



**PREZES**  
**URZĘDU OCHRONY**  
**Konkurencji i Konsumentów**  
**Delegatura we Wrocławiu**  
50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5  
tel.(071) 344 65 87, (071) 34 05 920,  
fax (071) 34 05 922  
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61-17/08/ZK

Wrocław, 5 września 2008 r.

**DECYZJA RWR 41/2008**

- I. Na podstawie art. 26 ust. 1 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 właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,  
**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, zamieszczenie przez ww. przedsiębiorcę we wzorcu umownym p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” następujących postanowień:

- Tytuł Rezygnacja: „W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w podróży klient zobowiązany jest ponieść koszty rezygnacji w wysokości określonej przez poniższe stawki procentowe, przy których obliczaniu uwzględniono zaoszczędzone nakłady i możliwości innego wykorzystania zarezerwowanych świadczeń:

W przypadku podróży językowych:

do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 10%, jednak nie mniej niż 600 PLN;

do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 30%, jednak nie mniej niż 600 PLN;

do 21 dni przed rozpoczęciem podróży 50%,

do 10 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,

do 4 dni przed rozpoczęciem podróży 70%,

do 3 dni przed rozpoczęciem podróży 100% ceny podróży;

w przypadku podróży krajoznawczych:

do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 20%, jednak nie mniej niż 670 PLN;

do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 40%, jednak nie mniej niż 670 PLN;

do 25 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,

do 18 dni przed rozpoczęciem podróży 85%,

- od 17 dnia przed rozpoczęciem podróży 100% ceny podróży”;
- Tytuł Uczestnik w zastępstwie: „Do momentu rozpoczęcia podróży klient ma prawo przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy (nie dotyczy przelotu samolotem) na inną osobę. (...) Opłata manipulacyjna przy zmianie uczestnika wynosi 430 PLN od osoby.”;
- Tytuł Podwyżka cen: „Przy podwyżce cen wyższej niż 5% klient ma prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat(...)”;
- Tytuł Postanowienia ogólne: „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Sąd w Zielonej Górze.”,

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone;

**i nakazuje się zaniechania jej stosowania.**

- II.** Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze, karę pieniężną** w wysokości 3.711 zł (słownie: trzy tysiące siedemset jedenaście złotych), płatną do budżetu państwa.
- III.** Na podstawie art. 105 § 1 k.p.a. w związku z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów –
- umarza się postępowanie** wszczęte z urzędu w sprawie podejrzenia stosowania przez **Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” następujących zapisów:
- Tytuł Niewykorzystanie świadczeń: „W przypadku nie wykorzystania przez klienta pojedynczych świadczeń lub ich zmiany na miejscu Lisa! Polska dołoży wszelkich starań by zaoszczędzone nakłady zostały zwrócone przez usługodawców.”;
  - Tytuł Odpowiedzialność/Środki zaradcze: „(...) Jeśli skarga nie zostanie złożona przez klienta na miejscu, może to skutkować utratą prawa do rekompensaty lub odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy. (...)”;
- co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

## UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych,

wrocławska Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze [zw. dalej także Lisa! sp. z o.o.]. Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

(dowód: akta sprawy RWR 402-1/08/KK/ZK )

W związku z tym - Postanowieniem nr 100/2008 z dnia 15 kwietnia 2008 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Lisa! Sp. z o.o., praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] polegającej na umieszczeniu w postanowieniach wzorca umownego pn. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” [zw. dalej także Warunkami], zapisów, które są zbieżne z wpisanymi do rejestru postanowieniami wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*.

(dowód: karta 3-4)

Ponadto — zgodnie z punktem 2. Postanowienia nr 100/2008 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały (142 karty) uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 402-1/08/KK/ZK).

(dowód: karta 3-4)

W trakcie postępowania Spółka w pismach z dnia 30 kwietnia oraz 19 maja 2008 roku odniosła się do zarzutów zawartych w Postanowieniu Nr 100/2008 wskazując, iż dokonała ona odpowiedniej modyfikacji zakwestionowanego wzorca umownego, przedkładając jednocześnie nowy wzorzec umowny.

