



**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 1 września 2008r.

Znak: RBG-61-30/08/MB

**DECYZJA RBG- 16/2008**

Na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy z dnia 17 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 2007r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. 2007 r. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko **SelmaG Sp. z o.o. w Morągu**,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie **SelmaG Sp. z o.o. w Morągu** polegającą na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. „ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA, z zastrzeżeniem postanowień §2 pkt. 2. o każdej zmianie istotnych warunków umowy (m.in. termin, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony listownie, e-mailem lub faksem”;
2. „Jeżeli klient :  
1) nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia – przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki”;
3. „Niewykorzystanie przez Klienta wszystkich świadczeń zapewnionych w czasie trwania imprezy i objętych programem, nie może być podstawą żądania obniżenia ceny imprezy turystycznej lub wypłaty ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia”;
4. „ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za szkody klienta wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z do miejsca pobytu i podróży powrotnej, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA (np.: opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.”;
5. „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej na piśmie przedstawicielowi ORGANIZATORA. Dopuszcza się składanie reklamacji pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy”;

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 655, 779, 1042, 448, 1246).

**i stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 19 maja 2008 r.

**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 SelmaG Sp. z o.o. w Morągu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**nakłada się na SelmaG Sp. z o.o. w Morągu, karę pieniężną** w wysokości 4 453,91 zł (słownie: cztery tysiące czterysta pięćdziesiąt trzy złote 91/100) 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 **SelmaG Sp. z o.o. w Morągu** (dalej: Spółka). 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 121/2008 z dnia 25 kwietnia 2008r. – Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **SelmaG Sp. z o.o. w Morągu** 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. „ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA, z zastrzeżeniem postanowień §2 pkt. 2. o każdej zmianie istotnych warunków umowy (m.in. termin, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony listownie, e-mailem lub faksem”;
2. „Jeżeli klient :  
1) nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia – przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki”;
3. „Niewykorzystanie przez Klienta wszystkich świadczeń zapewnionych w czasie trwania imprezy i objętych programem, nie może być podstawą żądania obniżenia ceny imprezy turystycznej lub wypłaty ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia”;
4. „ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za szkody klienta wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z do miejsca pobytu i podróży powrotnej, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA (np.: opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.”;

6. *„Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej na piśmie przedstawicielowi ORGANIZATORA. Dopuszcza się składanie reklamacji pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 655, 779, 1042, 448, 1246).

W toku niniejszego postępowania skarżona Spółka poinformowała, iż w dniu 15 maja 2008r. wystąpiła do Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego o wykreślenie z Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Warmińsko-Mazurskiego (vide pismo z dnia 15 maja 2008r. kierowane do Delegatury UOKiK w Bydgoszczy). Wraz z pismem z dnia 12 czerwca 2008r. Spółka przedstawiła decyzję Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego z dnia 19 maja 2008r. o wykreśleniu z Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Warmińsko-Mazurskiego SelmaG Sp. z o.o. z siedzibą w Morażu przy ul. Mickiewicza 12 wpisanego do ww. Rejestru pod numerem 1/2006.

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

#### **1. Strona postępowania:**

– Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego w Olsztynie pod numerem 0000130792 ( rejestracji dokonano 17 września 2002r.).

Przedmiotem działalności jest m.in. działalność związana z kulturą, rekreacją i sportem.

(dowód: odpis zaświadczenia z Krajowego Rejestru Sądowego, karta 9-15).

Organizator turystyki wpisany jest do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Warmińsko – Mazurskiego prowadzonego przez Marszałka Województwa Warmińsko – Mazurskiego pod numerem zaświadczenia 1/2006.

**2.** W związku z prowadzoną działalnością, Spółka wprowadziła i stosowała wzorce umowne, które zawierają m.in. następujące zapisy:

1. *„ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA, z zastrzeżeniem postanowień §2 pkt. 2. o każdej zmianie istotnych warunków umowy (m.in. termin, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony listownie, e-mailem lub faksem”;*
2. *„Jeżeli klient :  
1) nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia – przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki”;*
3. *„Niewykorzystanie przez Klienta wszystkich świadczeń zapewnionych w czasie trwania imprezy i objętych programem, nie może być podstawą żądania obniżenia ceny imprezy turystycznej lub wypłaty ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia”;*
4. *„ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za szkody klienta wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z do miejsca pobytu i podróży powrotnej, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA (np.: opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.”;*
5. *„Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej na piśmie przedstawicielowi ORGANIZATORA. Dopuszcza się składanie reklamacji pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 655, 779, 1042, 448, 1246).

