



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY**

**Konkurencji i Konsumentów**

*Delegatura w Lublinie*

20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10  
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,  
Fax (0-81) 532-08-26

E-mail: [lublin@uokik.gov.pl](mailto:lublin@uokik.gov.pl)

Lublin, dnia 29 sierpnia 2008r.

RLU-61-27/08/MW

**DECYZJA RLU 31 /08**

**I.**

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm. ) oraz stosownie do art.33 ust.6 tej ustawy i §7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy Barbarze D. i przedsiębiorcy Bogusławowi Jerzemu D. prowadzącym działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE]

**działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

1. uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt.1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz.331, ze zm.) bezprawne działania przedsiębiorcy Barbary D. i przedsiębiorcy Bogusława Jerzego D. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE] polegające na zamieszczeniu w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu:

- Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży przy PH- U „E”. s.c. postanowień wzorca umowy o treści:

*IV „ Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie prawidłowej realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy w PUH „E”..*

*VIII „ Uczestnik ma prawo zgłaszać pilotowi reklamacje dotyczące ewentualnych nieprawidłowości w realizacji programu, a pilot ma obowiązek przyjęcia ich od uczestnika za pisemnym potwierdzeniem. Reklamacje nie załatwione przez pilota w*

trakcie imprezy winny być niezwłocznie przekazane do rozpatrzenia przez Organizatora. Wszelkie uwagi dotyczące realizacji imprezy mogą być również złożone na piśmie w ciągu 14 dni od daty zakończenia wycieczki" oraz

- „Zgłoszenia – Umowy udziału w imprezie” zapisu o treści: „Ponadto klient oświadcza, że został poinformowany, iż administratorem danych staje się PHU „E”. s.c. w B.. Dane te mogą być udostępnione w niezbędnym zakresie podmiotom uczestniczącym w realizacji imprezy.”

które to postanowienia zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> KPC

2. Uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331, ze zm.) bezprawne działania przedsiębiorcy Barbary D. i przedsiębiorcy Bogusława Jerzego D. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE]

polegające na zamieszczeniu w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Umowy – Zgłoszenia” postanowień sprzecznych z :

- art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych ( Dz.U. 2004 Nr 223 poz. 2268) o treści: „Podstawą reklamacji mogą być jedynie świadczenia nie zrealizowane w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po stronie Organizatora, z wyłączeniem sił wyższych, mimo niezachowania należytej ostrożności przy planowaniu poszczególnych punktów imprezy”;

„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania zawinione przez Uczestnika lub osoby prawne czy fizyczne nie będące w stosunku prawnym z PUH „E”. , jak również za wyniki okoliczności, za które PHU „E”. nie odpowiada (przypadki losowe jak np. warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej, a także decyzje władz

i nakazuje się zaniechania jej stosowania .

## II.

Na podstawie art. 106 ust.1 pkt. 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz.331 ze zm. ), w związku ze stwierdzeniem stosowania przez przedsiębiorcę Barbarę D. i przedsiębiorcę Bogusława Jerzego D. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE] praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 w/w ustawy

**działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

- nakłada się na przedsiębiorcę Barbarę D. karę pieniężną w wysokości 2 281,35 zł ( dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt jeden złotych trzydzieści pięć groszy), płatną do budżetu państwa.

- nakłada się na przedsiębiorcę Bogusława Jerzego D. karę pieniężną w wysokości 977,72 ( dziewięćset siedemdziesiąt siedem złotych, siedemdziesiąt dwa grosze) płatną do budżetu państwa.

## Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes UOKiK) w ramach planowanego badania wzorców umów stosowanych przez przedsiębiorców prowadzących działalność polegającą na świadczeniu usług turystycznych przeprowadził postępowanie wyjaśniające, w trakcie którego uzyskał zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, wzorzec Umowy/ Zgłoszenia, wzorzec Warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Barbarę D. i Bogusława Jerzego D. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE]

W wyniku analizy w/w dokumentów wszczęto Postanowieniem Nr 136/08 z dnia 16 kwietnia 2008 r. postępowanie administracyjne RLU-61-27/08/MW w sprawie naruszenia przez przedsiębiorców Barbarę D. i Bogusława Jerzego D. prowadzących działalność gospodarczą pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE] (zwanej dalej „E”. lub przedsiębiorcami) zbiorowych interesów konsumentów, poprzez stosowanie we wzorcu Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży przy PH- U „E”. s.c. postanowień wzorca umowy o treści:

1. „ Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie prawidłowej realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy w PUH „E”..

2. „ Uczestnik ma prawo zgłaszać pilotowi reklamacje dotyczące ewentualnych nieprawidłowości w realizacji programu, a pilot ma obowiązek przyjęcia ich od uczestnika za pisemnym potwierdzeniem. Reklamacje nie załatwione przez pilota w trakcie imprezy winny być niezwłocznie przekazane do rozpatrzenia przez Organizatora. Wszelkie uwagi dotyczące realizacji imprezy mogą być również złożone na piśmie w ciągu 14 dni od daty zakończenia wycieczki”.

3. „Podstawą reklamacji mogą być jedynie świadczenia nie zrealizowane w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po stronie Organizatora, z wyłączeniem sił wyższych, mimo niezachowania należytej ostrożności przy planowaniu poszczególnych punktów imprezy „ .

4. "Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania zawinione przez Uczestnika lub osoby prawne czy fizyczne nie będące w stosunku prawnym z PUH „E”. , jak również za wyniki okoliczności, za które PHU „E”. nie odpowiada (przypadki losowe jak np. warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej, a także decyzje władz administracyjnych)”;

oraz stosowanie we wzorcu „Zgłoszenia – Umowy udziału w imprezie” zapisu o treści : „Ponadto klient oświadcza, że został poinformowany, iż administratorem danych staje się PHU „E”. s.c. w B.. Dane te mogą być udostępnione w niezbędnym zakresie podmiotom uczestniczącym w realizacji imprezy.”

które to postanowienia naruszają art. 24 ust.1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie.

Przedsiębiorcy pismem z dnia 05.06.2008r. poinformowali Prezesa UOKiK, że usunęli niedozwolone postanowienia z wzorców umownych zamieszczonych w

Umowie- Zgłoszeniu oraz w Warunkach Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PUH Eureka s.c. Biuro Podróży a jednocześnie zaproponowali korekty zapisów wg załączonych wzorców.

Postanowieniem Nr 169 /2008 z dnia 19 czerwca 2008 r. zaliczono w poczet prowadzonego postępowania administracyjnego w tej sprawie dowody zebrane w postępowaniu wyjaśniającym wszczętym w dniu 23 stycznia 2008 r. RLU-405-1/08/RD/JS.

Przedsiębiorców zawiadomiono o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w sprawie pismem z dnia 20 czerwca 2008r.

Przedsiębiorcy przedłożyli dokumenty z których wynikała wysokość przychodu każdego z nich osiągniętego w roku 2007r.

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

Przedsiębiorcy Barbara D. i Bogusław Jerzy D. prowadzą działalność gospodarczą na podstawie umowy wspólników w formie spółki cywilnej pod nazwą PH-U „E”. s.c. Biuro Podróży w B. ul. [REDAKTOWANE] na podstawie wpisu do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Urząd Miejski w B. o nr 60254 oraz 60253. Ich profil działalności to, obok działalności ubezpieczeniowej i sprzedaży detalicznej, działalność organizatora turystyki i prowadzenie działalności biura podróży.

Przedsiębiorcy prowadząc w/w działalność, polegającą na sprzedaży usług turystycznych posługują się w obrocie z kontrahentami wzorcem Umowy/ Zgłoszenia oraz wzorcem Warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PU-H „E”. s.c..

Wzorec umowy zawiera zapis o treści: *”Klient potwierdza, iż zapoznał się z programem imprezy, zakresem usług objętych w/w imprezą oraz Warunkami Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez PH- U „E”. stanowiącymi integralną część niniejszej umowy i zobowiązują się do ich przestrzegania* . Kontrahenci „E”. składając podpis pod umową akceptują zatem postanowienia Warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „E”..

Projekty w/w Warunków (...) przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed zawarciem umowy, zawierają gotowe jednolite postanowienia, które stanowią, po podpisaniu umowy jej nieodłączną część. Stanowią zatem wzorec umowy w rozumieniu art.384 §1 k.c.

Analiza wskazanego wyżej wzorca Warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez „E”. pozwoliła na postawienie przedsiębiorcom zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunków...” oraz Umowie – Zgłoszeniu w/w postanowień, których treść narusza przepisy art.24 ust.1 i 2 pkt.1 ustawy o ochronie (...).

Prezes UOKIK wpisał do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> KPC następujące postanowienia :

- poz. Nr 1246 „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usługi w formie pisemnej, nie później niż 14

dni od dnia zakończenia imprezy, pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej” .

- poz. 1128 „Klient wyraża zgodę na przekazywanie przez biuro Podróży GO TOUR Towarzystwu Ubezpieczeniowemu Signal Iduna Polska S.A. danych osobowych klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych oraz wyraża zgodę na przedstawione warunki uczestnictwa”

Przedsiębiorcy oświadczyli, że usunęli zakwestionowane postanowienia, oraz zaproponowali nowe zapisy wzorca „Zgłoszenia Udziału w imprezie” oraz „Warunków uczestnictwa ...”.

W nowym wzorcu „Zgłoszenia udziału w imprezie” zamiast zakwestionowanego zapisu o treści:

*„Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie prawidłowej realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy w PUH „E” .;*

*„Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie prawidłowej realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy w PUH „E” .;*

zaproponowano nowy o następującej treści : *„Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące uchybień w realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota;*

*„Uczestnik ma prawo zgłaszać pilotowi reklamacje dotyczące ewentualnych nieprawidłowości w realizacji programu, a pilot ma obowiązek ich przyjęcia od uczestnika za pisemnym potwierdzeniem. Reklamacje winny być załatwione przez pilota w trakcie trwania imprezy, lub w razie niemożności spełnianie ich niezwłocznie przekazane do rozpatrzenia przez Organizatora” .*

Kolejny zakwestionowany zapis o treści: *„Podstawą reklamacji mogą być jedynie świadczenia nie zrealizowane w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po stronie Organizatora, z wyłączeniem sił wyższych, mimo niezachowania należytej ostrożności przy planowaniu poszczególnych punktów imprezy”* został zastąpiony propozycją o treści: *„Podstawą reklamacji mogą być świadczenia nie zrealizowane w trakcie trwania imprezy, z przyczyn leżących po stronie Organizatora”*.

Kolejny zakwestionowany przez Prezesa UOKIK zapis o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania zawinione przez Uczestnika lub osoby prawne czy fizyczne nie będące w stosunku prawnym z PUH „E” . , jak również za wyniki okoliczności, za które PHU „E” . nie odpowiada (przypadki losowe jak np. warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej, a także decyzje władz administracyjnych”* został zastąpiony zapisem w brzmieniu :*„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania zawinione przez uczestnika. Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za szkody wynikłe z winy Uczestnika w trakcie trwania imprezy jak również w stosunku do klienta, który rezygnuje z imprezy w trakcie jej trwania z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, np. nie stawia się na kolejne miejsce zbiorki podane przez pilota”*.

Z kolei zakwestionowany zapis Umowy zgłoszenia o treści: *„Ponadto klient oświadcza, że został poinformowany, iż administratorem danych staje się PHU „E”*.

s.c. w B.. Dane te mogą być udostępnione w niezbędnym zakresie podmiotom uczestniczącym w realizacji imprezy.” został zastąpiony propozycją w brzmieniu: „Klient oświadcza, że wyraża zgodę na przetwarzanie swoich danych osobowych i/lub osób zgłoszonych przez niego w umowie wyłącznie w celu wywiązania się przez niego z Umowy oraz gdy będzie mu to niezbędne do spełnienia prawnie usprawiedliwionych celów realizowanych przez Organizatora lub odbiorców danych, a przetwarzanie danych nie narusza praw i wolności osoby, której dane dotyczą, stosownie do art. 23 ust.1 pkt.3i 5 ustawy o ochronie danych osobowych”.

Dodatkowo, Prezes stwierdził, że podobnie jak w poprzednim wzorcu Umowy, powyższy zapis został umieszczony w treści umowy i nie jest przewidziane miejsce na podpis pod tym oświadczeniem klienta, a jedyne miejsce na podpis jest przewidziane pod treścią Umowy - Zgłoszenia.

Prezes UOKiK w zakresie obowiązującego stanu prawnego ustalił, że art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych ( Dz.U. 2004 Nr 223 poz. 2268) stanowi :

1. Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

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

Wszczynając wobec wskazanych wyżej przedsiębiorców postępowanie administracyjne, Prezes UOKiK postawił im zarzuty naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunków...” oraz we wzorcu „Zgłoszenia – Umowy udziału w imprezie” postanowień, których tożsama treść została wpisana do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone tj. art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie (...).

Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, zaś pkt. 1 wymienia, że w szczególności jest to stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego.

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

1. być działaniem bezprawnym, w tym, w szczególności 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.

Bezprawność tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie „porządek prawny” obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych jako zasady współżycia społecznego.

W niniejszej sprawie działanie przedsiębiorcy, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, należy uznać za bezprawne nie tylko ze względu na fakt zdefiniowania w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o okik określonej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. O bezprawności tegoż działania przesądza również rozszerzona skuteczność wyroku w sprawie o uznanie postanowień umownych za niedozwolone, co wynika z art. 479<sup>43</sup> k.p.c. W momencie wpisania do rejestru zapisu uznanego przez sąd za niedozwolone postanowienie umowne, zapis ów staje się samodzielnie funkcjonującą zasadą, która została zakwestionowana. Ze względu na rozszerzoną skuteczność wyroku, klauzule spełniają funkcję podobną do przepisów prawa, zaś posługiwanie się nimi w kontaktach z konsumentami jest zakazane.

Wzorce umów stosowane przez przedsiębiorców w kontaktach z konsumentami podlegają szczególnej kontroli. Wzorzec umowy to doktrynalne określenie wszelkich jednostronnie 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 2005 r., 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. 479<sup>43</sup> k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich.(...)”.

Co więcej, jak wskazał Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej. Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

1. W niniejszej sprawie Prezes UOKiK zakwestionował następujące zapisy zamieszczone w wykorzystywanym przez przedsiębiorcę wzorcu „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży przy PH- U „E”. s.c. o treści:

IV „ Klient ma prawo zgłaszać pilotowi uwagi dotyczące nieprawidłowości w zakresie prawidłowej realizacji programu, a po powrocie uwagi dotyczące organizacji imprezy i pracy pilota w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy w PUH „E”..

VIII „ Uczestnik ma prawo zgłaszać pilotowi reklamacje dotyczące ewentualnych nieprawidłowości w realizacji programu, a pilot ma obowiązek przyjęcia ich od uczestnika za pisemnym potwierdzeniem. Reklamacje nie załatwione przez pilota w trakcie imprezy winny być niezwłocznie przekazane do rozpatrzenia przez Organizatora. Wszelkie uwagi dotyczące realizacji imprezy mogą być również złożone na piśmie w ciągu 14 dni od daty zakończenia wycieczki.

Do Rejestru klauzul zakazanych pod nr 1246 wpisane zostało na mocy wyroku SOKiK z dnia 20 lutego 2007r. sygn. akt XVII AmC 50/06 postanowienie o treści „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usługi w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy, pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej” .

Obydwa analizowane postanowienia dotyczą tego samego zagadnienia, a mianowicie terminu do składania przez konsumenta reklamacji, jakkolwiek pierwsze z nich operuje pojęciem „uwagi”. Kwestionując te postanowienie Prezes UOKiK przez „uwagi” rozumie wyłącznie te , które mają charakter reklamacji. Zarówno postanowienia zawarte we wzorcu stosowanym przez PUH „E”. jak i to umieszczone w Rejestrze identycznie określają termin do wniesienia przez konsumenta reklamacji w związku z nienależytym wykonaniem umowy przez biuro turystyczne tj .w ciągu 2 tygodni od zakończenia imprezy. Zgodnie z art. 16 ustawy o usługach turystycznych klient powinien zgłosić wadliwe wykonanie umowy niezwłocznie tj. bez zbędnej zwłoki. Wskazać należy, że w uzasadnieniu w/w wyroku SOKiK wypowiedział się, że 14 dniowy termin od zakończenia imprezy jest terminem zbyt krótkim do złożenia reklamacji. Zdaniem SOKiK działanie takie może spowodować próbę ograniczenia odpowiedzialności organizatora imprezy względem konsumenta za nierzetelne wykonanie umowy. Również w podobnej sprawie SOKiK wskazał, że wyznaczony (krótki) okres może, w wielu sytuacjach, uniemożliwić konsumentom wniesienie reklamacji w terminie, lub też jej prawidłowe uzasadnienie, w szczególności w okresie urlopowym, gdy klient bierze udział w kilku następujących po sobie imprezach turystycznych.

Tak więc prowadzone porównanie jednoznacznie wskazuje, że zakwestionowane postanowienia są, w ocenie Prezesa UOKiK, postanowieniami tożsamymi z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kpc .

Zakwestionowany zapis „Zgłoszenia – Umowy udziału w imprezie” o treści: *Ponadto klient oświadcza, że został poinformowany, iż administratorem danych staje się PHU „E”. s.c. w B.. Dane te mogą być udostępnione w niezbędnym zakresie podmiotom uczestniczącym w realizacji imprezy*” posiada, w ocenie Prezesa UOKiK, zapis tożsamy z postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kpc pod nr 1128 na mocy wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie, Sądu Ochrony Konkurencji i



Konsumentów z dnia 10 kwietnia 2007 sygn. akt AmC 174/05 o treści : „Klient wyraża zgodę na przekazywanie przez biuro Podróży GO TOUR Towarzystwu Ubezpieczeniowemu Signal Iduna Polska S.A. danych osobowych klienta i wszystkich osób towarzyszących mu w imprezie turystycznej w ramach listy osób ubezpieczonych oraz wyraża zgodę na przedstawione warunki w pkt. VIII poz. 6 niniejszych „Ogólnych warunków „... ( data wpisy do rejestru 10 kwietnia 2007r.

Obydwa porównywane zapisy, są w ocenie Prezesa UOKIK, tożsame jako naruszające art. 385<sup>1</sup> kc w związku z art. 23 ust.1 pkt. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 o ochronie danych osobowych ( Dz.U. 2002 Nr 101 poz. 926 ze zm.). Przepis ten stanowi, że przetwarzanie danych osobowych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba, że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych”. Przez „przetwarzanie danych” rozumie się, zgodnie z art. 7 w/w ustawy jakiegokolwiek operacje wykonywane na danych osobowych, również przekazywanie i udostępnianie.

Przepis zatem wymaga w każdym przypadku przetwarzania danych osobowych tj. ich przekazywania innym przedsiębiorcom, uzyskania odrębnego oświadczenia woli osoby, której dane te dotyczą, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych, tego kto składa oświadczenie. Nie może to być zgoda domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści.

Obydwa porównywane zapisy umieszczone zostały w treści umowy turystycznej i nie przewidują możliwości odrębnego uzyskania od osoby, której dane osobowe dotyczą, zgody na ich przekazywanie. Miejsce na podpis osoby umieszczone w dołu strony „Umowy – zgłoszenia” wyklucza wyrażenie przez osobę, której dane osobowe dotyczą, złożenia odrębnego oświadczenia woli w kwestii jego danych osobowych. Dodatkowo kwestionowany zapis w ogóle nie mówi o „zgodzie osoby”, ale jedynie informuje ją o możliwości przekazania jej danych osobowych innemu podmiotowi.

Uwzględniając powyższe należy uznać, iż kwestionowane zapisy wzorca „Warunków ...” oraz wzorca Umowy – Zgłoszenia stosowanego przez przedsiębiorców mieszczą się w „hipotezach” wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru. Tym samym udowodniono, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorców, polegającego na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorca umowy wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

2. Kolejny z zakwestionowanych postanowień wzorca umownego stosowanego przez Biuro Podróży „E”. to zapis o treści :

*„Organizator nie ponosi odpowiedzialności za działania zawinione przez Uczestnika lub osoby prawne czy fizyczne nie będące w stosunku prawnym z PUH „E”. , jak również za wyniki okoliczności, za które PHU „E”. nie odpowiada (przypadki losowe jak np. warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej, a także decyzje władz administracyjnych”. stanowi w ocenie Prezesa UOKIK, naruszenie art. 11a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r, o usługach turystycznych (Dz.U. 2004 Nr 223 poz. 2268). Cyt. wyżej przepis wskazuje a jednocześnie enumeratywnie wylicza w swojej treści okoliczności, które wyłączają odpowiedzialność organizatora imprezy z tytułu niewykonania lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych. Chodzi mianowicie o okoliczności , które są spowodowane :*

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta;
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Postanowienie porównywane z treścią w/w przepisu przewiduje natomiast brak odpowiedzialności organizatora imprezy (nie wymieniając o jaką odpowiedzialność chodzi), w przypadku:

- *działania zawinione przez Uczestnika lub osoby prawne czy fizyczne nie będące w stosunku prawnym z P.U.H. „E”.*,
- *za wyniki okoliczności, za które P.U.H. „E” nie odpowiada (przypadki losowe jak np. warunki atmosferyczne, działanie siły wyższej, a także decyzje władz administracyjnych)*”.

Z brzmienia cyt. wyżej art. 11a ust. 1 i 2 ustawy o usługach turystycznych wynika, że wyznaczają one minimalny zakres ochrony konsumenta. Normy zawarte w przepisach ustawy zapewniają możliwość zwiększenia uprawnień konsumenta, ale nie ich zmniejszenie.( art. 19 ). Stosowanie tych norm może być przez strony uchylone albo ograniczone tylko wtedy, gdy w wyniku uchylecia lub ograniczenia konsument uzyska uprawnienie korzystniejsze. Również obowiązki organizatora imprezy określone w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych określone zostały w ten sposób, że nie można ich drogą porozumienia stron wyłączyć ani ograniczyć. Dlatego wszelkie zapisy umowne, które nawet w niewielkim stopniu zawężają zakres odpowiedzialności przedsiębiorcy niż przewiduje to w/w przepis art. 11a ustawy narusza art. 385<sup>3</sup> pkt.2 k.c. Z uwagi na powyższe stwierdzić należy, że postanowienie kwestionowane narusza art. 11 a ust.1 ustawy o usługach turystycznych, a zatem są bezprawne.

Podobnie bezprawny charakter ma postanowienie „Warunków uczestnictwa... „ o treści: *„Podstawą reklamacji mogą być jedynie świadczenia nie zrealizowane w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po stronie Organizatora, z wyłączeniem sił wyższych, mimo niezachowania należytej ostrożności przy planowaniu poszczególnych punktów imprezy”* z uwagi na naruszenie art.11a ust.1 o usługach turystycznych. Jak wynika z treści tego przepisu organizator imprezy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, a nie tylko za niewykonanie zobowiązania, jak przewiduje to kwestionowany zapis. Ponadto okolicznościami wyłączającymi odpowiedzialność organizatora turystyki – zgodnie z wymienionym wyżej przepisem jest, poza siłą wyższą: działanie lub zaniechanie klienta lub też działanie lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć. Natomiast „Eureka wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki w sytuacjach nie zrealizowania świadczenia „z przyczyn leżących po stronie organizatora”. Takie określenie zakresu obowiązków organizatora imprezy turystycznej może stanowić ograniczenie uprawnień konsumenta w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązania w stosunku do regulacji ustawowej, z uwagi na możliwość różnej interpretacji określenia „przyczyny leżące po stronie organizatora”. Pojęcie „przyczyny leżące po stronie organizatora” nie ma swojej definicji w języku prawnym i

nie powinno być stosowane, tym bardziej w sytuacji enumeratywnego brzmienia art.11a o usługach turystycznych.

Jak wskazano wyżej, o tym czy można uznać za bezprawne działania przedsiębiorcy, w rozumieniu art. 24 ust.2 ustawy o ochronie (...) polegające na stosowaniu we wzorcach umów zawieranych z konsumentami postanowień, świadczy analiza treści tych umów, dokonana w świetle przepisów regulujących dany stosunek prawny. W okolicznościach sprawy jest to w/w ustawa z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych ( Dz.U. 2004 Nr 223 poz. 2268) . Przeprowadzona analiza wykazała, że „E”. stosował we wzorcach Umowy Zgłoszenia oraz we wzorcu Warunków uczestnictwa w imprezach postanowienia , których treść jest sprzeczna w w/w ustawą, przy czym istotą tych naruszeń jest to, że ograniczają uprawnienia konsumenta w związku z wykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy. W świetle art. 19 ustawy o usługach turystycznych stosowanie tego rodzaju postanowień jest zakazane .

Wykazano zatem bezprawny charakter obydwu kwestionowanych postanowień , poprzez naruszenie przepisów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r, o usługach turystycznych (Dz.U. 2004 Nr 223 poz. 2268).

Druga z wymienionych wyżej przesłanek jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszej sprawie. Działanie przedsiębiorcy prowadzącego biuro podróży godzi w interesy ogółu obecnie korzystających z jego usług konsumentów, ale także każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zawrzeć z tym przedsiębiorcą umowę, o korzystanie z jego usług. Naruszane przy tym interesy konsumentów nie mają jednostkowego charakteru, ale są wspólne dla z góry nieustalonej zbiorowości konsumentów. Należy zatem stwierdzić, iż spełniona została druga z przesłanek uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

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

Pismem z dnia 6.06. 2008r. przedsiębiorcy zadeklarowali, że usunęli z obydwu wzorców zakwestionowane postanowienia oraz przedstawili propozycję nowych postanowień, które miałyby zastąpić te wyeliminowane.

Prezes UOKIK nie może jednak uznać, że Barbara D. i Bogusław Jerzy D. zaprzestali stosowania zarzucanej im praktyki. Przede wszystkim stwierdzić należy, że dla uznania, że praktyka została zaniechana nie wystarczy samo wyeliminowanie z wzorca zakwestionowanych postanowień. Konieczna jest również zamiana treści zawartych umów o świadczenie usług turystycznych, chociażby poprzez ich aneksowanie, bowiem trudno uznać za zaniechaną praktykę, skoro w obrocie prawnym nadal funkcjonują postanowienia, uznane przez Prezesa UOKIK, za bezprawne.

Dodatkowo stwierdzić należy, że jedynie dwa pierwsze z zakwestionowanych postanowień, zostały poprawione w taki sposób, że ich treść nie narusza

chronionych prawem interesów konsumentów.

W tej sytuacji nie można uznać, że praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, zostały przez Barbarę D. i Bogusława Jerzego D. zaniechane.

Stąd, orzeczono jak w pkt. I sentencji decyzji .

II. Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 .

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje, czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy.

W niniejszej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że przedsiębiorca Barbara D. oraz przedsiębiorca Bogusław Jerzy D. prowadzący działalność gospodarczą pod nazwą „PU- H „E”. Biuro Podróży s.c. ul. [REDAKTOWANE] B. naruszyli zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej .

Prezes UOKiK uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec stwierdzenia stosowania we wzorcu Warunków uczestnictwa (...) 2 postanowień oraz w Umowie – zgłoszeniu 1 postanowienia tożsamy z postanowieniami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone a nadto 2 postanowień sprzecznych z ustawą o usługach turystycznych nałożenie na przedsiębiorcę Barbarę D. kary pieniężnej w wysokości 2 281,35 zł ( dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt jeden złotych trzydzieści pięć groszy) oraz na przedsiębiorcę Bogusława Jerzego D. kary pieniężnej w wysokości 977, 72 zł (dziewięćset siedemdziesiąt dwa złote siedemdziesiąt dwa grosze ), co stanowi [REDAKTOWANE] % przychodu każdego z przedsiębiorców osiągniętego w roku 2007r.

Na ustalenie wysokości kary w tej wysokości w stosunku do kryterium określonego w art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy tj. do 10 % przychodu przedsiębiorcy osiągniętego w roku obrachunkowym poprzedzającym rok nałożenia kary pieniężnej, wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie. Przepis ten stanowi, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczność naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Jako okoliczność obciążającą potraktować należy dotkliwy dla konsumentów charakter 2 zakwestionowanych postanowień sprzecznych z art.11 a ustawy o usługach turystycznych, które bezpośrednio naruszają ekonomiczne interesy konsumentów, poprzez ograniczenie sprzecznie z prawem zakresu odpowiedzialności organizatora imprezy z tytułu niewykonania lub nienależytego

wykonania zobowiązania. Tego rodzaju postanowienia uznać należy za bardzo poważne naruszenie zbiorowych interesów konsumentów. Z drugiej jednak strony do ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki mogło dojść - w świetle zakwestionowanych zapisów jedynie w niektórych, wąsko określonych stanach faktycznych, co wyklucza powszechną możliwość ich stosowania. Również zapisy „Warunków uczestnictwa w imprezach ...” ograniczające konsumentom możliwość składania reklamacji jedynie do 2 tygodni po zakończeniu imprezy turystycznej bardzo niekorzystnie ograniczają uprawnienia konsumentów i dlatego są traktowane jako rażące naruszenia.

Okolicznością łagodzącą jest to, że przedsiębiorcy po raz pierwszy dopuścili się naruszenia przepisów ustawy oraz fakt, że uznali bezzwłocznie po wszczęciu postępowania zasadność postawionych im zarzutów.

Z uwagi zatem na powyższe okoliczności kara pieniężna została ustalona dla każdego z przedsiębiorców na poziomie  $\bullet$  % poziomu określonego jako 10% przychodu, osiągniętego w roku poprzedzającym rok wydania decyzji.

Ponieważ, w świetle powyższego orzeczona kara winna również spełniać rolę represyjno-wychowawczą, a nadto pozostawać we właściwej proporcji do możliwości karanego przedsiębiorcy, ustalając wysokość kary wzięto pod uwagę potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy. Stąd mając na uwadze wysokość przychodu przedsiębiorców karę ustalono jako  $\bullet$  % wartości tego przychodu.

Przyjmując wspomniane wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), w tym te, które przemawiają za uwzględnieniem okoliczności łagodzących, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, ale równocześnie pozwalającym mu na dalsze prowadzenie działalności, organ antymonopolowy postanowił nałożyć karę odpowiadającą wysokości  $\bullet$  % przychodu przedsiębiorców tj. kwotę 2 281,35 zł ( dwa tysiące dwieście osiemdziesiąt jeden złotych trzydzieści pięć groszy) na przedsiębiorcę Barbarę D. oraz na przedsiębiorcę Bogusława Jerzego D. karę pieniężną w wysokości 977, 72 zł (dziewięćset siedemdziesiąt dwa złote siedemdziesiąt dwa grosze).

Zatem kara ta jest karą, która spełni zarówno funkcję prewencyjną jak i represyjną.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.**

**Mając powyższe na uwadze organ antymonopolowy orzekł, jak w punkcie II sentencji.**

Mając powyższe na względzie, orzeka się jak w sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie (...), w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. od decyzji Prezesa przysługuje odwołanie do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie.

Z upoważnienia Prezesa UOKiK  
Dyrektor Delegatury UOKiK w Lublinie  
E. Wiszniowska