(dowód: karta )

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

### **1. Uczestnik postępowania:**

— Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000244294 (rejestracji dokonano dnia 31 października 2005 r.) a przedmiotem jego działalności gospodarczej jest m.in. działalność organizatorów turystyki. W ramach tej działalności przedsiębiorca zawiera umowy w sprawie organizacji imprezy turystycznej z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcem umownym pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*”.

(dowód: karta 14-17)

**2. Poczawszy od stycznia 2008 r. w związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Lisa! sp. z o.o. wprowadziła do obrotu i stosuje wzorzec umowny pn. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” który zawiera m.in. następujące zapisy:**

- Tytuł Rezygnacja: „W przypadku rezygnacji z uczestnictwa w podróży klient zobowiązany jest ponieść koszty rezygnacji w wysokości określonej przez poniższe

stawki procentowe, przy których obliczaniu uwzględniono zaoszczędzone nakłady i możliwości innego wykorzystania zarezerwowanych świadczeń:

W przypadku podróży językowych:

do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 10%, jednak nie mniej niż 600 PLN;

do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 30%, jednak nie mniej niż 600 PLN;

do 21 dni przed rozpoczęciem podróży 50%,

do 10 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,

do 4 dni przed rozpoczęciem podróży 70%,

do 3 dnia przed rozpoczęciem podróży 100% ceny podróży;

w przypadku podróży krajoznawczych:

do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 20%, jednak nie mniej niż 670 PLN;

do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 40%, jednak nie mniej niż 670 PLN;

do 25 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,

do 18 dni przed rozpoczęciem podróży 85%,

od 17 dnia przed rozpoczęciem podróży 100% ceny podróży.”;

- Tytuł Uczestnik w zastępstwie: „Do momentu rozpoczęcia podróży klient ma prawo przenieść prawa i obowiązki wynikające z umowy (nie dotyczy przelotu samolotem) na inną osobę. (...) Opłata manipulacyjna przy zmianie uczestnika wynosi 430 PLN od osoby.”;
- Tytuł Podwyżka cen: „Przy podwyżce cen wyższej niż 5% klient ma prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat(...)”;
- Tytuł Postanowienia ogólne: „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy Sąd w Zielonej Górze.”.

(dowód: karta 10)

**3.** W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono m.in. następujące klauzule:

- **359** „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń z wniesionych przez klienta opłat, według poniższych zasad: b)10% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 44-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 30-22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 21-15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 14-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f)100% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.”;
- **258** „W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną.”;
- **358** „Nie wykorzystywanie któregośkolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty.”;
- **427** „Reklamacje nie zgłoszone na miejscu podczas trwania turnusu w formie pisemnej w Agencji/Recepcji wydającej klucze lub u rezydenta Maxim-a nie będą rozpatrywane po powrocie do kraju.”;
- **1045** „Wzrost cen powyżej 10% upoważnia Klienta do anulacji imprezy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura.”;

- **309** „Kwestie sporne pomiędzy stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla siedziby MAZUR POL.”.

4. W trakcie postępowania Lisa! sp. z o.o. - w pismach z dnia 30 kwietnia 2008 roku oraz 19 maja 2008 r. wskazała, iż wszelkie zastrzeżenia Prezesa Urzędu zostały uwzględnione i poprawione zgodnie z treścią ustawy. Podniosła, iż po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w sprawie wycofała z obrotu kwestionowany wzorzec. Przedsiębiorca przedłożył jednocześnie nowy, zmieniony wzorzec umowy. Podkreślił, iż nowy, zmieniony tekst Warunków został zamieszczony na stronie internetowej prowadzonej przez przedsiębiorcę, a zgodnie z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych konsumenci, którzy dokonali rezerwacji, zostali poinformowani o wprowadzonych zmianach. Informacje zostały wysłane pocztą elektroniczną. W miejsce zakwestionowanych postanowień wzorca zostały wprowadzone nowe w brzmieniu:

- Tytuł Rezygnacja: „Jeżeli klient zrezygnuje z uczestnictwa w imprezie turystycznej lub jeżeli nie rozpocznie imprezy z powodów niezależnych od organizatora, organizator zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów, w wysokościach nie wyższych niż określone poniżej, poniesionych przez organizatora w związku z przygotowaniem imprezy. Organizator, obliczając koszty uwzględni koszty jakie zostały zaoszczędzone oraz możliwość innego wykorzystania świadczeń. Klient ma prawo zwrócić się do organizatora o przedstawienie indywidualnych wyliczeń kosztów, jakie zostały przez niego poniesione. Klient jest zobowiązany do poniesienia kosztów rezygnacji, także wtedy, gdy nie stawił się na lotnisku lub w wyznaczonym miejscu zbiórki, lub jeżeli z przyczyn leżących po jego stronie rozpoczęcie podróży lub uczestnictwo w niej nie jest możliwe.

Maksymalne koszty rezygnacji wynoszą:

W przypadku podróży językowych:

- do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 10%,
- do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 30%,
- do 21 dni przed rozpoczęciem podróży 50%,
- do 10 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,
- do 4 dni przed rozpoczęciem podróży 70%,

w przypadku podróży krajoznawczych/przygodowych:

- do 60 dni przed rozpoczęciem podróży 20%,
- do 35 dni przed rozpoczęciem podróży 40%,
- do 25 dni przed rozpoczęciem podróży 60%,
- do 18 dni przed rozpoczęciem podróży 85%.”;

- Tytuł Osoba zastępcza: „Do momentu rozpoczęcia podróży Klient ma prawo przenieść na osobę trzecią prawa i obowiązki wynikające z umowy. (...) Klient jest zobowiązany do poinformowania organizatora o zmianie osoby najpóźniej na 21 dni przed rozpoczęciem podróży. Zawiadomienie wymaga formy pisemnej pod rygorem nieważności. Wszelkie dodatkowe koszty podróży rzeczywiście poniesione przez organizatora z powodu zmiany osoby uczestnika, zostaną naliczone dodatkowo. Za koszty te odpowiadają solidarnie Klient i osoba zastępująca. Na życzenia Klienta organizator przedstawi mu szczegółowe wyliczenie kosztów jakie powstały w związku ze zmianą osoby.”;

- Tytuł Podwyżka cen: „Przy podwyżce ceny Klient ma prawo wypowiedzieć umowę bez ponoszenia opłat (...)”;
- Tytuł Postanowienia ogólne: „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygać polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez właściwy sąd powszechny.”.

(dowód: karta 26, 35-45)

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

### **Zagrożenie interesu publicznoprawnego.**

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 zasady 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 Lisa! sp. z o.o.. 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 (...)*.

### **Przesłanki naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**

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.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z 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. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479<sup>36</sup> — 479<sup>45</sup> *k.p.c.*) dokonuje się niezależnie od tego, czy**

**postanowienia wzorca były, czy też nie był zastosowane przy 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. 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, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 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. 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.ok.ik. [obecnie art. 24] 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.ok.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 zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego pn. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” stosowanego przez Lisa! sp. z o.o. przy zawieraniu umów o organizację 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 pod pozycjami między innymi: 359, 258, 358, 427, 1045, 309.

W wyroku z dnia 10 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 359 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń z wniesionych przez klienta opłat, według poniższych zasad: b)10% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi

w terminie do 44-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 30-22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 21-15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 14-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 100% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy.”. Pomocniczo wskazać można, iż w wyroku z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII Amc 152/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1054 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W każdej innej sytuacji, potrącane są następujące kwoty od osoby: a/ 100 Euro potrącenia, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 60 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b/ 20% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 59 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c/ 30% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d/ 50% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e/ 75% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f/ 95% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy nie mniej niż 100 Euro. W niniejszych przypadkach Sąd podnosił, iż powyższe postanowienia naruszają art. 385<sup>3</sup> punkt 12, 16, 17 k.c. i art. 385<sup>1</sup>§ 1 k.c. Wyłączają one bowiem obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Sąd wskazał, iż zgodnie z art. 395§2 k.c. w przypadku odstąpienia do umowy przez konsumenta przedsiębiorcy służyć winno prawo do zwrotu jedynie równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia. W tym wypadku procentowy wzrost należności nie podlegającej zwrotowi pozostaje w sprzeczności z unormowaniem art. 395§2 k.c. i prowadzi do przekonania, iż wysokość płaconej kwoty odszkodowania jest niewspółmierna do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Przedsiębiorca zachowuje bowiem w opisanym wyżej przypadku prawo do ponownego zawarcia umowy z innym klientem. Treść postanowienia zamieszczonego w Tytule „Rezygnacja” wzorca umownego stosowanego przez Lisa! sp. z o.o. również przewiduje po stronie konsumenta obowiązek zapłaty ryczałtowo określonej kwoty, jako odstępnego, na wypadek rezygnacji z wykonania zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych. Wskazać należy, iż choć przedsiębiorca zastrzegł, że przy obliczeniu wysokości stosowanych stawek odstępnego uwzględnił zaoszczędzone nakłady i możliwość innego wykorzystania zarezerwowanych świadczeń, to w uznaniu Prezesa Urzędu są to twierdzenia bezpodstawne. Wysokość zastrzeżonego odstępnego została bowiem w rzeczywistości określona w sposób oderwany od każdorazowo poniesionej przez przedsiębiorcę szkody, co skutkować może uzyskaniem przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści. Jest to niedopuszczalne w świetle wyżej powołanych orzeczeń Sądu, zgodnie z którymi przedsiębiorcy służyć winno prawo do zwrotu jedynie równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia. Podkreślić należy, iż obliczenie przez przedsiębiorcę równowartości poniesionych nakładów wymagać będzie wyliczeń uwzględniających okoliczności indywidualnego przypadku, nie zaś stosowania z góry założonych procentowo wartości. Stosowanie przez Lisa! sp. z o.o. przedmiotowego postanowienia prowadzić może, w zależności od rodzaju oferowanych świadczeń, w skrajnych wypadkach, to jest w przypadku rezygnacji konsumenta w terminie od 17 dnia przed rozpoczęciem podróży a następnie zawarcia umowy przez przedsiębiorcę z innym



klientem, do uzyskania korzyści w nawet podwójnej wysokości do faktycznie należnej. Umieszczenie w Warunkach przedmiotowego postanowienia świadczy o nadużywaniu przez przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami swej uprzywilejowanej pozycji, co należy ocenić jako działanie nierzetelne i naruszające interesy słabszej strony umowy. Podnieść także należy, iż Warunki jak i pozostałe wzorce umowne stosowane przez Lisa! sp. z o.o. nie przewidują analogicznego obowiązku zapłaty określonej kary umownej czy też odstępnego na wypadek braku realizacji umowy przez przedsiębiorcę. Zdaniem Prezesa Urzędu takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stosunku pomiędzy stronami umowy stanowi próbę przerzucenia na konsumentów ryzyka prowadzonej działalności gospodarczej i rażąco narusza dobre obyczaje. Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż skutek stosowania przez Lisa! sp. z o.o. zakwestionowanego postanowienia jest zatem identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 359. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 19 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 95/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 258 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku gdy klient odstępujący od umowy wskaże osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej, która przyjmuje obowiązki wynikające z tej umowy klient zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną”. Pomocniczo wskazać również można, iż w wyroku z dnia 28 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 142/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1002 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.”. Wydając powyższe orzeczenia Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą przedmiotowe klauzule kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszają jego interes poprzez obarczenie go obowiązkiem zapłaty opłaty manipulacyjnej, ustalonej w wysokości stałej, w oderwaniu od rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów. Treść postanowienia zamieszczonego w Tytule „Uczestnik w zastępstwie” wzorca umownego stosowanego przez Lisa! sp. z o.o. również przewiduje uprawnienie organizatora turystyki do pobrania ryczałtowo określonej kwoty w przypadku dokonania przez klienta zmiany osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmiany typu zakwaterowania, zmiany zakresu świadczeń. Opłata manipulacyjna została określona przez przedsiębiorcę w wysokości 430 zł. Wskazać należy, iż opłata manipulacyjna nie tylko została określona na z góry założonym poziomie ale także brak jest wskazania, za jakie świadczenie jest ona należna. Podnieść także należy, iż kwestię wzajemnego rozliczenia stron umowy o świadczenie usług turystycznych w przypadku cesji uprawnień z niej wynikających przez konsumenta na osobę trzecią reguluje art. 16 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. Według przedmiotowego przepisu za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie jest zatem sprzeczne z art. 16 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych a jego zastosowanie może wywołać skutek podobny jak zastosowanie postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 258. Tym samym, mimo różnic w

sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 4 stycznia 2007r. (sygn. akt XVII Amc 8/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał również za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1047 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Wzrost cen powyżej 10% upoważnia Klienta do anulacji imprezy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura”. Pomocniczo wskazać można, iż w wyroku z dnia 24 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane 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.” W uzasadnieniu do ww. orzeczenia Sąd wskazał, iż jest ona sprzeczna z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta. Tak bowiem zgodnie z treścią przepisu art.385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art.385<sup>3</sup> pkt 20 k.c. dozwolone jest stosowanie klauzul przewidujących możliwość podniesienia ustalonej pierwotnie ceny wyłącznie jeśli konsument ma zagwarantowane prawo odstąpienia od umowy. Ograniczanie prawa odstąpienia w takich przypadkach jest niedopuszczalne. Podobnie, treść postanowienia zamieszczonego w Tytule „Podwyżka cen” wzorca umownego stosowanego przez Lisa! sp. z o.o. oznaczonego zastrzega dla konsumenta uprawnienie do odstąpienia od umowy jedynie w przypadku, gdy wzrost cen przekroczyłby poziom 5 %. W takim zatem zakresie, w jakim przedmiotowe postanowienie wyłącza uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy (wzrost cen na poziomie niższym niż zastrzeżony) na wypadek podwyższenia ceny umówionej usługi jest ono sprzeczne z art. 385<sup>3</sup> pkt 20 k.c. Skutek stosowania przez Lisa! sp. z o.o. omawianego postanowienia jest zatem tożsamy ze skutkiem stosowania postanowienia, które zostało wpisane pod nr. 299 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 24 listopada 2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne zapis, który następnie został wpisany pod poz. 309 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Taka treść postanowień narzuca właściwość sądową w przypadku wystąpienia sporów i jest niezgodna z art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c. Należy wskazać, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *k.p.c.* i zgodnie z art. 385<sup>3</sup> pkt 23 k.c. nie mogą być one w tym zakresie wyłączone, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść postanowienia zamieszczonego w Tytule „Postanowienia ogólne” wzorca umownego stosowanego przez Lisa! sp. z o.o w ten sam sposób kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z właściwych przepisów *k.p.c.* W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż kwestionowane a wskazane powyżej zapisy umowne mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do

Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Rezygnacja” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 359;
- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Uczestnik w zastępstwie” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 258;
- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Niewykorzystanie świadczeń” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 358;
- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Odpowiedzialność/Środki zaradcze” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 427;
- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Podwyżka cen” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 1045;
- treść postanowienia zamieszczonego w tytule „Postanowienia ogólne” wzorca umownego p.n. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” w klauzuli z poz. 309;

### **Zbiorowy interes konsumentów**

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 Lisa! sp. z o.o., jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o usługę turystyczną.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie Lisa! sp.z o.o. 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 o organizację imprezy 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 i nakazać zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)*, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art.24.

Podnieść należy, iż w niniejszej sprawie przedsiębiorca Lisa! sp.z o.o. wskazywał, iż wzorzec umowy, którego postanowienia zostały zakwestionowane, został wycofany z obrotu z dniem otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego. Przedsiębiorca przedłożył nadto nowy wzorzec umowy, który zgodnie z jego twierdzeniami został zamieszczony na stronie internetowej do niego należącej. Wskazał, iż klienci którzy dokonali

rezerwacji zostali o dokonanych zmianach poinformowani drogą elektroniczną. Podnoszone przez Lisa! sp. z o.o. okoliczności, nie mogły jednak przesądzić o rozstrzygnięciu niniejszej sprawy w oparciu o treść art. 27 ustawy o ochronie (...) to jest o wydaniu decyzji, uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania. Wskazać bowiem należy, iż zgodnie z art. 27 ust. 1 i 3 ustawy o ochronie (...) ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie. Wskazać jednoznacznie należy, iż dla udowodnienia zaniechania przez przedsiębiorcę stosowania danej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest wystarczające przedłożenie nowego wzorca umownego, który nie zawierałby już postanowień, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Przez zastąpienie kwestionowanych postanowień nowymi rozumie się stosowanie ich przy nowo podpisywanych umowach, oraz ich zmianę w aktualnie obowiązujących umowach. Wskazać należy, iż Lisa! sp. z o.o. nie udowodniła w toku postępowania zaistnienia żadnej z wyżej wymienionych okoliczności. W szczególności nie przedstawiła ona dowodów wskazujących na fakt, iż od dnia otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego zawiera umowy już z wykorzystaniem zmienionego wzorca umownego. Ponadto nie wykazała dostatecznie aby aneksowała już lub choćby rozpoczęła proces aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie. W tym bowiem zakresie Lisa sp. z o.o. ograniczyła się do poinformowania, iż informacje dotyczące zmiany Warunków świadczenia usług zostały przesłane konsumentom drogą elektroniczną. Co prawda, zgodnie z art. 61 § 2 k.c. oświadczenie woli może być złożone w formie elektronicznej i jest złożone innej osobie z chwilą, gdy wprowadzono je do środka komunikacji elektronicznej w taki sposób, żeby osoba ta mogła zapoznać się z jego treścią, to jednak, w niniejszej sprawie przedsiębiorcą nie wykazał żadnym dokumentem, aby oświadczenia te w rzeczywistości zostały złożone a nadto aby zostały one złożone w taki sposób aby konsumenci mogli zapoznać się z ich treścią. Ponadto, brak jest w stosowanych przez przedsiębiorcę wzorcach umownych zapisu, który potwierdzałby dopuszczalność zmiany zawartych umów o świadczenie usług turystycznych w sposób przedstawiony przez przedsiębiorcę. Skoro zatem umowy te były zawierane w formie pisemnej, to po myśli art. 77 §1 k.c. również wprowadzane do nich zmiany winny przybrać formę pisemnych aneksów. W toku postępowania Lisa! sp. z o.o. nie przedstawiła zaś żadnych tego rodzaju dowodów.

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

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

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

przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że **Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze** naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec kontynuowania przez Spółkę tej praktyki nałożenie na **Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o. z siedzibą w Zielonej Górze, kary pieniężnej** (po zaokrągleniu do 1 zł) w wysokości 3.711 zł (słownie: trzy tysiące siedemset jedenaście złotych), płatną do budżetu państwa, co stanowi .....% przychodu Spółki za rok 2007 r. (dane wg. zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za 2007 r. – CIT-8: karta 27-33), czyli .....% kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Na ustalenie wysokości kary w wysokości relatywnie niskiej w stosunku do przychodu przedsiębiorcy wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie (...). Przepis ten stanowi, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczność naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Za okoliczności łagodzące uznano, iż przedsiębiorca nie utrudniał postępowania, dopuścił się po raz pierwszy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, nadto, iż niezwłocznie po zasygnalizowaniu przez Prezesa Urzędu stwierdzonych nieprawidłowości przedsięwziął on czynności mające na celu ich usunięcie.

Za okoliczności obciążające uznano stopień dolegliwości praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę wobec konsumenta, który może być poważny, ponieważ w każdym z zakwestionowanych postanowień dochodzi do pomniejszenia praw konsumenta na rzecz zwiększenia uprawnień przedsiębiorcy i może skutkować dla klienta biura podróży konkretnymi dolegliwościami finansowymi. Wskazać również należy, iż Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony przez Prezesa Urzędu jest rejestrem jawnym, co oznacza jego powszechną dostępność. Zawiera on wiele klauzul dotyczących rynku organizowania usług turystycznych. Klauzule wskazane w uzasadnieniu niniejszej decyzji, w większości wpisane zostały do przedmiotowego Rejestru na podstawie prawomocnych wyroków Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanych już w roku 2004. Stosowanie przez Lisa! sp. z o.o. postanowień tożsamyh z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, pomimo wskazanych powyżej okoliczności, świadczy o wysokim stopniu zaniedbania przez tego przedsiębiorcę określonych obowiązków ciążących na nim z tytułu profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.

Ponieważ, w świetle powyższego orzeczona kara winna również spełniać rolę represyjno-wychowawczą, a nadto pozostawać we właściwej proporcji do możliwości karanego przedsiębiorcy, ustalając wysokość kary wzięto pod uwagę potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy. Przyjmując wspomniane ww. wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, ale równocześnie pozwalającym mu na dalsze prowadzenie działalności, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości 3.711 zł (słownie: trzy tysiące siedemset jedenaście złotych, po zaokrągleniu do 1 zł), co odpowiada ... % kary maksymalnej.

W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną jak i represyjną.

Zgodnie z art. 112 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000**.

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

Stosownie do art. 83, w związku z art. 84 ustawy *o ochronie (...)*, w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się – z wyłączeniem spraw dotyczących dowodów – przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Z kolei dyspozycja art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie postawiony został Lisa! sp. z o.o. zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „*Ogólne warunki uczestnictwa w podróżach językowych*” następujących postanowień:

- Tytuł Niewykorzystanie świadczeń: „W przypadku nie wykorzystania przez klienta pojedynczych świadczeń lub ich zmiany na miejscu Lisa! Polska dołoży wszelkich starań by zaoszczędzone nakłady zostały zwrócone przez usługodawców.”;
- Tytuł Odpowiedzialność/Środki zaradcze: „(...) Jeśli skarga nie zostanie złożona przez klienta na miejscu, może to skutkować utratą prawa do rekompensaty lub odszkodowania z tytułu nienależytego wykonania umowy. (...)”;

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

Po przeprowadzeniu, w toku postępowania administracyjnego, dalszej analizy Warunków stosowanych przez przedsiębiorcę, stwierdzić należy, iż przedmiotowe postanowienia nie są tożsame z żadnym z postanowień wpisanych na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Zdaniem Prezesa Urzędu mają one jedynie charakter informacyjny. Pierwsze z ww. postanowień wskazuje jedynie, iż organizator usługi podejmie określone działania zmierzające do odzyskania od swoich kontrahentów (np. hotelu, przewoźnika) kwot, które uiścił na jego rzecz konsument w związku z organizacją imprezy turystycznej. Drugie, informuje o obowiązku poinformowania przedsiębiorcy przez konsumenta o zauważonych nieprawidłowościach, to jest o obowiązku

analogicznym do określonego w art. 16 b ustawy o usługach turystycznych. Z przedmiotowych postanowień nie wynikają skutki, jakie wynikają ze stosowania klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Tak bowiem, postanowienie zamieszczone w Tytule „Niewykorzystanie świadczeń”, odmiennie od postanowień zamieszczonych w Rejestrze nie reguluje zasad przyznawania zwrotów niewykorzystanych świadczeń. Jego stosowanie nie przesądza automatycznie o każdorazowym skutku w postaci pozbawienia konsumenta prawa do żądania zwrotu zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, co przesądza także o tym, że nie można mu przypisać niedozwolonego charakteru w rozumieniu art. 385<sup>1</sup>§ 1 k.c. Podobnie, postanowienie zamieszczone we wzorcu umownym w Tytule „Odpowiedzialność/Środki zaradcze”, nie wywołuje analogicznych skutków do tych, które wynikają z klauzul już wpisanych do Rejestru. Podnieść bowiem należy, iż użycie przez Lisa! sp. z o.o. w przedmiotowym postanowieniu zwrotu „może skutkować” oznacza, iż pomimo braku stosownego zawiadomienia przez konsumenta o spostrzeżonych uchybieniach, przedsiębiorca nie będzie mógł w każdym przypadku odrzucić wszystkich reklamacji bez ich merytorycznego rozpoznania. Tylko zaś takie postanowienia, zastrzegające każdorazowo „z góry” negatywne rozpatrzenie zgłaszanych przez konsumentów reklamacji na wypadek uchybienia złożenia ich w określonym przez przedsiębiorcę krótkim terminie, postrzegane być mogą jako tożsame z klauzulami już wpisanymi do Rejestru. Ponieważ przedmiotowe postanowienie wzorca umownego mówi jedynie o „ewentualnych” ujemnych skutkach nie można uznać również aby miało ono charakter niedozwolony w rozumieniu art. 385<sup>1</sup>§1 k.c.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż zamieszczenie w Warunkach stosowanych przez Lisa! sp. z o.o. przedmiotowych postanowień nie może być poczytane za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie..., a zatem prowadzenie postępowania w omawianym zakresie stało się bezprzedmiotowe.

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

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479<sup>28</sup> 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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK  
Zbigniew Jurczyk  
Dyrektor UOKiK Del. Wrocław

otrzymuje:

Lisa! Podróże Językowe sp. z o.o.  
ul. