



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

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

RKR-61-14/08/WJ-16/08

Kraków, dnia 21 października 2008 r.

DECYZJA Nr RKR - 37/2008

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku przy ul. W. Witosa 35 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. ustawy, polegającą na stosowaniu we wzorcu umownym p.n. „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.” postanowień, o następującej treści:

- 1) „Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4 terminach na dobro Organizatora oraz wylacza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (Pośredników)” (pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 2) „Wszelkie roszczenia Klienta, którzy świadczenia pieniężne spełnili związane z rozwiązaniem umowy w oparciu o punkt 3.5 Warunków winny być kierowane do Pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora Turystyki” (pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 3) „W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne” (pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa);
- 4) „Podstawą reklamacji klientów nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy)” (pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa);

- 5) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 6) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora” (pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 7) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę Organizatora)” (pkt VIII.8.4. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 8) „Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych (Last minuts)” (pkt VIII.8.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 9) „Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów Organizatora lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy, ani w standardzie imprezy, Klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu ich zmian” (pkt VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 10) „Organizator określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznawania sporów z Klientami, właściwy rzeczowo sąd właściwy dla Organizatora” (pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 11) „W przypadku rezygnacji (zmiany) Uczestnika w imprezie Organizator zwraca przez niego wpłaty pomniejszone o opłatę manipulacyjną z tytułu świadczonych usług w kwocie 80 PLN +7% VAT. Z uwagi na zawarte umowy Organizator ustala następujące opłaty manipulacyjne z tytułu rezygnacji:
 - 100% ceny imprezy - mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 90% ceny imprezy - od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 60% ceny imprezy - od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 30% ceny imprezy - od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 20% ceny imprezy - od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”(pkt 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa);

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone;

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 23 września 2008 r.

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

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku przy ul. W. Witosa 35, **karę pieniężną** w wysokości 3.500 zł (słownie: trzy tysiące pięćset złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. *ustawy*.

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

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku przy ul. W. Witosa 35 **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego Przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 24 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote).

UZASADNIENIE

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

W trakcie przedmiotowego postępowania wyjaśniającego uzyskano następujące dokumenty, stosowane przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. w Leżajsku (zwane dalej „Przedsiębiorcą”), w obrocie z konsumentami:

- umowę o świadczenie usług turystycznych „na imprezę turystyczną organizowaną przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert”
- „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.” (zwane dalej „ogólnymi warunkami uczestnictwa”)
- formularz skierowania na pobyt i leczenie wraz z voucherem,
- ofertę dla myśliwych krajowych „Polowania w kołach łowieckich w sezonie 2007/2008” wraz z voucherem
- ulotkę reklamową oraz
- 2 foldery reklamowe.

Przeprowadzona analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że ogólne warunki uczestnictwa mogą zawierać postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu wszczął - postanowieniem Nr RKR - 128/2008 z dnia 3 marca 2008 r. - postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku przy ul. W. Witosa 35 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu w ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. postanowień umownych, wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:

- 1) „Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (Pośredników)” (pkt III.3.5. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 278, 523,
- 2) „Wszelkie roszczenia Klienta, którzy świadczenia pieniężne spełnili związane z rozwiązaniem umowy w oparciu o punkt 3.5 Warunków winny być kierowane do Pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora Turystyki” (pkt III.3.6. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 279,
- 3) „W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne” (pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 560, 1079,
- 4) „Podstawą reklamacji klientów nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy)” (pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunkach uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1057, 1090,
- 5) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (pkt VIII.8.1. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 181, 281,
- 6) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora” (pkt VIII.8.2. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 214, 261,
- 7) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę Organizatora)” (pkt VIII.8.4. ogólnych warunkach uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1014, 1087,

- 8) „Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych (Last minuts)” (pkt VIII.8.6. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 841, 173,
- 9) „Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów Organizatora lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy, ani w standardzie imprezy, Klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu ich zmian” (pkt VIII.8.7. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 447, 842,
- 10) „Organizator określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznawania sporów z Klientami, właściwy rzeczowo sąd właściwy dla Organizatora” (pkt X.10.2. ogólnych warunkach uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 1280,
- 11) „W przypadku rezygnacji (zmiany) Uczestnika w imprezie Organizator zwraca przez niego wpłaty pomniejszone o opłatę manipulacyjną z tytułu świadczonych usług w kwocie 80 PLN +7% VAT. Z uwagi na zawarte umowy Organizator ustala następujące opłaty manipulacyjne z tytułu rezygnacji:
- 100% ceny imprezy - mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 90% ceny imprezy - od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 60% ceny imprezy - od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 30% ceny imprezy - od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
 - 20% ceny imprezy - od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy” (pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunkach uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 130, 1050, 1068,

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

Odpowiadając na postawione zarzuty - pismem z dnia 20 marca 2008 r. - Przedsiębiorca wyjaśnił, iż zawsze starał się, aby jego działanie było zgodnie z obowiązującymi przepisami i nigdy nie było jego zamiarem stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przedsiębiorca podkreślił, że do chwili otrzymania zawiadomienia Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów nie miał świadomości, że zawarte we wzorcu ogólnych warunków uczestnictwa postanowienia są sprzeczne z prawem i zawierają niedozwolone klauzule. Jak wyjaśnił, działał w najlepszej wierze i w przekonaniu, że wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa jest prawidłowo opracowany i zgodny z przepisami prawa. Dodatkowo Przedsiębiorca poinformował, iż nie posiada stałej obsługi prawnej, dlatego opracowując ogólne warunki uczestnictwa wzorował się na wzorcach umów różnych dużych biur turystycznych.

Przedsiębiorca przyznał jednocześnie, że stosowane przez niego ogólne warunki uczestnictwa zawierają klauzule wskazane w ww. postanowieniu Prezesa Urzędu Nr RKR - 128/2008 z dnia 3 marca 2008 r. i uznane w nim za niedozwolone. Przedsiębiorca poinformował, iż w związku z otrzymanym tego postanowienia niezwłocznie opracował nowy wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa, w którym uwzględnił wszystkie zarzuty opisane w postanowieniu.

Jednocześnie Przedsiębiorca przedłożył nowy, zmieniony wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa, zawierający zmodyfikowane postanowienia pkt III.3.5., III.3.6., VII.7.1. zd. 1 i 2, VII.7.2. zd. 2, VIII.8.1., VIII.8.2., VIII.8.4., VIII.8.6., VIII.8.7., X.10.2. oraz pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa.

Niezależnie od powyższego – pismem z dnia 3 lipca 2008 r. - Przedsiębiorca oświadczył, że ww. nowy wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa obowiązuje od chwili jego opracowania i przedłożenia Urzędowi do zaakceptowania.

Z kolei w piśmie z dnia 23 września 2008 r. Przedsiębiorca podkreślił, iż w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa. Przedsiębiorca oświadczył, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy z konsumentami zostały zawarte przez niego w oparciu o nowy, zmodyfikowany wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa.

Mając powyższe na uwadze, Przedsiębiorca zwrócił się z prośbą o umorzenie prowadzonego postępowania i nie nakładanie na niego kar za nieumyślne – jak podkreślił – stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca - Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. w Leżajsku jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000262427. Przedmiotem jego działalności gospodarczej, ujawnionej w Rejestrze, jest - pośród 10 innych rodzajów - również działalność związana z turystyką, w tym hotelarska i restauratorska.

W ramach tej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy o świadczenie usług turystycznych z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcami umownymi pod nazwą „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”, które regulują wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorcy oraz konsumentów korzystających z jego usług.

