



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
w Warszawie**

RWA-61-31/08/KS

Warszawa, dnia 29 września 2010 r.

**DECYZJA Nr RWA-13/2010**

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Best Reisen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie **uznaje się, że** działanie polegające na stosowaniu we wzorcu umownym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* postanowień o treści:

1. „Organizator zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do zmian i odchyłek w świadczeniu poszczególnych usług w stosunku do warunków zawartej umowy, o ile podstawowa forma podróży oraz charakter imprezy zostają zachowane. Chodzi tu przede wszystkim o nazwę przewoźnika lotniczego, trasę przelotu, typ samolotu, godzinę przelotu. Zastrzega się również, iż z uwagi na okoliczności niezależne od Organizatora (np. warunki atmosferyczne, awarie, przeciążenie korytarzy powietrznych i inne) może dojść do zmiany godzin przelotów nawet na kilka godzin przez planowanym terminem wylotu lub już po odprawie paszportowo-bagażowej. (...) Dopuszczalna jest również zmiana lotniska na wylot/powrót w kraju i lotniska docelowego. W takim przypadku Best Reisen sp. z o.o. zobowiązuje się do zorganizowania transportu lub pokrycia kosztów dotarcia uczestników do wyznaczonego lotniska” – (pkt III.3 i 4),
2. „Best Reisen sp. z o.o. nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane z winy uczestnika (np. awaria środka transportu Uczestnika, skrócenie pobytu, dobrowolne niewykorzystanie części lub całości programu, zmiana hotelu na miejscu na prośbę uczestnika, niekorzystanie z posiłków hotelowych itp.)” – (pkt. IV.9),
3. „Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (pkt.VIII.5)

**stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów**, polegające na stosowaniu 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, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 19 września 2008 r.**

**II.** Na podstawie art. 105 § 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.) w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy oraz § 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 związku z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**umarza się** wszczęte z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Best Reisen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego o treści: „*Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie, na które Klient wyrazi zgodę, nie stanowi wady usług*” – VIII.4, co mogło stanowić praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające mające m.in. na celu ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), mających siedzibę na obszarze właściwości Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się zapisy uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej także Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) wystąpił m.in. do Best Reisen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także jako: Biuro Turystyczne lub Spółka) o przesłanie wszelkich wzorców umownych stosowanych w obrocie z konsumentami. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa Urzędu Biuro Turystyczne przesłało wzór zatytułowany *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.*

Analiza tego dokumentu dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wobec czego wszczęcie

postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 19 maja 2008 r. wszczął z urzędu postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Best Reisen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu 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 poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* postanowień o treści:

1. „Organizator zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do zmian i odchylek w świadczeniu poszczególnych usług w stosunku do warunków zawartej umowy, o ile podstawowa forma podróży oraz charakter imprezy zostają zachowane. Chodzi tu przede wszystkim o nazwę przewoźnika lotniczego, trasę przelotu, typ samolotu, godzinę przelotu. Zastrzega się również, iż z uwagi na okoliczności niezależne od Organizatora (np. warunki atmosferyczne, awarie, przeciążenie korytarzy powietrznych i inne) może dojść do zmiany godzin przelotów nawet na kilka godzin przez planowanym terminem wylotu lub już po odprawie paszportowo-bagażowej. (...) Dopuszczalna jest również zmiana lotniska na wylot/powrót w kraju i lotniska docelowego. W takim przypadku Best Reisen sp. z o.o. zobowiązuje się do zorganizowania transportu lub pokrycia kosztów dotarcia uczestników do wyznaczonego lotniska” – (pkt III.3 i 4),
2. „Best Reisen sp. z o.o. nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane z winy uczestnika (np. awaria środka transportu Uczestnika, skrócenie pobytu, dobrowolne niewykorzystanie części lub całości programu, zmiana hotelu na miejscu na prośbę uczestnika, niekorzystanie z posiłków hotelowych itp.)” – (pkt. IV.9),
3. „Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie, na które Klient wyrazi zgodę, nie stanowi wady usług” – (pkt.VIII.4),
4. „Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (pkt.VIII.5)

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

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes UOKiK wezwał ją również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania oraz do przekazania wskazanych w piśmie dokumentów i informacji.

Pismem z dnia 10 czerwca 2008 r. Biuro Turystyczne przekazało żądane informacje i dokumenty oraz poinformowało, że w związku z postawionymi mu zarzutami wprowadzi odpowiednie zmiany do stosowanego wzorca umownego.

