ceny podstawowej
  - od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy: 25% ceny podstawowej
  - od 14 do 4 dni przed rozpoczęciem imprezy: 50% ceny podstawowej
  - od 3 dni przed rozpoczęciem imprezy: 90 % ceny podstawowej*Niestawienie się przez Uczestnika na imprezie traktowane jest jako rezygnacja i upoważnia Organizatora do zatrzymania całej opłaty za imprezę” (tak: pkt 8 zd. 1 – 3 wzorca umowy);*
- 2) *„Reklamacje dotyczące imprez Organizatora należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 14 dni od zakończenia imprezy” (tak: pkt 9 zd. 1 wzorca umowy) oraz*
- 3) *„Sprawy sporne załatwiane będą w pierwszej kolejności polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora sąd” (tak: pkt 12 zd. 2 wzorca umowy).*

W nawiązaniu do powyższego należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane - na podstawie art. 479<sup>45</sup> k.p.c. – postanowienia, o następującej treści:

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

**Poz. 1068:** *„Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej,*

w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 37/06),

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

**Poz. 1069:** *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 37/06),

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

**Poz. 1364:** *„Ewentualne reklamacje powinny być zgłoszone do biura w nieprzekraczalnym terminie do 14 dni od daty zakończenia imprezy”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 1 lutego 2008 r., sygn. akt: XVII Amc 263/07),

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

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

Wzorzec umowy „Yes” Sp. z o.o., zawierający kwestionowane powyżej postanowienia umowne, był stosowany przez Przedsiębiorcę w momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, a następnie - będącego jego efektem - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ostatecznie, w ślad za pismem z dnia 17 marca 2008 r., Przedsiębiorca przedstawił nowy, zmieniony i poprawiony - zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorzec umowy. A mianowicie, dotychczasowa treść kwestionowanego zapisu pkt 8 Wzorca umowy została uściślona i nabrała następującego brzmienia: *„Rezygnacja z imprezy wymaga zgłoszenia bezpośrednio u Organizatora w formie pisemnej. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient obciążony zostaje kosztami, jakie poniósł Organizator w związku z rezygnacją Klienta. Klient może przenieść prawo do udziału w imprezie na inną osobę, spełniającą warunki uczestnictwa w tej imprezie, z zastrzeżeniem przejęcia przez tę osobę wszystkich zobowiązań wynikających z niniejszej umowy. Przeniesienie praw uczestnictwa musi nastąpić w formie pisemnej najpóźniej na 4 dni przed rozpoczęciem imprezy”*. W miejsce zapisu pkt 9 zd. 1 Wzorca umowy wprowadzono postanowienie, zgodnie z którym: *„Reklamacje dotyczące imprez Organizatora należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 30 dni od zakończenia imprezy”*. Dotychczasowe postanowienie pkt 12 zd. 2 Wzorca umowy zastąpiono postanowieniem o treści *„Sprawy sporne załatwiane będą w pierwszej kolejności polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo sąd”*.

Nowe, zmodyfikowane postanowienia ogólnych warunków uczestnictwa nie są już - w ocenie Prezesa Urzędu - bezprawne i nie naruszają interesów konsumentów.

Niezależnie od powyższego, Prezes Urzędu - na skutek wezwania Przedsiębiorcy – ustalił dodatkowo, że przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym 2007 wyniósł 621.351,89 zł, zaś dochód brutto Przedsiębiorcy w tym okresie osiągnął poziom: 46.195,77 zł. W celu potwierdzenia tego faktu, Przedsiębiorca posłużył się poświadczoną za zgodność z oryginałem kopią deklaracji podatkowej CIT - 8 za wyżej wymieniony rok rozliczeniowy.

Ponadto Przedsiębiorca podniósł, że niezwłocznie po wskazaniu przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości w stosowanym przez niego wzorcu umowy, zmodyfikował kwestionowane postanowienia do stanu zgodnego z prawem. W celu wykazania tej okoliczności, Przedsiębiorca doręczył dowód w postaci uaktualnionego wzorca umowy, którego postanowienia nie naruszają już praw i interesów konsumentów. Znajdują się w nim nowe, zmodyfikowane i poprawione postanowienia pkt 8, pkt 9 zd. 1 oraz pkt 12 zd. 2. Rozwiązania przyjęte w tym zakresie przez Przedsiębiorcę - w ocenie Prezesa Urzędu - są zgodne z obowiązującym stanem prawnym, a w szczególności z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o usługach turystycznych*”). Przedsiębiorca przedłożył dodatkowo trzy umowy o świadczenie usług turystycznych, zawarte w oparciu o nowy, zmodyfikowany wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa, który nie budzi już zastrzeżeń Prezesa Urzędu.