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

- 1) *„Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (Pośredników)”* (tak: pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 2) *„Wszelkie roszczenia Klienta, którzy świadczenia pieniężne spełnili związane z rozwiązaniem umowy w oparciu o punkt 3.5 Warunków winny być kierowane do Pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora Turystyki”* (tak: pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 3) *„W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne”* (tak: pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa);

- 4) „Podstawą reklamacji klientów nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy)” (tak: pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa);
- 5) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (tak: pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 6) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora” (tak: pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 7) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę Organizatora)” (tak: pkt VIII.8.4. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 8) „Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych (Last minuts)” (tak: pkt VIII.8.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 9) „Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów Organizatora lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy, ani w standardzie imprezy, Klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu ich zmian” (tak: pkt VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 10) „Organizator określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznawania sporów z Klientami, właściwy rzeczowo sąd właściwy dla Organizatora” (tak: pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 11) „W przypadku rezygnacji (zmiany) Uczestnika w imprezie Organizator zwraca przez niego wpłaty pomniejszone o opłatę manipulacyjną z tytułu świadczonych usług w kwocie 80 PLN +7% VAT. Z uwagi na zawarte umowy Organizator ustala następujące opłaty manipulacyjne z tytułu rezygnacji:
100% ceny imprezy - mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
90% ceny imprezy - od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
60% ceny imprezy - od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
30% ceny imprezy - od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
20% ceny imprezy - od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”
(tak: pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa).

W nawiązaniu do powyższego należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. – postanowienia, o następującej treści:

Poz. 278: „Organizator (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (pośredników)”

(wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 grudnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 115/03),

Poz. 523: „Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.2 i 3.3 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników, działających w sieci Organizatora (pośredników)” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 23 maja 2005 r., sygn. akt: XVII Amc 77/04),

Poz. 279: „Wszelkie roszczenia klienta, który spełnił świadczenia pieniężne związane z rozwiązaniem Umowy w oparciu o pkt 4 Warunków Płatności winny być kierowane do pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 grudnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 115/03),

Poz. 560: „Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 września 2005 r., sygn. akt: XVII Amc 76/04),

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

Poz. 1057: „Przyczyną reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie techniczne środków transportu (...))” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14 grudnia 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 152/05),

Poz. 1090: „Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej zawierać powinna pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycję naprawienia szkody. Podstawą reklamacji uczestnika nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m. in. postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie realizacji imprezy zamieszki, wojny, strajki, blokady dróg, powodzie itp.) oraz wszelkie inne wymienione w punkcie 13 niniejszych warunków” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 160/05),

Poz. 181: „Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 października 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 91/03),

Poz. 281: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 grudnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 115/03),

Poz. 214: „NATURA TOUR” wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 października 2004r., sygn. akt: XVII Amc 67/03),

Poz. 261: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez Agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę

Organizatora” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 sierpnia 2004r., sygn. akt: XVII Amc 40/03),

Poz. 1014: *„Biuro wylacza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 grudnia 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 167/05),

Poz. 1087: *„Biuro wylacza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 160/05),

Poz. 841: *„Biuro podróży wylacza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21 czerwca 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 76/05),

Poz. 173: *„W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych, last minute, specjalnych nie podlegają one reklamacji (...)”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 maja 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 104/03),

Poz. 447: *„Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów ”Open Travel” lub w przypadku zaistnienia okoliczności jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani w standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 17 marca 2005 r., sygn. akt: XVII Amc 118/03),

Poz. 842: *„(...) Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wyniknąć jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów biura (...). Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21 czerwca 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 76/05),

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

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

Poz. 130: *„Warunki rezygnacji: - przy rezygnacji na 35 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby + 7% VAT; - przy rezygnacji między 34 a 16 dniem przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 50% ceny imprezy + opłata manipulacyjna; - przy rezygnacji na 15 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii obozu potrąca się 100% ceny”* (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 11 marca 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 63/03),

Poz. 1050: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik”*

w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 22/06),

Poz. 1068: „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 37/06).

Wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa, zawierający kwestionowane powyżej postanowienia umowne, był stosowany przez Przedsiębiorcę w momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, a następnie - będącego jego efektem - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W ślad za pismem z dnia 20 marca 2008 r., a następnie z 3 lipca 2008 r., Przedsiębiorca ostatecznie przedstawił nowy, zmieniony i poprawiony - zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorzec ogólnych warunków uczestnictwa. A mianowicie, dotychczasowa treść kwestionowanego zapisu pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa zastąpiona została postanowieniem w brzmieniu: „Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4 terminach na dobro Organizatora”. W miejsce zapisu pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa wprowadzono postanowienie, zgodnie z którym: „W razie rozwiązania umowy w trybie określonym w punkcie 3.5. Klientowi przysługuje roszczenie o zwrot wszystkich, spełnionych do tej pory świadczeń pieniężnych, pomniejszonych o poniesione przez Organizatora koszty”. Kolejne postanowienia pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa Przedsiębiorca zmodyfikował, wprowadzając zapisy w brzmieniu „W przypadku nie wykonania bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 30 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne”. Zapis pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa został usunięty z tego wzorca. Następne postanowienie – zawarte w pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa – zastąpione zostało odpowiednią regulacją ustawową, o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, jeśli jest ono spowodowane wyłącznie: - działaniem lub zaniechaniem klienta, - działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, - siłą wyższą”. W miejsce pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa również wprowadzono właściwe unormowanie ustawowe, zgodnie z którym: „Organizator ogranicza odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy do dwukrotności ceny imprezy”. Z kolei postanowienia pkt VIII.8.4., VIII.8.6. oraz VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa zostało z nich całkowicie usunięte. Następny zapis pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa zastąpiony został postanowieniem, o treści: „Sądem właściwym do rozpoznania sporów z Klientami, jest Sąd właściwy według przepisów kodeksu postępowania cywilnego”. Wreszcie ostatnie

z postanowień zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu, tj. pkt pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa zostały usunięte z tego wzorca, a dodatkowo w celu zapewnienia spójności i kompletności regulacji umownej, Przedsiębiorca zmodyfikował zapis pkt IX.9.2. ogólnych warunków uczestnictwa nadając mu następujące brzmienie: „*W razie rezygnacji klienta z imprezy Organizator ma prawo żądać od niego zwrotu dotychczas poniesionych kosztów związanych z uczestnictwem klienta w imprezie*”.

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

Niezależnie od powyższego, Prezes Urzędu - na skutek wezwania Przedsiębiorcy – ustalił dodatkowo, że jego przychód w rok 2007 r. wyniósł 1.392.914,37 zł, zaś dochód brutto Przedsiębiorcy osiągnął poziom: 12.821,06 zł. W celu potwierdzenia tego faktu, Przedsiębiorca posłużył się: kopią deklaracji podatkowej CIT - 8 za rok 2007 oraz kopią rachunku zysków i strat Biura Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. w Leżajsku za rok 2007, które zostały poświadczone za zgodność z oryginałem. Jednocześnie Przedsiębiorca wyjaśnił, że przychód ze sprzedaży imprez turystycznych organizowanych przez niego w roku 2007 wynosił 205.910,81 zł, natomiast pozostałe przychody zostały osiągnięte z innej działalności, a mianowicie: sprzedaży polowań dla obcokrajowców, pośrednictwa w sprzedaży biletów lotniczych, autobusowych, promowych, importu żywych zajęcy, sprzedaży usług noclegowych i wynajmu pojazdów samochodowych, pośrednictwa w sprzedaży pobytów sanatoryjnych na Ukrainie.