Dalszych informacji niezbędnych dla oceny sprawy Spółka udzieliła w piśmie dnia 19 września 2008 r. oraz 12 października 2009 r.

W dniu 24 czerwca 2010 r. Prezes UOKiK wystosował do Biura Turystycznego zawiadomienie o zamknięciu postępowania dowodowego oraz możliwości zapoznania się z aktami sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:**

Best Reisen Sp z o.o. od 10 grudnia 1999 r. prowadziła działalność jako organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Województwa Mazowieckiego (nr wpisu 144).

Decyzją z dnia 15 maja 2009 r. Marszałek Województwa Mazowieckiego w Warszawie zakazał Best Reisen Sp. z o.o. prowadzenia działalności w zakresie organizatora turystyki i pośrednika turystycznego przez okres 3 lat.

Od 1 lutego 2005 r. do 18 września 2008 r. Spółka ta, przy zawieraniu z konsumentami umów o usługi turystyczne polegających na organizacji imprez turystycznych posługiwała się wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 Kodeksu cywilnego (dalej: k.c.) zatytułowanym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.*

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdowały się między innymi następujące postanowienia:

- „Organizator zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do zmian i odchylek w świadczeniu poszczególnych usług w stosunku do warunków zawartej umowy, o ile podstawowa forma podróży oraz charakter imprezy zostają zachowane. Chodzi tu przede wszystkim o nazwę przewoźnika lotniczego, trasę przelotu, typ samolotu, godzinę przelotu. Zastrzega się również, iż z uwagi na okoliczności niezależne od Organizatora (np. warunki atmosferyczne, awarie, przeciążenie korytarzy powietrznych i inne) może dojść do zmiany godzin przelotów nawet na kilka godzin przez planowanym terminem wylotu lub już po odprawie paszportowo-bagażowej. (...) Dopuszczalna jest również zmiana lotniska na wylot/powrót w kraju i lotniska docelowego. W takim przypadku Best Reisen sp. z o.o. zobowiązuje się do zorganizowania transportu lub pokrycia kosztów dotarcia uczestników do wyznaczonego lotniska” – (pkt III.3 i 4),
- „Best Reisen sp. z o.o. nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane z winy uczestnika (np. awaria środka transportu Uczestnika, skrócenie pobytu, dobrowolne niewykorzystanie części lub całości programu, zmiana hotelu na miejscu na prośbę uczestnika, niekorzystanie z posiłków hotelowych itp.)” – (pkt. IV.9),
- „Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie, na które Klient wyrazi zgodę, nie stanowi wady usług” – (pkt.VIII.4),
- „Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (pkt.VIII.5).

W związku z wszczęciem przedmiotowego postępowania Spółka opracowała nowy wzorec umowy określający wzajemne prawa i obowiązki stron umowy o usługi

turystyczne. Wzorzec ten został wprowadzony przez Biuro Turystyczne do obrotu z dniem 19 września 2008 r.

Przeprowadzona przez Delegaturę UOKiK w Warszawie analiza nowo opracowanego przez Biuro Turystyczne wzorca umowy wykazała, iż nie zawierał on już w swojej treści postanowień wskazanych w sentencji niniejszej decyzji.

Prezes UOKiK ustalił również, iż w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. znajdują się następujące postanowienia:

- *Biuro podróży GO TOUR zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do dokonania zmian w wykonaniu poszczególnych postanowień zawartej umowy, o ile nie zmieniają one charakteru imprezy. Przez 'nieuniknione przypadki' należy rozumieć np. siłę wyższą, awarię środka transportu (np. samolotu, autokaru), nad rezerwację miejsc hotelowych, zmianę ze względów logistycznych lub ze względów bezpieczeństwa. Dopuszczalne są zmiany np. rodzaju transportu, towarzystwa lotniczego, typu samolotu, trasy przelotu, zmiany lotniska na wylot i powrót z kraju, zmiany docelowego lotniska za granicą, godziny odlotów, zmiany rodzaju transferu z lotniska do hotelu oraz miejsca zakwaterowania pod warunkiem, że hotel jest tej samej lub wyższej kategorii*" - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1114,

- *„Do zmian terminów odlotów może dojść nawet na kilka godzin przed planowanym terminem z przyczyn technicznych, niekorzystnych warunków atmosferycznych czy przeciążenia korytarzy powietrznych. O wszystkich zmianach będą Klienci bezzwłocznie informowani*" - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1115,

- *„Sun & Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzylądowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem*" - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 31/06) i wpisane do rejestru pod numerem 1328,