Niezależnie od powyższego - zgodnie z wyraźnym i jednoznacznym oświadczeniem Przedsiębiorcy - w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec umowy. Jak wyjaśnił, obecnie żadne umowy nie obowiązują w związku z sezonową działalnością organizatora turystyki, ograniczoną względem konsumentów do wakacyjnych imprez dla dzieci i młodzieży. Natomiast umowy na sezon lipiec – sierpień 2008 r. zawierane były w oparciu o nowy wzorzec umowy, zmieniony zgodnie z zaleceniami Prezesa Urzędu.

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

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

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanego przez Przedsiębiorcę Wzorca umowy „Yes” Sp. z o.o. Wzorzec ten był stosowany przy zawieraniu umów z klientami Przedsiębiorcy – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych. Dotyczy on zatem obecnych i wszystkich potencjalnych kontrahentów Przedsiębiorcy, co oznacza, iż może mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Stwierdzić zatem należy, że postępowanie poprzedzające wydanie niniejszej decyzji oraz zawarte w niej rozstrzygnięcie mają na celu ochronę interesu publicznego.

Przepis art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Powołany wyżej przepis *ustawy o ochronie (...)* zawiera w punktach 1 - 3 przykładowe wyliczenie praktyk, zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten precyzuje, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz naruszenia szeroko ujmowanych praw konsumenta do informacji.

A zatem kolejne punkty art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)* dookreślają klauzulę generalną wyrażoną na początku tego przepisu, poprzez egzemplifikację najczęściej występujących rodzajów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Z kolei miarodajny dla potrzeb oceny niniejszej sprawy przepis art. 24 ust. 2 pkt 1 tej *ustawy* wprost uznaje za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Zważyć należy również w tym miejscu, iż w uchwale 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt.: III SZP 3/2006), Sąd Najwyższy podkreślił, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przestawieniu 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 już do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

Jak już zasygnalizowano powyżej, aby możliwe było stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek, tj.:

- działania przedsiębiorcy muszą nosić znamiona bezprawności,
- działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

### ***Przesłanka bezprawności***

Pojęcie bezprawności nie jest pojęciem prawnie zdefiniowanym. Należy zatem przyjąć, zgodnie z literalnym jego brzmieniem, że „działanie bezprawne” to takie zachowanie, które jest sprzeczne z nakazem lub zakazem zawartym w ustawie, rozporządzeniu wydanym na podstawie i dla wykonania ustawy, umową międzynarodową mającą bezpośrednie zastosowanie w stosunkach wewnętrznych oraz z zasadami współżycia społecznego. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tj. nie zależy od wystąpienia szkody, ani zamiaru po stronie przedsiębiorcy dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zakwestionowane w niniejszej sprawie działania Przedsiębiorcy polegają na posługiwaniu się w stosunkach z konsumentami – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych – zapisami wzorców umów, których treść jest tożsama z treścią postanowień, uznanych przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i które zostały wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Zgodnie z art. 479<sup>42</sup> k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone - w sentencji wyroku przytacza treść postanowień wzorca uznanych za niedozwolone i zakazuje ich stosowania. Z kolei z brzmienia art. 479<sup>43</sup> k.p.c. wynika, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, na podstawie którego dokonywany jest wpis postanowienia do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone, rozstrzygnięta została w przywołanej powyżej uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. W uzasadnieniu wyroku Sąd Najwyższy wskazał, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, tzn. zakaz stosowania klauzuli wpisanej do ww. rejestru odnosi się do wszystkich przedsiębiorców, a nie tylko tych, których dotyczy wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Przy czym, co należy jeszcze raz przypomnieć - jak podniósł Sąd Najwyższy - zakazane jest wykorzystywanie nie tylko klauzuli w identycznym brzmieniu, ale także klauzuli o zbliżonej treści, która wywołuje takie same skutki, jak klauzula już wpisana.