Ponadto Przedsiębiorca podniósł, że niezwłocznie po wskazaniu przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości w stosowanym przez niego wzorcu ogólnych warunków uczestnictwa, zmodyfikował kwestionowane postanowienia do stanu zgodnego z prawem. W celu wykazania tej okoliczności, Przedsiębiorca doręczył dowód w postaci uaktualnionego wzorca ogólnych warunków uczestnictwa, którego postanowienia nie naruszają już praw i interesów konsumentów. Znajdują się w nim nowe, zmodyfikowane i poprawione postanowienia: pkt pkt III.3.5., III.3.6., VII.7.1. zd. 1 i 2, VIII.8.1., VIII.8.2., X.10.2. oraz IX.9.2., a nadto nie zawiera on już - usuniętych z jego treści - zapisów: pkt pkt VII.7.2. zd. 2, VIII.8.4., VIII.8.6., VIII.8.7. oraz pkt pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa. Rozwiązania przyjęte w tym zakresie przez Przedsiębiorcę - w ocenie Prezesa Urzędu - są zgodne z obowiązującym stanem prawnym, a w szczególności z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o usługach turystycznych*”). Przedsiębiorca podkreślił, że stosując zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorec ogólnych warunków uczestnictwa działał w przeświadczeniu, iż nie narusza przepisów prawa i interesów konsumentów. W takim przekonaniu utwierdzały go wielokrotne kontrole Urzędu Wojewódzkiego, a następnie - po zmianie przepisów *ustawy o usługach turystycznych* - również Urzędu Marszałkowskiego Województwa Podkarpackiego, w wyniku których nigdy nie stwierdzono nieprawidłowości w stosowanych ogólnych warunkach uczestnictwa.

Niezależnie od powyższego Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorec ogólnych warunkach uczestnictwa. Jak doprecyzował, wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte przez niego z konsumentami na podstawie nowego - zmienionego zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorca ogólnych warunków uczestnictwa.

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

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

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanego przez Przedsiębiorcę wzorca umownego p.n. „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”. Wzorzec ten był stosowany przy zawieraniu umów z klientami Przedsiębiorcy – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych. Dotyczył on zatem dotychczasowych i wszystkich potencjalnych kontrahentów Przedsiębiorcy, co oznacza, iż mógł mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Stwierdzić zatem należy, że postępowanie poprzedzające wydanie niniejszej decyzji oraz zawarte w niej rozstrzygnięcie mają na celu ochronę interesu publicznego.

Przepis art. 24 ust. 2 *ustawy o ochronie (...)*, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga zatem spełnienia dwóch przesłanek: bezprawności działania przedsiębiorcy i naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Powołany wyżej przepis *ustawy o ochronie (...)* zawiera w punktach 1 - 3 przykładowe wyliczenie praktyk, zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten precyzuje, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz naruszenia szeroko ujmowanych praw konsumenta do informacji.

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

Zważyć należy również w tym miejscu, iż w uchwale 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt.: III SZP 3/2006), Sąd Najwyższy podkreślił, że praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów obejmuje również przypadki wprowadzenia jedynie zmian kosmetycznych, polegających na przedstawieniu szyku wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej już do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru.

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

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

Przesłanka bezprawności

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

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

Zgodnie z art. 479⁴² *k.p.c.*, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów - w razie uwzględnienia powództwa o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone - w sentencji wyroku przytacza treść postanowień wzorca uznanych za niedozwolone i zakazuje ich stosowania. Z kolei z brzmienia art. 479⁴³ *k.p.c.* wynika, że wyrok prawomocny ma skutek wobec osób trzecich od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*

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

W przedmiotowej sprawie bezspornym jest, że Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o. z siedzibą w Leżajsku jest przedsiębiorcą - w zakresie w jakim świadczy odpłatne usługi turystyczne. Bezsporne jest również – co zostało wykazane w opisie stanu faktycznego niniejszej decyzji - że Przedsiębiorca ten stosuje w obrocie z konsumentami wzorzec umowy, który zawiera następujące postanowienia:

- 1) „*Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.3. i 3.4 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (Pośredników)*” (tak: pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa);

- 2) „Wszelkie roszczenia Klienta, którzy świadczenia pieniężne spełnili związane z rozwiązaniem umowy w oparciu o punkt 3.5 Warunków winny być kierowane do Pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora Turystyki” (tak: pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 3) „W przypadku nie wykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora, Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje wniesione do Organizatora po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne” (tak: pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa);
- 4) „Podstawą reklamacji klientów nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy)” (tak: pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa);
- 5) „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (tak: pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 6) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora” (tak: pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 7) „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zawarto umowę (ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej udostępnione będą na życzenie Klienta w każdym punkcie sprzedającym ofertę Organizatora)” (tak: pkt VIII.8.4. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 8) „Organizator wyłącza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych (Last minuts)” (tak: pkt VIII.8.6. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 9) „Ewentualne zmiany hotelu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów Organizatora lub w przypadku zaistnienia okoliczności rozumianych jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy, ani w standardzie imprezy, Klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu ich zmian” (tak: pkt VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 10) „Organizator określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznawania sporów z Klientami, właściwy rzeczowo sąd właściwy dla Organizatora” (tak: pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa);
- 11) „W przypadku rezygnacji (zmiany) Uczestnika w imprezie Organizator zwraca przez niego wpłaty pomniejszone o opłatę manipulacyjną z tytułu świadczonych usług w kwocie 80 PLN +7% VAT. Z uwagi na zawarte umowy Organizator ustala następujące opłaty manipulacyjne z tytułu rezygnacji:
100% ceny imprezy - mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
90% ceny imprezy - od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
60% ceny imprezy - od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;

30% ceny imprezy - od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;
20% ceny imprezy - od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”
(tak: pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa).

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

Odnosząc się do pierwszego z tych postanowień, tj. zapisu pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 278 i 523 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Tak bowiem, wyrokiem z dnia 22 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 115/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest zapis o treści: „*Organizator (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z niewykonania umowy przez pośredników działających w sieci Organizatora (pośredników)*” (wpisany pod pozycją 278 rejestru).

W innym wyroku z dnia 23 maja 2005 r. (sygn. akt: XVII Amc 77/04), Sąd ten stwierdził, że niedozwolonym postanowieniem umownym jest klauzula w brzmieniu: „*Organizator zastrzega sobie prawo rozwiązania umowy z klientem, którego wpłaty nie zostaną przekazane w ustalonych w punktach 3.2 i 3.3 terminach na dobro Organizatora oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania umowy przez pośredników, działających w sieci Organizatora (pośredników)*” (wpisany pod pozycją 523 rejestru).

Oba wymienione wyżej wyroki zawierają jedynie sentencję, w której Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznaje przedmiotowe postanowienia za niedozwolone i zakazuje ich stosowania w umowach z konsumentami, natomiast nie zostały one uzasadnione. Mając jednak na uwadze, że uznając cytowane wyżej klauzule za abuzywne Sąd zgodził się z zarzutami i argumentacją pozwu, Prezes Urzędu uznał za zasadne odwołanie się do tej argumentacji. W przypadku drugiego z tych postanowień – którego treść jest w istocie identyczna z zapisem pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa, kwestionowanym niniejszą decyzją – powód (Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów) ocenił, że narusza ono dyspozycję art. 385³ pkt 2 *k.c.* Zgodnie z treścią tego przepisu, niedozwolonym postanowieniem umownym jest postanowienie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W treści wzmiankowanego pozwu, Prezes Urzędu stwierdził, że do kwestionowanego przez niego postanowienia winien znaleźć zastosowanie przepis art. 474 *k.c.*, w świetle którego dłużnik – a w rozważanym przypadku organizator imprezy turystycznej - odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania i zaniechania osób, z których pomocą zobowiązanie wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Oznacza to – zdaniem Prezesa Urzędu - że organizator powinien ponosić pełną odpowiedzialność za wszelkie działania lub zaniechania osób lub podmiotów, przy pomocy których wykonuje ciężące na nim zobowiązania wynikające z umowy o świadczeniu usług turystycznych, lub którym powierza ich wykonanie, a więc także za działania osób sprzedających imprezy w jego imieniu. Stanowisko takie znajduje także potwierdzenie w judykaturze Sądu Najwyższego, który uznał, iż „*dłużnik, a tym samym biuro podróży, jako osoba zobowiązana, odpowiada zarówno za swoich zastępców, jak i pomocników; odpowiada za osoby, którymi się wyręcza w całości w wykonaniu swego zobowiązania, jak i za te, z których pomocy korzysta tylko w ściśle określonym zakresie. Odpowiedzialność ta powstaje niezależnie od tego,*