-: *„B.P. Exim Tours Sp. z o.o. zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do dokonania zmian w wykonaniu poszczególnych postanowień zawartej umowy, o ile nie zmieniają one charakteru imprezy. Przez „nieuniknione przypadki” należy rozumieć np. siłę wyższą, awarię środka transportu (np. samolotu, autokaru), nadrezerwację miejsc hotelowych, zmianę ze względów logistycznych, ekonomicznych lub ze względów bezpieczeństwa. Dopuszczalne są zmiany np. rodzaju transportu, towarzystwa lotniczego, typu samolotu, trasy przelotu, zmiany lotniska na wylot i powrót z kraju, zmiany docelowego lotniska za granicą, godziny odlotów, zmiany rodzaju transferu z lotniska do hotelu oraz miejsca i miejscowości zakwaterowania pod warunkiem, że hotel jest tej samej lub wyższej kategorii. Jeżeli Organizator zmieni uczestnikom lotnisko wylotowe i powrotne w kraju po dokonaniu rezerwacji przez uczestnika i potwierdzeniu jej przez Exim Tours a transfer z/do miejsca przewidzianego umową nie zostanie zorganizowany, Organizator pokryje koszt transportu uczestników*" - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 maja 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 28/06),

- *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”* - postanowienie uznane za

niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1042,

- „*W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., (sygn. akt XVII Amc 37/06) i wpisane do rejestru pod numerem 1067,

- „*Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w ww. przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1052,

- „*Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia mającego równą lub wyższą wartość, np. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym niż określony programem imprezy obiekcie lecz takiej samej lub wyższej kategorii*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 22/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1051,

- „*Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zamiast nie zrealizowanego a zawartego w umowie świadczenia, przedstawi świadczenie zastępcze o równorzędnych cechach i równorzędnej wartości*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 lipca 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 89/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 537,

- „*Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowi to będzie wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 119/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 302,

- „*Zwrot opłat należnych uczestnikowi, organizator zrealizuje w terminie do 30 dni, od momentu podjęcia przez uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki*” uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 56/06) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1153.

### **Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*, przez które stosownie do

definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się *godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Janusz Szwaja [red.] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Warszawa 2000, s. 117-118).

### **Interes publiczny**

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że powyższe miało miejsce, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy – naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy mogli być klientami Best Reisen Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Przesłanki stwierdzenia praktyki z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma możliwość oceny działań przedsiębiorców w trybie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadzających mechanizmy ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Materialnoprawną podstawę do analizy działań przedsiębiorcy z punktu widzenia stosowania zakazanych praktyk stanowi wyżej wspomniany art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1).

Mając powyższe na względzie, należy stwierdzić, iż **przesłankami zastosowania normy wyinterpretowanej z artykułu 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest stwierdzenie, że: (a) kwestionowana praktyka jest stosowana przez przedsiębiorcę oraz wykazanie, (b) bezprawności działań przedsiębiorcy, (c) naruszania zbiorowego interesu konsumentów.**

## **Przedsiębiorca**

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Przez przedsiębiorcę rozumie się (1) przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także (2) osobę fizyczną, osobę prawną a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jak również (3) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (4) osobę fizyczną, która posiada kontrolę nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmie dalsze działania podlegające kontroli koncentracji (5) związek przedsiębiorców (art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Best Reisen Sp. z o.o. jest spółką kapitałową prawa handlowego, zarejestrowaną na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. W związku z tym jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i jego działania mogą być poddane ocenie w toku postępowania przed Prezesem Urzędu.

## **Bezprawność działań przedsiębiorcy**

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co do zasady nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się głównie w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co do zasady musi zatem stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne.

Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego. Podnieść przy tym należy, że bezprawność w rozumieniu przepisów z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów jest taką cechą działania, która polega nie tylko na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrymi obyczajami bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami.

Jak już wspomniano bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy, a mianowicie działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W oparciu o art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane



do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. (por. wyrok SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. sygn. akt XVII Ama 51/03). Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych, skutek wobec osób trzecich (art. 479<sup>43</sup> k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Przepis art. 479<sup>43</sup> k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców. Zaprezentowane stanowisko potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie- Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a<sup>1</sup>.*

Należy przy tym podkreślić, że dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479<sup>43</sup> K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której

---

<sup>1</sup> W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię (por. wyrok SOKIK z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, SOKiK). Tak więc dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Należy wskazać, że rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż *stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru*.

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

#### **Ad. I. 1.**

Biuro Turystyczne w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* stosowało w pkt III. 3 i 4 postanowienie o treści: *„Organizator zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do zmian i odchylek w świadczeniu poszczególnych usług w stosunku do warunków zawartej umowy, o ile podstawowa forma podróży oraz charakter imprezy zostają zachowane. Chodzi tu przede wszystkim o nazwę przewoźnika lotniczego, trasę przelotu, typ samolotu, godzinę przelotu. Zastrzega się również, iż z uwagi na okoliczności niezależne od Organizatora (np. warunki atmosferyczne, awarie, przeciążenie korytarzy powietrznych i inne) może dojść do zmiany godzin przelotów nawet na kilka godzin przez planowanym terminem wylotu lub już po odprawie paszportowo-bagażowej. (...) Dopuszczalna jest również zmiana lotniska na wylot/powrót w kraju i lotniska docelowego. W takim przypadku Best Reisen sp. z o.o. zobowiązuje się do zorganizowania transportu lub pokrycia kosztów dotarcia uczestników do wyznaczonego lotniska”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią m.in. następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

- *„Biuro podróży GO TOUR zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do dokonania zmian w wykonaniu poszczególnych postanowień zawartej umowy, o ile nie zmieniają one charakteru imprezy. Przez 'nieuniknione przypadki' należy rozumieć np. siłę wyższą, awarię środka transportu (np. samolotu, autokaru), nad rezerwację miejsc hotelowych, zmianę ze względów logistycznych lub ze względów bezpieczeństwa. Dopuszczalne są zmiany np. rodzaju transportu, towarzystwa lotniczego, typu samolotu, trasy przelotu, zmiany lotniska na wylot i powrót z kraju, zmiany docelowego lotniska za granicą, godziny odlotów, zmiany rodzaju transferu z lotniska do hotelu oraz miejsca zakwaterowania pod warunkiem, że hotel jest tej samej lub wyższej kategorii”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1114,
- *„Do zmian terminów odlotów może dojść nawet na kilka godzin przed planowanym terminem z przyczyn technicznych, niekorzystnych warunków atmosferycznych czy przeciążenia korytarzy powietrznych. O wszystkich zmianach będą Klienci bezzwłocznie*

*informowani*" - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1115,

- „*Sun & Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: miejsca odlotu i przylotu, trasy lotu (międzyładowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem*”

- postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 31/06) i wpisane do rejestru pod numerem 1328.

W ostatnim z przywołanych wyroków SOKiK wskazał, że oceniana przez niego klauzula jest sprzeczna z dobrymi obyczajami, albowiem nie określa przyczyn modyfikacji okoliczności dotyczących czasu i okoliczności lotu (art. 385<sup>3</sup> pkt 19 k.c.) oraz nie wymaga dostarczenia dowodu, że przy tych zmianach będzie brany pod uwagę ustalony rozkład czasu podróży. Sąd jednoznacznie wskazał, że zmiany dotyczące miejsca odlotu i przylotu, trasy (międzyładowania), rodzaju samolotu, przewoźnika i czasu lotów stanowią istotne postanowienia umowy, a zatem zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych konsument powinien mieć zapewnione prawo do odstąpienia od umowy. Pozbawienie go tego prawa uzasadnia wniosek, że postanowienie to ma charakter niedozwolony.

Również w wyroku z dnia 11 maja 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 28/06), uznającym za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę w brzmieniu: „*B.P. Exim Tours Sp. z o.o. zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do dokonania zmian w wykonaniu poszczególnych postanowień zawartej umowy, o ile nie zmieniają one charakteru imprezy. Przez „nieuniknione przypadki” należy rozumieć np. siłę wyższą, awarię środka transportu (np. samolotu, autokaru), nadrezerwację miejsc hotelowych, zmianę ze względów logistycznych, ekonomicznych lub ze względów bezpieczeństwa. Dopuszczalne są zmiany np. rodzaju transportu, towarzystwa lotniczego, typu samolotu, trasy przelotu, zmiany lotniska na wylot i powrót z kraju, zmiany docelowego lotniska za granicą, godziny odlotów, zmiany rodzaju transferu z lotniska do hotelu oraz miejsca i miejscowości zakwaterowania pod warunkiem, że hotel jest tej samej lub wyższej kategorii. Jeżeli Organizator zmieni uczestnikom lotnisko wylotowe i powrotne w kraju po dokonaniu rezerwacji przez uczestnika i potwierdzeniu jej przez Exim Tours a transfer z/do miejsca przewidzianego umową nie zostanie zorganizowany, Organizator pokryje koszt transportu uczestników*” SOKiK wskazał, że postanowienie takie jest sprzeczne z uregulowaniami zawartymi w art. 14 ust. 5 i 7 oraz art. 16a ust. 2 i 4 ustawy o usługach turystycznych. Sąd podniósł, że przyznanie organizatorowi turystyki uprawnienia do dokonywania zmian umowy, bez jednoczesnego przyznania konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy, ogranicza zakres uprawnień przyznanych konsumentowi przez ustawę o usługach turystycznych, a w konsekwencji prowadzi do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności kontrahenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania (art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c.).

Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK i tych, które zostały wpisane do rejestru pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, ma ono dla konsumenta konsekwencje analogiczne, skutkuje bowiem pozbawieniem go prawa do odstąpienia od umowy.

## **Ad. I. 2**

Biuro Turystyczne w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* stosowało w pkt IV. 9 postanowienie o treści: „*Best Reisen sp. z o.o. nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane z winy uczestnika (np. awaria środka transportu Uczestnika,*

*skrócenie pobytu, dobrowolne niewykorzystanie części lub całości programu, zmiana hotelu na miejscu na prośbę uczestnika, niekorzystanie z posiłków hotelowych itp.)”.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią m.in. następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

- „*Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisane do rejestru pod numerem 1042,

- „*W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących wyłącznie po stronie Uczestnika, równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana*” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., (sygn. akt XVII Amc 37/06) i wpisane do rejestru pod numerem 1067.

Postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonych postanowień umownych z art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., gdyż zmierza do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania. Postanowienie to rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził z powodu nie wykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskał jakąś część z kosztów, jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia.

W ocenie Prezesa Urzędu, tożsamość porównywalnych klauzul tj. klauzuli stosowanej przez Spółkę i przywołanych klauzul wpisanych do rejestru jest oczywista. Ww. klauzule zmierzają do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie, które nie zostało wykorzystane.

### **Ad. I. 3**

Biuro Turystyczne w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym zatytułowanym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* stosowało w pkt VIII. 5 postanowienie o treści: „*Best Reisen Sp. z o.o. ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna m.in. z treścią postanowienia: „*Zwrot opłat należnych uczestnikowi, organizator zrealizuje w terminie do 30 dni, od momentu podjęcia przez uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki*” uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 lutego 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 56/06) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1153.

W przywołanym wyroku SOKiK wskazał m.in., że klauzula ta jest niezgodna z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, który w przypadku rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej nakłada na organizatora imprezy turystycznej obowiązek natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W ocenie Sądu, niczym nie jest też uzasadnione przyznawanie sobie przez organizatora uprawnienia do zwrotu kwot bez odsetek.

W ocenie Prezesa Urzędu, tożsamość porównywalnych klauzul tj. klauzuli stosowanej przez Spółkę i klauzuli wpisanej do rejestru jest oczywista.

Postanowienie stosowane przez Spółkę, podobnie jak klauzula wpisana do rejestru, pozbawia konsumenta prawa do dochodzenia odsetek od należnych mu kwot jak i możliwości natychmiastowego ich otrzymania

Uznanie, iż postanowienia umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorcę są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone przesądza o bezprawności tego działania. Jak wskazano bowiem powyżej, art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c.

Klauzule wskazane w sentencji niniejszej Decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – są tożsame z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów, co zostało wyjaśnione we wcześniejszej części uzasadnienia decyzji, nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Analiza wzorca umownego stosowanego przez Best Reisen Sp. z o.o. wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w sentencji przedmiotowej Decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

### **Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów**

Jak już wcześniej wspomniano w myśl art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie stanowią one przy tym sumy indywidualnych interesów konsumentów.

Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami przedsiębiorcy w związku z prowadzoną przez niego działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z tym przedsiębiorcą umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie Spółki skierowane było do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczyło

wszystkich potencjalnych konsumentów mogących zawrzeć z Best Reisen Sp. z o.o. umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

### **Zaniechanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Spółka zaprzestała stosowania zakwestionowanych postanowień umownych. Biuro Turystyczne przedstawiło nowo opracowany wzorzec umowny *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o. ważne od 19.09.2008 r.*, nie zawierający postanowień wskazanych w sentencji niniejszej decyzji. Jednocześnie – jak oświadczyła Spółka – wzorzec ten został wprowadzony do obrotu z dniem 19 września 2008 r.

Wobec wprowadzenia przez Spółkę do obrotu nowego wzorca umownego określającego warunki uczestnictwa klienta w imprezach turystycznych, zdaniem Prezesa Urzędu, uzasadnione jest uznanie, iż kwestionowane w przedmiotowej decyzji praktyki zostały zaniechane. W związku z tym uzasadnione jest zakończenie prowadzonego postępowania rozstrzygnięciem wydanym na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis art. 27 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż stosowanie przez Biuro Turystyczne praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało **zaniechane** z dniem wprowadzenia do obrotu przez Best Reisen Sp. z o.o. nowego wzorca umownego tj. **w dniu 19 września 2008 r.**

**Ad. II** Spółce został postawiony zarzut stosowania we wzorcu umownym *Warunki uczestnictwa w imprezach Best Reisen Sp. z o.o.* postanowienia, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, o treści: „Jeżeli w trakcie trwania imprezy turystycznej Organizator nie wykonuje przewidzianych w umowie usług stanowiących istotną część programu wówczas Organizator wykona w ramach tejże imprezy odpowiednie świadczenia zastępcze nie obciążając Klienta dodatkowymi kosztami. Zorganizowanie świadczeń zastępczych o tym samym standardzie, na które Klient wyrazi zgodę, nie stanowi wady usług” – VIII.4.

Postanowienie zostało zakwestionowane w związku z podejrzeniem, iż może być ono uznane za zbieżne z następującymi klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w ww. przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 152/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1052,
- „Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia mającego równą lub wyższą wartość, np. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym niż określony

*programem imprezy obiekcie lecz takiej samej lub wyższej kategorii”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 22/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1051,

- *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w sytuacji, gdy zamiast nie zrealizowanego a zawartego w umowie świadczenia, przedstawi świadczenie zastępcze o równorzędnych cechach i równorzędnej wartości”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 lipca 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 89/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 537,

- *„Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowi to będzie wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 119/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 302.

Na podstawie analizy zgromadzonych materiałów oraz porównania treści zakwestionowanego postanowienia z wpisanymi do rejestru należy stwierdzić, iż nie są one zbieżne. Analiza porównawcza obu postanowień wykazała, co następuje. W klauzulach wpisanych do rejestru przedsiębiorcy zastrzegają wyłącznie dla organizatora turystyki jednostronne uprawnienie do zmiany istotnych cech świadczenia ograniczając przy tym swoją odpowiedzialność odszkodowawczą. Natomiast zastrzeżenia takiego nie ma w zakwestionowanym w niniejszym postępowaniu postanowieniu. Pomimo, iż w ocenianym postanowieniu zastrzeżona została możliwość zmiany świadczenia to jednak uzależniona ona jest od zgody konsumenta. Tym samym organizator turystyki nie ograniczył swojej odpowiedzialności odszkodowawczej z tego tytułu.

Na podstawie niniejszej analizy Prezes UOKiK stwierdził, iż kwestionowana w niniejszym postępowaniu klauzula nie jest tożsama z klauzulami wpisanymi do rejestru. Biorąc powyższe pod uwagę Prezes UOKiK uznał, iż brak jest podstaw do stwierdzenia, że stosowana praktyka jest bezprawna. W związku z faktem, iż nie zaistniała przesłanka bezprawności działań, Prezes UOKiK uznał za zasadne umorzyć postępowanie we wskazanym powyżej zakresie.

Należy wyjaśnić, że w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów nie ma samodzielnej podstawy prawnej odnoszącej się do sposobu rozstrzygnięcia w przypadku, gdy postawiony stronie postępowania zarzut nie został w trakcie tego postępowania potwierdzony. W związku z tym, mając na względzie, iż w sprawach nieuregulowanych w ustawie do postępowania przed Prezesem UOKiK stosuje się przepisy k.p.a. (art. 83 ustawy), postępowanie w tej sprawie należało umorzyć zgodnie z art. 105 k.p.a.

Zgodnie z art. 105 § 1 k.p.a., gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe organ administracji wydaje decyzję o umorzeniu postępowania. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania

co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu - tak jak miało to miejsce w niniejszej sprawie - a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Przesłanką umorzenia postępowania jest brak któregokolwiek z elementów w odniesieniu co do strony podmiotowej jak i przedmiotowej postępowania. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

Wobec powyższego, stosownie do treści art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje 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 Warszawie.

Otrzymuje:

**Best Reisen Sp. z o.o.**

ul. Limanowskiego 11  
02-943 Warszawa