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

- 1) *„Rezygnacja z imprezy wymaga zgłoszenia bezpośrednio u Organizatora w formie pisemnej. W przypadku rezygnacji z imprezy Klient obciążony zostaje następującymi kosztami:*
  - do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy: 10% ceny podstawowej
  - od 29 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy: 25% ceny podstawowej
  - od 14 do 4 dni przed rozpoczęciem imprezy: 50% ceny podstawowej
  - od 3 dni przed rozpoczęciem imprezy: 90 % ceny podstawowej*Niestawienie się przez Uczestnika na imprezie traktowane jest jako rezygnacja i upoważnia Organizatora do zatrzymania całej opłaty za imprezę” (tak: pkt 8 zd. 1 – 3 wzorca umowy);*
- 2) *„Reklamacje dotyczące imprez Organizatora należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 14 dni od zakończenia imprezy” (tak: pkt 9 zd. 1 wzorca umowy) oraz*
- 3) *„Sprawy sporne załatwiane będą w pierwszej kolejności polubownie, a w razie braku porozumienia przez właściwy miejscowo dla siedziby Organizatora sąd” (tak: pkt 12 zd. 2 wzorca umowy).*

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

Odnosząc się do pierwszego z tych postanowień, tj. zapisu pkt 8 zd. 1 – 3 wzorca umowy, Prezesa Urzędu stanął na stanowisku, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 1050 i 1068 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.



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

Cytowane wyżej postanowienie zostało uznane przez SOKiK za abuzywne, a następnie zamieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1050, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Analizując powołane postanowienie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zasadne argumenty zawarte w pozwie. Oceniał mianowicie, że organizator turystyki w sposób dowolny potrąca znaczną część ceny uiszczoną przez klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób – zdaniem Sądu - otrzymuje część świadczenia klienta, sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. W ocenie Sądu, stanowi ono zatem niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy. Z kolei w dalszej części uzasadniania swojego wyroku, SOKiK doprecyzował, że nie neguje prawa przedsiębiorcy do potrącenia kosztów, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Niemniej jednak, kwota podlegająca potrąceniu powinna odzwierciedlać rzeczywistą stratę poniesioną przez organizatora turystyki w związku z rezygnacją klienta. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami dopuszczalne jest, co do zasady, stosowanie postanowień wzorca umowy zawierających postanowienie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Kara taka nie może być jednak nadmiernie wygórowana. Z definicji kary umownej, zawartej w art. 483 k.c. wynika, że służy ona naprawieniu wynikłej szkody, a zatem pełni funkcję kompensacyjną.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zauważył dodatkowo, że wprowadzenie wystąpienia szkody nie jest koniecznym warunkiem dla powstania obowiązku zapłaty kary umownej (tak: uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. III CZP 61/03, publ. W Biuletynie SN 2003/11/5), jednak nie zmienia to wymienionego wyżej jej charakteru. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami zawieranych przy pomocy wzorca umowy, odmiennie niż np. w obrocie gospodarczym, kara umowna nie może stanowić dodatkowej dolegliwości z tytułu nienależytego wykonania umowy przez konsumenta, nie może być zatem ustalona w oderwaniu od rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę w związku z rezygnacją klienta. Zdaniem Sądu, wysokość ryczałtowo ustalonych potrąceń nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego i prowadzi do przysporzenia pozwanej nieuzasadnionych korzyści, w przypadku rezygnacji klienta z imprezy. W ocenie Sądu, działanie takie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Ponadto - zdaniem Sądu - wysokość kar umownych ustalona została na rażąco wygórowanym poziomie, zatem zakwestionowane postanowienie odzwierciedla przesłanki klauzuli abuzywnej wskazanej w art. 385<sup>3</sup> pkt 17 k.c. Na koniec wreszcie SOKiK ocenił, że zakwestionowany zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385<sup>3</sup> pkt 16 k.c., ponieważ obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy został nałożony wyłącznie na konsumenta, podczas gdy w wypadku

rezygnacji ze strony touroperatora ma on jedynie obowiązek zwrotu tego, co od konsumenta otrzymał.

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 22/06), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis o treści: „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy”. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1068, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt 8 zd. 1 – 3 Wzorca umowy oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1050 i 1068, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy w przypadku rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakłada na konsumenta, który odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanego odstepnego. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając drugie z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt 9 zd. 1 wzorca umowy, Prezesa Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 185, 1069, 1079 oraz 1364 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 8 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 41/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy”. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1079.

W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK wywiódł, że postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 - dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszający interesy konsumenta i pozostający w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o czym mowa w art. 385<sup>1</sup> k.c. Sąd wskazał również, że taki krótki okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie.

Treść kwestionowanego postanowienia, stosowanego przez Przedsiębiorcę narzuca wprawdzie dłuższy - bo 14-dniowy - termin, liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, na zgłoszenie reklamacji. Niemniej jednak również zapisy przewidujące 14 - dniowy termin zgłaszania reklamacji zostały uznane przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne. Przykładów takich postanowień

wpisanych - na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest kilka. W tym miejscu wystarczy wymienić tytułem przykładu trzy z nich, figurujących w ww. rejestrze odpowiednio pod pozycjami 185, 1069, oraz 1364.

I tak, w wyroku SOKiK z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 83/03), za zakazane postanowienie umowne została uznana klauzula, o następującej treści: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze”* – wpisana do ww. rejestru pod pozycją 185. Z kolei wyrokiem z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 37/06) Sąd uznał, że abuzywna jest klauzula o treści: *„Reklamacje wniesione do biura po upływie 14 dni od zakończenia imprezy uznawane będą za bezskuteczne”*, umieszczona następnie w ww. rejestrze pod pozycją 1069. Wreszcie w wyroku z dnia 1 lutego 2008 r. (sygn. akt: XVII Amc 263/07) SOKiK ocenił, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest klauzula, o treści: *„Ewentualne reklamacje powinny być zgłoszone do biura w nieprzekraczalnym terminie do 14 dni od daty zakończenia imprezy”*, która wpisana jest do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1364. Niestety Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie sporządził uzasadnienia żadnego z wyżej przywoływanych wyroków, którym możnaby się posłużyć w uzasadnieniu niniejszej decyzji.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt 9 zd. 1 Wzorca umowy oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami: 185, 1069, 1079 oraz 1364, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień w nieuzasadniony i bezprawny sposób ogranicza termin do złożenia przez konsumenta reklamacji wadliwie wykonanej usługi turystycznej, a wyznaczony w ten sposób termin jest sprzeczny z regulacją ustawową oraz jest na tyle krótki, że może uniemożliwić prawidłowe uzasadnienie i złożenie reklamacji. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Przechodząc do analizy trzeciego i ostatniego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt 12 zd. 2 wzorca umowy, Prezesa Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 92, 1280 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w swoich licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prerogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Cytowane powyżej wyroki SOKiK: z dnia 19 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 59/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: *„Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura”* oraz z dnia 14 września 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/07) - uznający za abuzywny zapis w brzmieniu *„Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki”* – nie są wyłącznymi przykładami orzeczeń zakazujących stosowania przez przedsiębiorców klauzul prerogacyjnych. Kolejnym przykładem tego rodzaju

postanowień - nazywanych również klauzulami forum – jest zapis zakwestionowany wyrokiem SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Wszystkie wyżej wymienione i zacytowane klauzule zostały wpisane - na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone kolejno pod pozycjami 92, 1280 oraz 309. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał w wyżej wymienionych i innych wyrokach oceniających klauzule forum, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *kodeksu postępowania cywilnego*. Zgodnie z tymi przepisami, sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest sąd ogólnej właściwości pozwanego (por.: art. 27 *k.p.c.*) lub sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienne - por.: art. 34 *k.p.c.*). Natomiast stosowanie do treści art. 385<sup>3</sup> pkt 23 *k.c.*, przepisy dotyczące właściwości sądu nie mogą zostać wyłączone, ponieważ stanowiłoby to dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także mogłoby ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego zapisu pkt 12 zd. 2 Wzorca umowy w taki właśnie sposób kształtuje stosunki między Przedsiębiorcą a jego kontrahentami, będącymi konsumentami w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów, tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z powoływanych przepisów *k.p.c.*

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt 12 zd. 2 Wzorca umowy oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 92, 1280, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu, wynikłego na gruncie umowy o świadczenie usług turystycznych i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie wszystkich tych postanowień wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu przedsiębiorcy i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów *k.p.c.* o właściwości ogólnej i przemiennej. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski należy uznać, iż kwestionowane w niniejszej decyzji przez Prezesa Urzędu postanowienia pkt 8 zd. 1 – 3, pkt 9 zd. 1 oraz pkt 12 zd. 2 wzorca umowy, stosowanego przez Przedsiębiorcę, są tożsame z porównywanymi klauzulami uznanymi za niedozwolone. Tym samym wykazano, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

### ***Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów***

*Ustawa o ochronie (...)* nie definiuje pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle przepisu art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* - który został powołany na wstępie uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - należy przyjąć,

że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zostać kontrahentem przedsiębiorcy.

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

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

Stosowany przez Przedsiębiorcę Wzorzec umowy „Yes” Sp. z o.o., wykorzystywany jest przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi uczestnictwem w organizowanych przez niego imprezach turystycznych. Stroną takich umów mogli być zarówno dotychczasowi klienci Przedsiębiorcy, jak również wszyscy potencjalni jego klienci. Zatem krąg adresatów takiego Wzorca umowy nie był z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Przedsiębiorcy nie mają wpływu na zapisy zawieranej z nimi umowy o świadczenie usług turystycznych, gdyż nie jest ona z nimi indywidualnie negocjowana, uznać należy, że wszelkie zawarte w niej bezprawne zapisy godzą w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów.

Mając powyższe na uwadze należy przyjąć, że obie przesłanki niezbędne dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostały w niniejszej sprawie spełnione.

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

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

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku przeprowadzonego postępowania wynika, iż najpóźniej z dniem 22 września 2008 r. jego działania przestały naruszać przepisy *ustawy o ochronie (...)*, jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezesowi Urzędu przedłożony został bowiem nowy Wzorzec umowy „Yes” Sp. z o.o., nie zawierający klauzul naruszających prawa i interesy konsumentów, w tym niezgodnych z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy o usługach turystycznych*. Przede wszystkim jednak w dniu 22 września 2008 r.

Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec umowy. Przedsiębiorca dookreślił ponadto, że obecnie żadne umowy nie obowiązują w związku z sezonową działalnością organizatora turystyki, ograniczoną względem konsumentów do wakacyjnych imprez dla dzieci i młodzieży. Natomiast umowy na sezon lipiec – sierpień 2008 r. zawierane były w oparciu o nowy wzorzec umowy, zmieniony zgodnie z zaleceniami Prezesa Urzędu.

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

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

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

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach z konsumentami trzech zapisów wzorca umowy, uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Przy czym Przedsiębiorca zaniechał stosowania wszystkich pięciu abuzywnych postanowień.

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

Uwzględniając powyższe ustalono, że przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym 2007 wyniósł: 621.351,89 zł, przy czym jego dochód brutto w tym okresie osiągnął poziom: 46.195,77 zł.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w analizowanym przypadku nałożona na Przedsiębiorcę, to kwota 62.135,18 zł., czyli 10 % z 621.351,89 zł ww. przychodu Przedsiębiorcy.

Przy ustalaniu wysokości kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż zwłaszcza postanowienie pkt 8 zd. 1 – 3 Wzorca umowy może szczególnie mocno godzić w interesy konsumentów, gdyż na jego podstawie Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów uciążliwe obowiązki finansowe.

Z drugiej jednak strony należy zauważyć, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)* po raz pierwszy. Uwzględniono również fakt, że Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania, dostarczając znacznie przed wyznaczanymi przez Prezesa Urzędu terminami wszystkich żądanych dokumentów i wyjaśnienia. Ponadto wzięto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca dokonał niezbędnych zmian Wzorca umowy „Yes” Sp. z o.o., które doprowadziły do zaniechania stosowania wszystkich zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu niedozwolonych postanowień umownych. Zważyć wreszcie trzeba, że zasięg terytorialny działania Przedsiębiorcy jest bardzo ograniczony – wyłącznie do rynku lokalnego. Wszystkie te okoliczności należy uznać za łagodzące wymiar kary.

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

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Przedsiębiorcy. Przyjęto również, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla strony niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka, przyjmując, iż odniesie on spodziewany skutek na przyszłość i zapobiegnie podejmowaniu przez Przedsiębiorcę działań naruszających przepisy *ustawy o ochronie (...)*. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, tj. funkcję odstraszającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 3.106 zł (słownie: trzy tysiące sto sześć złotych), co stanowi 0,5 % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, oraz 5 % maksymalnego wymiaru kary. Kara w takiej wysokości stanowi jednocześnie 6,7 % dochodu brutto Przedsiębiorcy, osiągniętego w ww. okresie.

W ocenie Prezesa Urzędu, kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)*. 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 zapobiegać w przyszłości naruszeniom przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

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

### ***Koszty postępowania***

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

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

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną - Przedsiębiorcom. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 22 zł (słownie: dwadzieścia dwa złote).

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

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

**NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

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

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

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie III sentencji niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie (...)* w związku z 479<sup>28</sup> § 1 pkt 2 *k.p.c.* - przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

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

#### Otrzymują:

1. „Yes” Sp. z o.o., ul. Reformacka 4, 35 – 026 Rzeszów,
2. a/a Delegatury w Krakowie.