jaki stosunek prawny łączy dłużnika z osobą wykonującą za niego zobowiązanie, czy w stosunku tym występuje podporządkowanie czy nie; istotne jest to, by dłużnik w wykonaniu swego zobowiązania korzystał faktycznie z osoby trzeciej. W świetle powyższego uznać należy, że biuro podróży odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miało ono możliwości kontroli lub nadzoru nad tymi osobami” (tak: w uzasadnieniu uchwały SN z dnia 25 lutego 1986 r., sygn. akt: III CZP 2/86, OSNCP 1987/1/10). W ramach analizowanego pozwu, Prezes Urzędu uznał również, że wyłączenie odpowiedzialności za ewentualne szkody, wywołane niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem zobowiązań przez działających w imieniu touroperatora sprzedawców imprez (pośredników), należy uznać za niedopuszczalne i sprzeczne z zawartymi w kodeksie cywilnym regułami odpowiedzialności. W konsekwencji zachowanie organizatora turystyki, który - korzystając z posiadanej przewagi kontraktowej - wyłącza z góry (tj. przed zaistnieniem ewentualnej szkody), poprzez odpowiednie postanowienie wzorca umownego, wszelką odpowiedzialność za szkody wyrządzone działaniem lub zaniechaniem podmiotów działających w jego imieniu, należy ocenić jako naruszającą dyspozycję art. 385³ pkt 2 *k.c.*

Podobna argumentacja zastosowana została również w pozwie, który stanowił podstawę wpisu pod pozycją 278 rejestru niedozwolonych postanowień umownych pierwszego z wyżej cytowanych postanowień. Prezes Urzędu, który także w tej sprawie występował w roli powoda, uznał ponownie, że postanowienie to narusza dyspozycję art. 385³ pkt 2 *k.c.* W opinii Prezesa Urzędu, wyłącznie przez organizatora turystyki odpowiedzialności za działania kontrahentów, przy pomocy których wykonuje on swoje zobowiązania umowne, narusza nie tylko przepis art. 474 *k.c.*, ale jest również sprzeczne z uregulowaniami art. 11a ust. 1 *ustawy o usługach turystycznych*. Ten ostatni przepis wymienia w sposób wyczerpujący trzy przypadki wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy: działanie lub zaniechanie klienta, działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań, lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć oraz siłą wyższą. Prezes Urzędu podkreślił w analizowanym pozwie, że dla konsumenta nie ma znaczenia, czy touroperator wykona umowę samodzielnie, czy posłuży się osobami trzecimi. Konsument - zawierając umowę z organizatorem turystyki - ma jednak prawo oczekiwać, że profesjonalista wykona swoje zobowiązania w sposób należyty, a ewentualne ich powierzenie osobie trzeciej nie może mieć wpływu na pogorszenie sytuacji klienta. Nie jest zatem - w ocenie Prezesa Urzędu - dopuszczalne zasłanianie się przez przedsiębiorcę okolicznością, że powierzył on wykonanie świadczenia wybranym przez siebie kontrahentom.

Mając powyższe na uwadze należy przyjąć, że kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 278 i 523, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora turystyki z tytułu niewykonania umowy przez pośredników, działających w sieci organizatora, co jest jednocześnie niezgodne z *Kodeksem cywilnym* oraz *ustawą o usługach turystycznych*. Co więcej klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 523 oraz postanowienie pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa mają dokładnie identyczne brzmienie. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając drugie z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulą niedozwoloną wpisaną pod pozycją 279 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Podstawą wpisu tej klauzuli do rejestru prowadzonego na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. był wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 115/03). Sąd uznał w nim m.in., iż niedozwolonym postanowieniem umownym jest zapis o treści: „*Wszelkie roszczenia klienta, który spełnił świadczenia pieniężne związane z rozwiązaniem Umowy w oparciu o pkt 4 Warunków Płatności winny być kierowane do pośredników sprzedających imprezy w imieniu Organizatora*”.

Ponieważ również w tym przypadku Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie sporządził uzasadnienia wyroku, Prezes Urzędu uznał za uzasadnione skorzystanie w niniejszej decyzji z argumentacji pozwu, na którym oparł się Sąd wydając powoływany wyrok. Zabieg taki jest tym bardziej celowy, że postanowienie pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa oraz cytowana klauzula, wpisana pod pozycją 279 rejestru, mają jednakową treść. A zatem należy wskazać, że powód (którym i w tym przypadku był Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów) ocenił, iż cytowana klauzula narusza dyspozycję art. 385³ pkt 2 k.c. Jak już wyżej sygnalizowano, przepis ten za niedozwolone postanowienie umowne uznaje postanowienie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W tym stanie rzeczy, Prezes Urzędu ocenił w treści wzmiankowanego pozwu, co następuje. Po pierwsze, kwestionowane postanowienie odnosi się do sytuacji, w których dochodzi do rozwiązania umowy wobec braku dokonania określonych umową wpłat przez konsumenta na rzecz organizatora turystyki. W takim wypadku - zgodnie z art. 494 k.c. - strona, która odstępuje od umowy wzajemnej, obowiązana jest zwrócić drugiej stronie wszystko, co otrzymała od niej na mocy umowy. Natomiast w myśl kwestionowanego postanowienia, roszczenia wynikłe z rozwiązania umowy przez organizatora turystyki konsument powinien kierować do pośredników działających w sieci organizatora, a nie do niego samego. Touroperator uchyla się zatem od odpowiedzialności, przerzucając ją na osoby trzecie, za pomocą których wykonuje swoje zobowiązanie. Tym samym - po drugie, kwestionowane postanowienie jest również sprzeczne z zasadą odpowiedzialności kontraktowej za osoby trzecie, wyrażoną w art. 474 k.c. Przepis ten – omawiany szerzej powyżej, w związku z pierwszym zarzutem niniejszej decyzji, skierowanym pod adresem postanowienia pkt III.3.5. ogólnych warunków uczestnictwa - stanowi, że dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania lub zaniechania osób, z których pomocą zobowiązania wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza.

Uwzględniając przedstawioną tu argumentację, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że kwestionowany przez niego zapis pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienie, wpisane do rejestru pod pozycją 279, powinny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu zobowiązań powstałych w związku z rozwiązaniem umowy i przerzuca ją na pośredników, działających w sieci organizatora, co jest jednocześnie niezgodne z *Kodeksem cywilnym*. Co więcej, klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 279 oraz postanowienie pkt III.3.6. ogólnych warunków uczestnictwa mają dokładnie identyczne brzmienie. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku SOKiK, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze touroperatorów.

Przechodząc do analizy trzeciego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 560, 1079 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 22 września 2005 r. (sygn. akt: XVII Amc 76/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: „*Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy*” (wpisane pod pozycją 560 rejestru).

Z kolei wyrokiem z dnia 8 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 41/06) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie w brzmieniu: „*Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy*” (które zostało następnie wpisane pod pozycją 1079 rejestru).