(dowód: karta 17 – 19)

**3.** Pismem z dnia 15 maja 2008r. Spółka poinformowała o złożeniu wniosku do Marszałka Województwa Warmińsko-Mazurskiego o wykreślenie z Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Kujawsko-Mazurskiego. Marszałek decyzją z dnia 19 maja 2008r. stwierdził wykreślenie SelmaG Sp. z o. o. z siedzibą w Morażu przy ul. Mickiewicza 12 z Rejestru Organizatorów Turystycznych Województwa Warmińsko-Mazurskiego (dowód: karta 26). Wobec

powyższego, datę 19 maja 2008r. należy uznać za datę zaniechania stosowania przez organizatora imprez turystycznych praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

### **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 Spółki. 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 działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> 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. 479<sup>45</sup> *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. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej (art. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> k.p.c.), której dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec 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. Przepis art. 479<sup>43</sup> 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, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. 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. 479<sup>45</sup> § 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.ik. 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 SelmaG Sp. z o.o. w Morażu 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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 655, 779, 1042, 448, 1246.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: *„ORGANIZATOR zastrzega sobie prawo zmiany istotnych warunków Umowy, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA, z zastrzeżeniem postanowień §2 pkt. 2. o każdej zmianie istotnych warunków umowy (m.in. termin, miejsce pobytu, zakwaterowanie, wyżywienie, środek transportu) Klient zostanie niezwłocznie powiadomiony listownie, e-mailem lub faksem”* jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 655 w dniu 15 grudnia 2005r. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne 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.)”*. Zarówno cytowane postanowienie jak i przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy oraz wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 19 k.c., albowiem przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Zmiana warunków umowy uregulowana jest w art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (tekst jednolity: Dz. U. 2004 Nr 223 poz. 2268). Zgodnie z przytoczonym przepisem *„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.”*

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: *„Jeżeli klient : 1) nie zgłosi pisemnie rezygnacji z imprezy w ciągu 3 dni od zawiadomienia – przyjmuje się, że wyraził zgodę na zmienione warunki”* jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 779 w dniu 7 lutego 2005r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Agent obowiązany jest do powiadomienia Uczestnika o ewentualnej zmianie istotnych warunków umowy (termin, program imprezy, standard) niezwłocznie po uzyskaniu informacji uzasadniającej taką zmianę. Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, a w przypadku podwyżki ceny dokonać wpłaty różnicy ceny, bądź też złożyć oświadczenie o rezygnacji z imprezy. Brak odpowiedzi Uczestnika jest równoznaczny z akceptacją*

*nowych warunków udziału w imprezie.*” Cytowane postanowienie wzorca a także przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Organizator przyjął domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na 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.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: *„Niewykorzystanie przez Klienta wszystkich świadczeń zapewnionych w czasie trwania imprezy i objętych programem, nie może być podstawą żądania obniżenia ceny imprezy turystycznej lub wypłaty ekwiwalentu za niewykorzystane świadczenia”* jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 1042 w dniu 28 grudnia 2006r r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”*. Cytowane postanowienie wzorca a także przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., albowiem wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument rezygnuje z wykonania umowy.

W pierwszej kolejności organ antymonopolowy podnosi, iż w zapisach tych nie są brane pod uwagę okoliczności niewykorzystania świadczenia przez konsumenta, a możliwe są przecież sytuacje, iż konsument nie będzie mógł wykorzystać danego świadczenia z przyczyn od niego niezależnych (np. z powodu choroby). Ponadto należy mieć na uwadze, iż niewykorzystanie świadczenia przez danego klienta nie zawsze wiąże się ze stratą dla organizatora (np. ze świadczenia skorzysta inny klient, który wnieśli stosowną opłatę).

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.

W związku z powyższym analiza porównawcza kwestionowanego zapisu umownego z klauzulą wpisaną do rejestru wskazuje na jednoznaczność porównywanych treści, której nie naruszają odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

W ocenie Prezesa Urzędu zapis o treści: *„ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za szkody klienta wynikłe z powodu przedłużenia się podróży z do miejsca pobytu i podróży powrotnej, z przyczyn niezależnych od ORGANIZATORA (np.: opóźnienia na przejściach granicznych, złe warunki atmosferyczne, nieprzewidziane awarie itp.)”* jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 448 w dniu 17 marca 2005r. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *“-“Open Travel” nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane warunkami atmosferycznymi, oczekiwaniem na granicach, zachowaniem uczestników imprezy, hałasem związanym z usytuowaniem obiektów w pobliżu miejsc rozrywki, itp. lub innych ewentualnych niedogodności (w tym czasowe braki w dostawie prądu lub wody, awarie klimatyzacji, urządzeń sanitarnych, sportowo rekreacyjnych), na które „Open Travel” nie ma wpływu”*. Taka treść postanowienia jest niezgodna z art. 385<sup>1</sup> §1 i art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., bowiem wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte

wykonanie zobowiązania. Ponadto zapis taki jest sprzeczny z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym „organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, 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.” Powyższe wyliczenie przesłanek egzoneracyjnych ma charakter wyczerpujący. Kwestionowane postanowienie pozwala na wyłączenie odpowiedzialności organizatora w szerszym zakresie niż dopuszczony przez ustawę o usługach turystycznych. Generalne zwolnienie się z odpowiedzialności za wykonanie umowy we wszystkich przypadkach wynikłych z przyczyn niezależnych od organizatora jest zatem niedopuszczalne, dezinformuje konsumenta o zakresie faktycznej odpowiedzialności organizatora.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać niezwłocznie w trakcie trwania imprezy turystycznej na piśmie przedstawicielowi ORGANIZATORA. Dopuszcza się składanie reklamacji pisemnie w terminie 14 dni od zakończenia imprezy” jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 1246 w dniu 20 lutego 2007r. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „ Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie dłużej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”. Zarówno cytowane postanowienie wzorca jak i przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, albowiem ogranicza termin do wniesienia reklamacji do 14 dni.

Zapis warunkujący odpowiedzialność organizatora od zgłoszenia reklamacji w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy jest zbyt krótki i prowadzić może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości zgłoszenia reklamacji. Jednoznaczne i kategoryczne sformułowanie zakwestionowanego postanowienia nie zawiera żadnych odstępstw od przyjętej zasady, zatem nawet w przypadku zaistnienia obiektywnych i niezależnych od konsumenta okoliczności uniemożliwiających mu złożenie reklamacji, takich jak np. choroba uczestnika, czy inny wypadek losowy, po upływie określonego terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne.

Zakreślenie tak krótkiego terminu może prowadzić do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw a tym samym do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy względem konsumenta z tytułu nienależytego wykonania umowy.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul.

**Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane postanowienia umów mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 655, 779, 1042, 448, 1246.**

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 Spółki, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o organizację imprezy turystycznej.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Spółki 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. W związku z oświadczeniem Spółki o wykreśleniu z Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Warmińsko-Mazurskiego oraz przedstawieniem stosownej decyzji w tym zakresie, Prezes Urzędu wydał decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 19 maja 2008r. (jest to data wykreślenia Spółki z Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Warmińsko – Mazurskiego).

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Spółki, która w 2007 r. osiągnęła przychód z prowadzonej działalności gospodarczej w wysokości 1 781 564,50 zł, w tym tytułu świadczonych usług turystycznych w wysokości 8 968,34zł.

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I KKN 793/98).

Na wysokość kary w przedmiotowej sprawie miał wpływ zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzonej przez Spółkę działalności na rynku usług turystycznych, stosowanie przez SelmaG praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pomimo dostępność do Rejestru. Jako okoliczność obciążającą potraktować należy szczególnie dotkliwy dla konsumentów charakter dwóch zakwestionowanych postanowień ( numer 3 i 4), które bezpośrednio naruszają ekonomiczne interesy konsumentów.

Jednocześnie za okoliczności łagodzące uwzględnić należy, że w trakcie postępowania Spółka: aktywnie współdziałała z Prezesem Urzędu, zaniechała stosowania kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki a naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów miało miejsce po raz pierwszy. To w ostatecznym rachunku przekonuje, aby karze nadać walor edukacyjny, przy zapewnieniu odpowiedniego stopnia jej odczuwalności. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę sytuację finansową Spółki, wielkość przedsiębiorcy, zasięg działania i możliwość uiszczenia nałożonej kary pieniężnej. Zdaniem Prezesa Urzędu, taki charakter będzie miała kara w wysokości 4 453,91 zł. Za stawkę wyjściową przy naliczaniu kary Prezes obrał 0,5% przychodu Spółki osiągniętego w 2007r., co stanowi 8 907,82 zł. Jednakże mając na uwadze przychód osiągnięty z tytułu świadczenia usług turystycznych, który stanowił w 2007r. 8 968,34 zł (0,5% całego przychodu Spółki), Prezes obniżył o połowę wymiar kary, czyli do kwoty 4 453,91 zł.

**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 uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w sentencji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów* w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. od niniejszej decyzji przysługuje 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. SelmaG Sp. z o.o.  
ul. Mickiewicza 12  
14-300 Morąg**

2. a/a