



**PREZES
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI
I KONSUMENTÓW
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,
85-034 Bydgoszcz
tel. (052) 345-56-44, Fax (052) 345-56-17,
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia 15 września 2008 r.

Znak: RBG 61-18/08/MB

DECYZJA RBG-26/2008

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do 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)

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę **Iwony Pietrasiuk** prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie**, polegającą na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór w trakcie trwania imprezy(...) Klient powinien pokryć straty powstałe z jego winy w miejscu wyrządzenia szkody”;
2. „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych, biuro w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy oraz cen imprezy z tytułu (...) Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie warunków umowy. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia powiadomić biuro o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak informacji ze strony uczestnika w ciągu 3 dni oznacza akceptację przez niego nowych warunków”;
3. „Biuro ma prawo odwołać imprezę z przyczyn od siebie niezależnych, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum, z powodu siły wyższej (kłęski żywiołowe, działania wojenne, epidemii) oraz decyzji państwowych i innych instytucji”;
4. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie uczestnika, a także w przypadku, jeżeli władze graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wyjazd do innych krajów z powodu sobie wiadomych, Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń niewykorzystanych i nie będą one refundowane”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 768, 665 i 299, 1044, 980)

i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 7 maja 2008r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. *w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 134 poz. 939) w związku ze stwierdzeniem stosowania przez Iwonę Pietrasiuk prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na Iwonę Pietrasiuk prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie, karę pieniężną** w wysokości 7 207,87 zł (słownie: siedem tysięcy dwieście siedem zł 87/100) płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub organ antymonopolowy) związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Iwony Pietrasiuk, prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie (dalej: Iwona Pietrasiuk). Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa, uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym – Postanowieniem Nr 107/2008 z dnia 17 kwietnia 2008r. – Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Iwonę Pietrasiuk, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także *ustawą o ochronie(...)*], polegających na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór w trakcie trwania imprezy(...) Klient powinien pokryć straty powstałe z jego winy w miejscu wyrządzenia szkody”;
2. „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych, biuro w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy oraz cen imprezy z tytułu (...) Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie warunków umowy. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia powiadomić biuro o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak informacji ze strony uczestnika w ciągu 3 dni oznacza akceptację przez niego nowych warunków”;
3. „Biuro ma prawo odwołać imprezę z przyczyn od siebie niezależnych, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum, z powodu siły wyższej (klęski żywiołowe, działania wojenne, epidemii) oraz decyzji państwowych i innych instytucji”;
4. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie uczestnika, a także w przypadku, jeżeli władze graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wyjazd do innych krajów z powodu sobie wiadomych, Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń niewykorzystanych i nie będą one refundowane”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 768, 665 i 299, 1044, 980).

W toku niniejszego postępowania skarżony przedsiębiorca pismem z dnia 19 maja 2008 r. odniósł się do postawionych zarzutów. Załącznikiem do ww. pisma był poprawiony wzorzec umowy, z którego wyeliminowano niedozwolone postanowienia umowne. Pismem z dnia 19 czerwca 2008r. Iwona Pietrasiuk poinformowała, iż dniem zaniechania stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów jest dzień 7 maja 2008r. Załącznikiem do ww. pisma były kopie umów zawartych na podstawie poprawionego wzorca. Pierwsza umowa została zawarta w dniu 7 maja 2008r.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania:

– Iwona Pietrasiuk jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Olsztyna pod nr 34170 (rejestracji dokonano dnia 10 marca 2006 r.).

Przedmiotem działalności jest m.in. działalność związana z turystyką.
(dowód: zaświadczenie o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej, karta 27)

Organizator turystyki wpisany jest do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Wojewody Warmińsko - Mazurskiego pod numerem zaświadczenia 50.
(dowód: zaświadczenie Nr rej. 50, karta 30)

2. W związku z prowadzoną działalnością, Iwona Pietrasiuk wprowadziła do obrotu i stosowała wzorce umowne, które m.in. zawierały postanowienia umowne o treści:

1. „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór w trakcie trwania imprezy(...) Klient powinien pokryć straty powstałe z jego winy w miejscu wyrządzenia szkody”;
2. „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych, biuro w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy oraz cen imprezy z tytułu (...) Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie warunków umowy. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia powiadomić biuro o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak informacji ze strony uczestnika w ciągu 3 dni oznacza akceptację przez niego nowych warunków”;
3. „Biuro ma prawo odwołać imprezę z przyczyn od siebie niezależnych, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum, z powodu siły wyższej (klęski żywiołowe, działania wojenne, epidemii) oraz decyzji państwowych i innych instytucji”;
4. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie uczestnika, a także w przypadku, jeżeli władze graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wyjazd do innych krajów z powodu sobie wiadomych, Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń niewykorzystanych i nie będą one refundowane”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 768, 665 i 299, 1044, 980).

(dowód: karta 21)

3. Prezes Urzędu ustalił, iż Iwona Pietrasiuk wykonuje działalność związaną z turystyką, a przede wszystkim koncentruje się na organizowaniu kolonii dla dzieci i młodzieży. Przedstawione przez przedsiębiorcę kopie umów, zawartych według nowego wzorca, z którego zostały wyeliminowane klauzule abuzywne, dotyczyły kolonii letnich na sezon – lato 2008. Pierwsza taka umowa została opatrzona datą 7 maja 2008r. Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał ww. datę za datę zaniechania stosowania omawianej praktyki, albowiem w obrocie prawnym nie funkcjonowały już umowy zwarte według kwestionowanego wzorca.

(dowód: kopie umów, karta 42- 57)

Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Iwony Pietrasiuk. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działania przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...).*”

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy *o ochronie (...)* konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „*(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)*”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „*(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.i.k. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści*

się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...).

Nie jest zatem konieczna dokładna literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego stosowanego przez Iwonę Pietrasiuk prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL w Olsztynie przy zawieraniu umów o zorganizowanie imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 768, 665 i 299, 1044, 980.

Ad I

W wyroku z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 768 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania”. Zarówno postanowienie wzorca o treści: „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór w trakcie trwania imprezy(...) Klient powinien pokryć straty powstałe z jego winy w miejscu wyrządzenia szkody” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 768 stanowi niedozwolone postanowienie, albowiem nierównorzędnie określa prawa i obowiązki uczestnika imprezy nakładając na niego obowiązek niezwłocznego naprawienia szkody podczas gdy nie przewiduje takiego obowiązku dla organizatora imprezy.

Żądanie naprawienia szkody wyrządzonej przez uczestnika imprezy lub przez osoby niepełnoletnie pozostające pod jego nadzorem, może być zgłaszane po zakończeniu imprezy. Konsument może nie mieć możliwości zapłaty w miejscu wyrządzenia szkody, a obciążenie go kosztami może utrudnić lub uniemożliwić korzystanie z imprezy. W przypadku organizatora jego odpowiedzialność odszkodowawcza rozpoczyna się dopiero po zakończeniu imprezy, w następstwie pozytywnego rozpatrzenia reklamacji. Z tych względów kwestionowany zapis jest niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

W wyroku z dnia 15 grudnia 2005r. (sygn. akt XVII Amc 92/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 655 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany terminów, tras, cen lub odwołanie imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (np. działanie siły wyższej, decyzja władz państwowych, zmiana cen urzędowych lub ustalonych przez kontrahenta itp.)”; natomiast w wyroku z dnia 24 listopada 2003r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 299 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Wzrost ceny imprezy o więcej niż 15% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia MAZUR POL nie później niż 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia o zmianie ceny. Brak powiadomienia będzie traktowane przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”. Zarówno postanowienie wzorca o treści: „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych, biuro w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy oraz cen imprezy z tytułu (...) Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie warunków umowy.

Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia powiadomić biuro o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak informacji ze strony uczestnika w ciągu 3 dni oznacza akceptację przez niego nowych warunków” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 655 i 299 stanowią praktykę niedozwoloną. Cytowane postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385³ pkt 19 k.c., albowiem przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Zdaniem organu antymonopolowego cena imprezy turystycznej należy do istotnych cech świadczenia organizatora turystyki, a zatem może zostać zmieniona przez niego tylko z ważnych przyczyn. Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających do podwyższania ceny imprezy turystycznej, zawiera art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268). Przepis ten stanowi, iż „cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu; wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych; wzrostu kursów walut”. Ponadto, w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Określenie przyczyn pozwalających na podwyższenie ceny jako „przypadki konieczne” oraz „przyczyny od siebie niezależne” pozwala na rozszerzenie tego katalogu o przyczyny nie wymienione w przywołanym przepisie. W konsekwencji może to prowadzić do przerzucenia przez organizatora na konsumentów ryzyka gospodarczego i dodatkowych kosztów wynikających z nieprzewidzianych przez niego sytuacji, których nie uwzględniono w kalkulacji kosztów imprezy.

Natomiast zmiana warunków umowy uregulowana jest w art. 14 ust. 5 ww. ustawy. Zgodnie z przytoczonym artykułem „organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.”

Organizator przyjął domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na pisemne zawiadomienie wystosowane przez Organizatora o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. Artykuł 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy.

Z powyższych względów porównywane zapisy należy uznać za tożsame.

W wyroku z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII AmC 161/05), Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 1044 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „C.K. i T. IRTOM zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej) bez ponoszenia kosztów. Klientowi nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie”. Zarówno postanowienie wzorca o treści : „Biuro ma prawo odwołać imprezę z przyczyn od siebie niezależnych, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum, z powodu siły wyższej (klęski żywiołowe, działania wojenne, epidemii) oraz decyzji państwowych i innych instytucji” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1044 kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i stanowią niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385³ pkt 2, albowiem wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Ponadto zapis ten zgodnie z art. 385³ pkt 9 k.c. stanowi niedozwolone postanowienie umowne, bowiem przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Zamknięty katalog przyczyn, uprawniających do wyłączenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, zawiera art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29

sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268). Przepis ten stanowi, iż „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”. Określenie przyczyn pozwalających organizatorowi na odwołanie imprezy turystycznej jako „przyczyny niezależne” oraz „decyzje państwowe i innych instytucji” pozwala rozszerzyć ten katalog o przyczyny niewymienione w przywołanym przepisie. W konsekwencji może to stwarzać możliwość dowolnej interpretacji zapisu umowy.

W związku z powyższym analiza porównawcza kwestionowanych zapisów umownych z klauzulami wpisanymi do rejestru wskazuje na jednoznaczność porównywanych treści, której nie naruszają odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

W wyroku z dnia 1 czerwca 2006r. (sygn. akt XVII Amc 95/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod pozycją 980 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję”. Zarówno postanowienie wzorca o treści: „W przypadku przerwania podróży lub pobytu, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie uczestnika, a także w przypadku, jeżeli władze graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wyjazd do innych krajów z powodu sobie wiadomych, Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń niewykorzystanych i nie będą one refundowane” jak i postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 980 stanowi niedozwolone postanowienie, o którym mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., bowiem wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Cytowane postanowienia wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi opłaty za świadczenia, które nie zostały przez niego wykorzystane, tym samym pozbawiają konsumenta możliwości zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenie objęte umową. Cena imprezy jest sumą opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. W przypadku niewykorzystania przez konsumenta któregośkolwiek ze świadczeń, organizator nie realizując tego świadczenia albo oszczędza z powodu niewykonania świadczenia kwotę wpłaconą przez klienta, albo odzyska jakąś część kosztów jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia.

Z uwagi na powyższe należy uznać, iż zarówno przytoczone postanowienie z rejestru jak i kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis są tożsame. Bez znaczenia przy tym pozostają różnice w zapisach wynikające z użytych sformułowań i wyrazów, które nie wpływają na wykładnię klauzuli.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane postanowienia umów mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o ochronie (...) nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Biura, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o organizację imprezy turystycznej.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Biura nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się

porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy umowy oraz warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W związku ze spełnieniem przesłanek wynikających z art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...) należało zachowanie wymienionego przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Jednakże zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującej zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. Działalność Iwony Pietrasiuk związana z turystyką, dotyczy w większości organizacji kolonii dla dzieci i młodzieży. W związku z przedstawieniem kopii umów o zorganizowanie kolonii letnich na sezon – lato 2008, zawartych z konsumentami na podstawie wzorca umownego, z którego zgodnie z wytycznymi Prezesa Urzędu wyeliminowano niedozwolone postanowienia umowne oraz wykazaniem, iż w obrocie prawnym nie funkcjonują umowy zawarte według kwestionowanego wzorca, Prezes Urzędu wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 7 maja 2008r. (jest to data zawarcia pierwszej umowy w oparciu o poprawiony wzorzec).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie I sentencji tej decyzji.

Ad II

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów 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. Stosownie do 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 pkt I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone poprzez zamieszczenie we wzorcach umownych następujących zapisów: „Uczestnik odpowiada za szkody wyrządzone z jego winy i z winy osób niepełnoletnich, nad którymi sprawuje nadzór w trakcie trwania imprezy(...) Klient powinien pokryć straty powstałe z jego winy w miejscu wyrządzenia szkody”; „W przypadkach koniecznych i z przyczyn od siebie niezależnych, biuro w okresie do 21 dni przed datą wyjazdu zastrzega sobie prawo zmiany warunków umowy oraz cen imprezy z tytułu (...) Biuro jest zobowiązane do niezwłocznego powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie warunków umowy. Uczestnik jest zobowiązany w ciągu 3 dni od daty otrzymania zawiadomienia powiadomić biuro o akceptacji nowych warunków lub rezygnacji z udziału w imprezie. Brak informacji ze strony uczestnika w ciągu 3 dni oznacza akceptację przez niego nowych warunków”; „Biuro ma prawo odwołać imprezę z przyczyn od siebie niezależnych, jeżeli liczba uczestników nie osiągnie zakładanego minimum, z powodu siły wyższej (klęski żywiołowe, działania wojenne, epidemii) oraz decyzji państwowych i innych instytucji”; „W przypadku przerwania podróży lub pobytu, niewykorzystania świadczeń z przyczyn leżących po stronie uczestnika, a także

w przypadku, jeżeli władze graniczne poszczególnych krajów nie dadzą zezwolenia na wyjazd do innych krajów z powodu sobie wiadomych, Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń niewykorzystanych i nie będą one refundowane”, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 768, 665 i 299, 1044, 980). Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk.

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. – 1 029 695,44 zł - ustalono na podstawie złożonych dokumentów (dowód: karta 62). Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością przychodowi osiągniętemu przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. Maksymalny wymiar kary jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi 102 969,54 zł – 10% osiągniętego przychodu w roku 2007.

Przy ustalaniu kary wzięto pod uwagę okoliczność, że część ze stosowanych przez przedsiębiorcę klauzul (z pkt 2 i 4) szczególnie godzi w ekonomiczne interesy konsumentów. Z drugiej strony należało zauważyć, że przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów po raz pierwszy. Uwzględniono również fakt, że przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania. Wzięto pod uwagę okoliczność, iż przedsiębiorca dokonał zmian, które doprowadziły do zaniechania stosowania zakwestionowanych praktyk. Okoliczności te należy poczytać, jako łagodzące.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Przedsiębiorca, jako podmiot o kilkuletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK 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. 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 oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrożę dla przedsiębiorcy na przyszłość.

Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 7 207,87 zł (słownie: siedem tysięcy dwieście siedem zł 87/100), co stanowi 0,7% przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę w roku 2007.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. 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 zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.

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

Mając na względzie powyższe orzeczono, jak na wstępie.

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

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy
Dorota Karczewska

Otrzymują:

- 1. Iwona Pietrasiuk
Biuro Obsługi Turystycznej PROFESJONAL
ul. Kościuszki 43
10-503 Olsztyn**
2. a/a