W uzasadnieniu ostatniego z przytoczonych wyżej wyroków Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, uznając cytowaną klauzulę za niedozwoloną wywiódł, że postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 - dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszające interesy konsumentów i pozostające w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o których mowa w art. 385¹ k.c. Sąd wskazał również, że tak krótki okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie.

Treść kwestionowanego postanowienia, stosowanego przez Przedsiębiorcę, narzuca właśnie 7 - dniowy termin, liczony od daty zakończenia imprezy turystycznej, na wniesienie reklamacji. Przy czym jednocześnie *ustawa o usługach turystycznych* faktycznie przyznaje Przedsiębiorcy prawa do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od jej otrzymania przez niego. Tak długi termin wywieść można z przepisu art. 20 ust. 6 tej *ustawy*, zgodnie z którym: „*Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną*”. A zatem w analizowanym w tym miejscu zakresie zachodzi rażąca dysproporcja pomiędzy uprawnieniami – terminami na realizację wzajemnych uprawnień i obowiązków Przedsiębiorcy oraz konsumenta.

Warto zauważyć także, że wprawdzie *ustawa o usługach turystycznych* - w jej art. 14 ust. 2 pkt 8 - nakłada na organizatora obowiązek określenia w umowie terminu zgłoszenia reklamacji, jednak wyznaczenie terminu 7 - dniowego, z jednoczesnym zastrzeżeniem rygoru bezskuteczności reklamacji - w razie jego przekroczenia, jest działaniem naruszającym interesy konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapisu pkt VII.7.1. zd. 1 i 2 ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 560 i 1079, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień w nieuzasadniony i bezprawny sposób ogranicza termin składania przez konsumenta reklamacji wadliwie wykonanej usługi turystycznej, a wyznaczony w ten sposób termin jest na tyle krótki, że może uniemożliwić prawidłowe uzasadnienie i złożenie reklamacji. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

W niniejszej decyzji za niedozwolone uznano także postanowienie, zgodnie z którym: „*Podstawą reklamacji klientów nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej ostrożności nie mógł ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie trwania imprezy)*”. Klauzula ta jest czwartym z kolei postanowieniem kwestionowanym w decyzji i zamieszczona została przez Przedsiębiorcę w pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa. Należy zauważyć, iż wymieniając w analizowanym zapisie okoliczności, które nie mogą być podstawą reklamacji, Przedsiębiorca ogranicza swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Jak wynika bowiem z przepisów *ustawy o usługach turystycznych* - odpowiedzialność organizatora turystyki została oparta na zasadzie ryzyka, a okoliczności egzoneracyjne zostały wymienione w art. 11a ust. 1 tej *ustawy*, powołanym w całości na stronie 16 niniejszej decyzji. Natomiast przypadki wskazane przykładowo w kwestionowanym postanowieniu nie mieszczą się w hipotezie tego ostatniego przepisu. Niektóre z wymienionych przykładowo okoliczności, takie jak: postoje na granicach, czy czynności celne mogą być związane z działaniami lub zaniechaniami Przedsiębiorcy. Z tego punktu widzenia, organizator turystyki nie może tym bardziej wyłączyć swojej odpowiedzialności za awarie techniczne środków transportu. Umowa o świadczenie usług turystycznych ma charakter złożony (kompleksowy), co oznacza, że na jej podstawie organizator zobowiązuje się do świadczenia usług o różnorodnym charakterze, w szczególności przewozowych i hotelarskich. Zobowiązania z niej wynikające powinny być wykonane w całości, a każde ze świadczeń musi być zgodne z treścią zawartej umowy. Nawet zlecenie wykonania przewozu innemu podmiotowi nie zwalnia touroperatora od odpowiedzialności za wykonanie tej części umowy. Organizator turystyki powinien wykazać się właściwą dbałością o stan techniczny środków transportu, dlatego też nie każda awaria umożliwia mu zwolnienie się od odpowiedzialności. Nie wszystkie wreszcie przyczyny niezawinione przez Przedsiębiorcę mogą być zakwalifikowane jako siła wyższa. Okoliczności egzoneracyjne nie zostały w kwestionowanym postanowieniu pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa sformułowane precyzyjnie, a więc nie zawsze będą mieściły się w katalogu okoliczności rzeczywiście wyłączających odpowiedzialność kontraktową Przedsiębiorcy. Nieprecyzyjność kwestionowanego zapisu umożliwiać może dalsze wyłączenie odpowiedzialności Przedsiębiorcy za wady imprez turystycznych. Z tych też przyczyn postanowienie to wypełnia - w ocenie Prezesa Urzędu - dyspozycję art. 385³ pkt 2 *Kodeksu cywilnego*.

Prezes Urzędu przyjął, że analizowane postanowienie jest tożsame z klauzulą niedozwoloną wpisaną pod pozycją 1090 rejestru niedozwolonych postanowień umownych, o treści: „*Reklamacja uczestnika w formie pisemnej zawierać powinna pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycję naprawienia szkody. Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m.in. postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie realizacji imprezy, zamieszki, wojny, strajki, blokady dróg, powodzie itp.) oraz wszelkie inne wymienione w punkcie 13 niniejszych warunków*”. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 160/05). Uznając zapis dotyczący podstaw reklamacji za niedozwolone postanowienie umowne, określone w art. 385³ pkt 2 *k.c.*, SOKiK stwierdził, że wskazane okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności wykraczają swym zakresem poza katalog okoliczności wyłączających odpowiedzialność z art. 11 a *ustawy o usługach turystycznych*. Podobne zastrzeżenia Sądu

wywołało postanowienie uznane za niedozwolone na mocy wyroku SOKiK z dnia 14 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 152/05), w brzmieniu: „*Przyczyną reklamacji nie mogą być okoliczności, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności (awarie środków transportu (...))*”. Postanowienie to wpisane zostało pod pozycją 1057 rejestru niedozwolonych postanowień umownych. W jego uzasadnieniu Sąd zwrócił uwagę na niedopuszczalność wyłączenia odpowiedzialności za skutki spowodowane awarią techniczną środków transportu, jeżeli awaria taka wynika z przyczyn innych niż wskazane w art. 11a *ustawy o usługach turystycznych*. Tej treści postanowienie wyczerpuje - w ocenie Sądu - przesłanki klauzuli abuzywnej z art. 385³ pkt 2 *k.c.*, a ponadto jest sprzeczne z art. 474 *k.c.*, regulującym odpowiedzialność dłużnika za działania i zaniechania osób, którym powierza wykonanie umowy (przepis ten zacytowany został powyżej, na stronie 15 niniejszej decyzji).

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt VII.7.2. zd. 2 ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1090 i 1057, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, poprzez określenie przyczyn (okoliczności lub zdarzeń), które nie mogą być podstawą reklamacji zgłaszanych przez jego klienta. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Odnosząc się do piątego z kwestionowanych postanowień, tj. zapisu pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 181, 281 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

A mianowicie wyrokiem z dnia 20 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 91/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakazane jest postanowienie o treści: „*Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne*”.

Cytowany wyżej zapis został uznany przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolony, a następnie zamieszczony w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 181. Analizując powołany zapis, Sąd wywiódł, że postanowienie to - ograniczając odpowiedzialność organizatora turystyki i wyłączając jego odpowiedzialność za szkody moralne - jest w odniesieniu do szkody na osobie, unormowanej w art. 444 i następnych *kodeksu cywilnego*, zakazane. Zdaniem SOKiK, zakaz ten ma znaczenie przy ocenie rodzaju winy wyrządzającego szkodę, przy czym w odniesieniu do szkody wyrządzonej umyślnie postanowienie takie jest bezwzględnie nieważne z mocy art. 473 § 2 *k.c.*

Analogiczne unormowanie zawiera również art. 11b ust. 4 *ustawy o usługach turystycznych*, wyłączający ograniczenie odpowiedzialności dotyczące szkód na osobie. Ze szkodą na osobie wiąże się również uszczerbek określony jako krzywda lub szkoda moralna. Dążenie do wyłączenia odpowiedzialności za ten rodzaj szkody jest sprzeczne z przepisami *kodeksu cywilnego* i zmierza do pozbawienia konsumenta przysługujących mu z mocy ustawy uprawnień. Jednocześnie narusza zakaz art. 11b ust. 4 *ustawy o usługach turystycznych*. Takie postanowienie umowne jest – zdaniem Sądu - również niedozwolone w rozumieniu klauzuli generalnej, doprecyzowanej w treści przepisu art. 385¹ § 1 *k.c.*

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 22 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 115/03), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis o treści: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne*”. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 281.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt VIII.8.1. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 181 i 281, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą w stosunku do konsumenta do kwoty rzeczywistej szkody oraz całkowicie wyłącza jego odpowiedzialność za szkody moralne. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

W prowadzonym w niniejszej sprawie postępowaniu administracyjnym, Prezes Urzędu zakwestionował również postanowienie pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa. Zgodnie z treścią tego postanowienia – szóstego już z wszystkich dotychczas kwestionowanych w tej decyzji: „*Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu Organizatora*”.

Na wstępie należy ponownie odwołać się do treści przepisu art. 11a ust. 1 *ustawy o usługach turystycznych*, z którego wynika, że odpowiedzialność organizatora turystyki została ukształtowana na zasadzie ryzyka, a jej wyłączenie jest dopuszczalne jedynie w przypadkach określonych w punktach 1 – 3 art. 11a ust. 1. Stosownie o tego przepisu - „Organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: działaniem lub zaniechaniem klienta; działaniem lub zaniechaniem osób trzecich nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo siłą wyższą. Organizator turystyki nie może zatem zastrzec, że nie odpowiada za nieprawidłowości wynikające z działań lub zaniechań swoich agentów, a więc osób, którym powierzył zawieranie umów. Za osoby te, uczestniczące w realizacji umowy, organizator turystyki ponosi odpowiedzialność jak za własne działania lub zaniechania. Taka interpretacja jest w pełni uzasadniona także w świetle art. 474 *Kodeksu cywilnego*, zgodnie z którym za działania i zaniechania osób, którym powierza wykonanie zobowiązania, dłużnik odpowiada jak za własne działania lub zaniechania.

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa zwalnia Przedsiębiorcę - w sposób sprzeczny z *ustawą o usługach turystycznych* - z odpowiedzialności wobec klienta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Taki skutek wynika wprost z tego postanowienia, które całkowicie wyłącza odpowiedzialność za informacje udzielane przez agentów w zakresie oferty Przedsiębiorcy. Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienie w takim kształcie może wprowadzać konsumentów w błąd co do osoby, którą obciąża odpowiedzialność za niewykonanie bądź nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych oraz zakresu jej odpowiedzialności.

Kwestionowany zapis pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa wyczerpuje przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, określonego w art. 385³ pkt 2 *Kodeksu cywilnego*. Przepis ten jako niedozwolone uznaje te postanowienia umowne, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał za niedozwolone klauzule, które w sposób niezgodny z prawem wyłączały lub istotnie ograniczały odpowiedzialność organizatora w związku z działaniami (zaniechaniami) jego agentów (osób, którym powierzał wykonanie usługi). Klauzule takie zostały uznane za niedozwolone, m.in. na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4 sierpnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 40/03), w którym Sąd ten uznaje za abuzywny zapis o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności z tytułu informacji udzielonych przez agentów, a odbiegających od określonych niniejszymi warunkami postanowień. Ponadto organizator nie ponosi odpowiedzialności za udzielone przez agentów informacje sprzeczne z treścią katalogów i biuletynów informacyjnych, zawierających aktualną ofertę organizatora (wpisany pod pozycją 261 rejestru niedozwolonych postanowień umownych). Również wyrokiem z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 67/03) SOKiK orzekł, że niedozwolone są klauzule w brzmieniu: „NATURA TOUR” wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w jego imieniu” (postanowienie wpisane pod pozycją 214 rejestru). W uzasadnieniu tego ostatniego wyroku Sąd podkreślił, że odpowiedzialność organizatora turystyki została ukształtowana w analizowanym zapisie w sposób sprzeczny z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, a jednocześnie naruszający zasadę odpowiedzialności wyrażoną w art. 474 *Kodeksu cywilnego*. SOKiK wskazał również, że tak sformułowane postanowienie wyczerpuje dyspozycję przepisu art. 385³ pkt 2 *Kodeksu cywilnego*. Z tych samych względów za niedozwolone uznane zostało przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wyrokiem z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03), postanowienie w brzmieniu: „MAZUR POL wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielonych przez akwizytorów i pośredników dotyczących warunków a odbiegających od niniejszych postanowień” (które zamieszczono w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 308).*

Zdaniem Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie pkt VIII.8.2. ogólnych warunków uczestnictwa mieści się w hipotezach ww. klauzul abuzywnych – uznanych za takie na podstawie wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Pomimo pewnych różnic w treści wszystkie te postanowienia wywołują tożsame skutki prawne, ponieważ prowadzą do wyłączenia w sposób sprzeczny z prawem odpowiedzialności przedsiębiorcy za działania osób, które na jego rzecz pośredniczą w zawieraniu umów z konsumentami. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Dokonując analizy kolejnego – siódmego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt VIII.8.4. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 1014 i 1087 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 4 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 167/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia*

czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna” (wpisane pod pozycją 1014 rejestru).

Z kolei wyrokiem z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 160/05) SOKiK uznał, że niedozwolone jest postanowienie w brzmieniu: „*Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia*” (które zostało następnie wpisane pod pozycją 1087 rejestru).

W ostatnim z przytaczanych wyżej wyroków, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż kwestionowane przez niego postanowienie spełnia przesłanki niedozwolonych postanowień umownych, o których mowa w art. 385³ pkt 1 i 2 *k.c.* Zapis ten prowadzi bowiem do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a nadto wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności za szkody na osobie. Przy czym *ustawa o usługach turystycznych* w jej art. 11a precyzuje okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Jednocześnie z art. 11b *ustawy o usługach turystycznych* wynika uprawnienie do ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie odpowiedzialności nie może jednak dotyczyć szkód na osobie. Zapis ten sprzeczny jest więc z treścią *ustawy o usługach turystycznych*, bowiem w sytuacji wypłaty przez ubezpieczyciela kwoty niższej od 2 - krotności ceny imprezy, z góry ogranicza odpowiedzialność poniżej zastrzeżonej w tej *ustawie* granicy. Nadto zapis ten dotyczy również odpowiedzialności za szkody na osobie, a w takim przypadku nie jest dopuszczalne ograniczenie odpowiedzialności. Istnienie możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia przez konsumenta jest kwestią jego decyzji i organizator nie może tym uzasadniać ograniczenia własnej odpowiedzialności. Zrozumiałym jest, że organizator ubezpiecza swoich klientów od następstw nieszczęśliwych wypadków, celem obronienia się od ponoszenia wysokich kosztów ewentualnych odszkodowań, jednak nie oznacza to uprawnienia do wyłączenia odpowiedzialności ponad wysokość gwarantowanych przez ubezpieczyciela kwot. Nie może bowiem dobro konsumenta zostać uzależnione od dowolnej oceny organizatora imprezy turystycznej i wysokości opłacanej przez niego składki ubezpieczeniowej.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt VIII.8.4. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1014 i 1087, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza lub ogranicza odpowiedzialność touroperatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi turystycznej do wysokości ubezpieczenia, a ponadto wyłącza lub ogranicza jego odpowiedzialność za szkody na osobie, co jest jednocześnie niezgodne z *ustawą o usługach turystycznych*. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Przechodząc do analizy ósmego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt VIII.8.6. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 841 oraz 173 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 21 czerwca 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 76/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro podróży wylacza swoją odpowiedzialność z przyczyn związanych ze zgodnością świadczeń z ofertą w przypadku ofert specjalnych”* (wpisane pod pozycją 841 rejestru).

Z kolei wyrokiem z dnia 20 maja 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 104/03) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie w brzmieniu: *„W przypadku zakupu imprez po cenach promocyjnych, last minute, specjalnych nie podlegają one reklamacji (...)”* (które zostało następnie wpisane pod pozycją 173 rejestru).

W ostatnim z wyżej przywoływanych wyroków Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podzielił argumentację zastosowaną przez powoda - Prezesa Urzędu, zgodnie z którą umowa dotycząca imprezy z oferty specjalnej, czy też last minute jest umową o świadczenie usług turystycznych, w rozumieniu przepisów *ustawy o usługach turystycznych*. Oznacza to, że w stosunku do tej umowy znajdują zastosowanie przede wszystkim przepisy *ustawy o usługach turystycznych*, w tym wyżej cytowany art. 11a tej *ustawy*, dotyczący odpowiedzialność organizatora turystyki oraz przesłanek wyłączających tę odpowiedzialność. Mając powyższe na uwadze należy przyjąć, że pozbawienie konsumenta możliwości zgłoszenia reklamacji w przypadku ofert last minute, czy ofert specjalnych winno być traktować jako próba wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, co stanowi klauzulę abuzywną w myśl przepisów art. 385¹ § 1 *k.c.* oraz art. 385³ pkt 2 *k.c.*

W opinii Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt VIII.8.6. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 841 i 173, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy w przypadku ofert last minute lub ofert specjalnych. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we własnych wzorcach umów postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Oceniając dziewięć z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 447 oraz 842 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 17 marca 2005 r. (sygn. akt: XVII Amc 118/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: *„Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wynikać jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów ”Open Travel” lub w przypadku zaistnienia okoliczności jako siła wyższa. Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani w standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”*. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 447, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Uznając analizowane postanowienie za niedozwolone, Sąd przyznał rację argumentacji Prezesa Urzędu, zgodnie z którą zapis ten narusza uregulowanie art. 385³ pkt 2 *k.c.* W myśl wskazanego przepisu art. 385³ pkt 2 *k.c.* - niedozwolonym postanowieniem umownym jest takie, które wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Natomiast, jak słusznie zważył SOKiK w przedmiotowym wyroku,

organizator turystyki nie może zwolnić się od odpowiedzialności za działania osób, za pomocą których zobowiązanie wykonuje. W tym stanie rzeczy, Sąd zakazał stosowania cytowanego powyżej postanowienia w obrocie konsumenckim.

W kolejnym wyroku z dnia 21 czerwca 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 76/05), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za abuzywną klauzulę, w następującym brzmieniu: „(...) Ewentualne zmiany hotelu/apartamentu lub miejscowości noclegowej mogą wyniknąć jedynie z przyczyn leżących po stronie kontrahentów biura (...). Jeżeli zmiany te nie spowodują zasadniczych zmian w programie imprezy ani standardzie imprezy, klient zrzeka się wszelkich ewentualnych roszczeń z tytułu tych zmian”. Postanowienie to zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Natomiast w uzasadnieniu powołanego wyroku SOKiK stwierdziła, że treść kwestionowanego przez niego postanowienia wskazuje, że pozwany organizator turystyki - zamieszczając je we wzorcu - liczył na niską świadomość prawną konsumentów, którzy nie zorientują się, iż narusza on ich prawa i nie będą dochodzić z tego tytułu żadnych roszczeń. Zastosowanie we wzorcu wymienionego powyżej postanowienia świadczy o dążeniu touroperatora do wprowadzenia konsumentów w błąd, przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych nim okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z innych zapisów stosowanego przez organizatora wzorca lub ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego. W ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, takie postępowanie należy traktować jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Zdaniem Prezesa Urzędu, kwestionowane postanowienie pkt VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa mieści się w hipotezach ww. klauzul abuzywnych – uznanych za takie na podstawie wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza lub ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usług turystycznej przez kontrahentów organizatora, którzy współuczestniczą w ich wykonaniu. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Dokonując analizy kolejnego – dziesiątego postanowienia kwestionowanego w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 92 oraz 1280 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

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

dla organizatora turystyki” – nie są wyłącznymi przykładami orzeczeń zakazujących stosowania przez przedsiębiorców klauzul prorogacyjnych. Kolejnym przykładem tego rodzaju postanowień - nazywanych również klauzulami forum – jest zapis zakwestionowany wyrokiem SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Wszystkie wyżej wymienione i zacytowane klauzule zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone kolejno pod pozycjami 92, 1280 oraz 309. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał w wyżej wymienionych i innych wyrokach oceniających klauzule forum, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *Kodeksu postępowania cywilnego*. Zgodnie z tymi przepisami, sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest sąd ogólnej właściwości pozwanego (por.: art. 27 *k.p.c.*) lub sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna – por.: art. 34 *k.p.c.*). Natomiast stosowanie do treści art. 385³ pkt 23 *k.c.*, przepisy dotyczące właściwości sądu nie mogą zostać wyłączone, ponieważ stanowiłoby to dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także mogłoby ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego zapisu pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa w taki właśnie sposób kształtuje stosunki między Przedsiębiorcą a jego kontrahentami, będącymi konsumentami w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów, tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z powoływanych przepisów *k.p.c.*

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 92, 1280, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu, wynikłego na gruncie umowy o świadczenie usług turystycznych i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie wszystkich tych postanowień wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu przedsiębiorcy i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów *k.p.c.* o właściwości ogólnej i przemiennej. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając ostatnie – jedenaste z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa, Prezes Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 130, 1050 oraz 1068 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

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

Cytowane wyżej postanowienie zostało uznane przez Sąd za abuzywne, a następnie zamieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1050, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Analizując powołane postanowienie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zasadne argumenty zawarte w pozwie. Oceniał mianowicie, że organizator turystyki w sposób dowolny potrąca znaczną część ceny uiszczonej przez klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób – zdaniem Sądu - otrzymuje część świadczenia klienta, sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. W ocenie Sądu, stanowi ono zatem niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385³ pkt 12 *k.c.*, gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy. Z kolei w dalszej części uzasadniania swojego wyroku, SOKiK doprecyzował, że nie neguje prawa przedsiębiorcy do potrącenia kosztów, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Niemniej jednak, kwota podlegająca potrąceniu powinna odzwierciedlać rzeczywistą stratę poniesioną przez organizatora turystyki w związku z rezygnacją klienta. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami dopuszczalne jest, co do zasady, stosowanie postanowień wzorca umowy zawierających postanowienie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Kara taka nie może być jednak nadmiernie wygórowana. Z definicji kary umownej, zawartej w art. 483 *k.c.* wynika, że służy ona naprawieniu wynikłej szkody, a zatem pełni funkcję kompensacyjną.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zauważył dodatkowo, że wprowadzenie wystąpienia szkody nie jest koniecznym warunkiem dla powstania obowiązku zapłaty kary umownej (tak: uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. III CZP 61/03, publ. w Biuletynie SN 2003/11/5), jednak nie zmienia to wymienionego wyżej jej charakteru. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami zawieranych przy pomocy wzorca umowy, odmiennie niż np. w obrocie gospodarczym, kara umowna nie może stanowić dodatkowej dolegliwości z tytułu nienależytego wykonania umowy przez konsumenta, nie może być zatem ustalona w oderwaniu od rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę w związku z rezygnacją klienta. Zdaniem Sądu, wysokość ryczałtowo ustalonych potrąceń nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego i prowadzi do przysporzenia pozwanej nieuzasadnionych korzyści, w przypadku rezygnacji klienta z imprezy. W ocenie Sądu, działanie takie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 *k.c.* Ponadto - zdaniem Sądu - wysokość kar umownych ustalona została na rażąco wygórowanym poziomie, zatem zakwestionowane postanowienie odzwierciedla przesłanki klauzuli abuzywnej wskazanej w art. 385³ pkt 17 *k.c.* Na koniec wreszcie SOKiK ocenił, że zakwestionowany zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385³ pkt 16 *k.c.*, ponieważ obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy został nałożony wyłącznie na konsumenta, podczas gdy w wypadku rezygnacji ze strony touroperatora ma on jedynie obowiązek zwrotu tego, co od konsumenta otrzymał.

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 22/06), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis o treści: *„Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej*

od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy”. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1068, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Również w innym wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 marca 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 63/03), Sąd ten uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści bardzo zbliżonej do kwestionowanego w niniejszej decyzji zapisu pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa: „*Warunki rezygnacji: - przy rezygnacji na 35 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby + 7% VAT; - przy rezygnacji między 34 a 16 dniem przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 50% ceny imprezy + opłata manipulacyjna; - przy rezygnacji na 15 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii obozu potrąca się 100% ceny*”. Cytowane postanowienie zostało uznane przez Sąd za abuzywne i wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 130.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1050, 1068 oraz 130 winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy w przypadku rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakłada na konsumenta, który odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanego odstępnego. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski należy uznać, iż kwestionowane w niniejszej decyzji przez Prezesa Urzędu postanowienia: pkt III.3.5., III.3.6., VII.7.1. zd. 1 i 2, VII.7.2. zd. 2, VIII.8.1., VIII.8.2., VIII.8.4., VIII.8.6., VIII.8.7., X.10.2. ogólnych warunków uczestnictwa oraz pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa, stosowane przez Przedsiębiorcę, są tożsame z porównywanymi klauzulami uznanymi za niedozwolone. Tym samym wykazano, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle przepisu art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* - który został powołany na wstępie uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zostać kontrahentem przedsiębiorcy.

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

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

Stosowany przez Przedsiębiorcę wzorzec umowy p.n. „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”, wykorzystywany jest przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi uczestnictwem w organizowanych przez niego imprezach turystycznych. Stroną takich umów mogą być zarówno aktualni klienci Przedsiębiorcy, jak również wszyscy przyszli, potencjalni jego klienci. Zatem krąg adresatów takiego wzorca umowy nie jest z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Przedsiębiorcy nie mają wpływu na zapisy zawieranej z nimi umowy o świadczenie usług turystycznych, gdyż nie jest ona z nimi indywidualnie negocjowana, uznać należy, że wszelkie zawarte w niej bezprawne zapisy godzą w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów.

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

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

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

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku przeprowadzonego postępowania wynika, iż najpóźniej z dniem 23 września 2008 r. jego działania przestały naruszać przepisy *ustawy o ochronie (...)*, jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezesowi Urzędu przedłożony został bowiem nowy wzorzec umowny p.n. „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o.”, nie zawierający klauzul naruszających prawa i interesy konsumentów, w tym niezgodnych z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy o usługach turystycznych*. Przede wszystkim jednak w dniu 23 września 2008 r. Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowy, zakwestionowany przez Prezesa Urzędu wzorzec ogólnych warunkach uczestnictwa.

Jak doprecyzował, wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte przez niego z konsumentami na podstawie nowego - zmienionego zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorca ogólnych warunków uczestnictwa.

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

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

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

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

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

Uwzględniając powyższe ustalono, że przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku 2007 wyniósł: 1.392.914,37 zł, zaś dochód brutto Przedsiębiorcy osiągnął poziom: 12.821,06 zł. Jednocześnie Przedsiębiorca wyjaśnił i podkreślał w trakcie prowadzonego postępowania administracyjnego, że przychód ze sprzedaży imprez turystycznych organizowanych przez niego w roku 2007 wynosił: 205.910,81 zł, natomiast pozostałe przychody zostały osiągnięte z innej działalności, a mianowicie: sprzedaży polowań dla obcokrajowców, pośrednictwa w sprzedaży biletów lotniczych, autobusowych, promowych, importu żywych zajęcy, sprzedaży usług noclegowych i wynajmu pojazdów samochodowych, pośrednictwa w sprzedaży pobytów sanatoryjnych na Ukrainie.

Również Prezes Urzędu ustalił, że działalność polegająca na świadczeniu przez Przedsiębiorcę usług turystycznych jest jedną z 11 różnych, prowadzonych przez niego działalności. W tym stanie rzeczy, Prezes Urzędu za podstawę do wymierzenia kary

pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*, przyjął przychód z działalności touroperatorskiej tego Przedsiębiorcy, który w roku 2007 wyniósł: 205.910,81 zł.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w analizowanym przypadku nałożona na Przedsiębiorcę, to kwota 139.291,43 zł, czyli 10 % z 1.392.914,37 zł przychodu Przedsiębiorcy.

Przy ustalaniu wysokości kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż zwłaszcza postanowienia: pkt III.3.5., VIII.8.1., VIII.8.2., VIII.8.4., VIII.8.6., VIII.8.7. ogólnych warunków uczestnictwa oraz pkt 1 i 2 załącznika nr 1 do ogólnych warunków uczestnictwa mogą szczególnie mocno godzić w interesy konsumentów, gdyż na ich podstawie Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów uciążliwe obowiązki finansowe, lub też wyłączać albo ograniczać swoją odpowiedzialność kontraktową i pozakontraktową.

Z drugiej strony należy zauważyć, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)* po raz pierwszy. Uwzględniono także fakt, że Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania, dostarczając w terminie wszystkie żądane dokumenty i wyjaśnienia. Ponadto wzięto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca dokonał niezbędnych zmian wzorca ogólnych warunków uczestnictwa, które doprowadziły do zaniechania stosowania wszystkich zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu niedozwolonych postanowień umownych. Zważyć wreszcie trzeba, że zasięg terytorialny działania Przedsiębiorcy jest bardzo ograniczony – wyłącznie do rynku lokalnego. Wszystkie te okoliczności należy uznać za łagodzące wymiar kary.

Niezależnie od powyższego – jak wynika z ustaleń stanu faktycznego niniejszej decyzji – Przedsiębiorca prowadzi niewielką (jak dookreślił – rodzinną) działalność gospodarczą i osiąga słabe wyniki finansowe.

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

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

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 3.500 zł (słownie: trzy tysiące pięćset złotych), co stanowi 0,25 % przychodu osiągniętego

przez Przedsiębiorcę w roku 2007 oraz 2,5 % maksymalnego wymiaru kary. Kara w takiej wysokości stanowi jednocześnie aż 27,3 % dochodu brutto Przedsiębiorcy, osiągniętego w roku 2007 oraz 1,7 % przychodu Przedsiębiorcy z jego działalności touroperatorskiej w tym roku.

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

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

Koszty postępowania

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

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

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną - Przedsiębiorcom. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 24 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote).

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

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

NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* w związku z art. 479²⁸ § 2 *k.p.c.* - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie III sentencji niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie (...)* w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 *k.p.c.* - przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Krakowie
Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. Biuro Polowań Dewizowych „Art Hubert” Sp. z o.o., ul. W. Witosa 35, 37 – 300 Leżajsk,
2. a/a Delegatury w Krakowie.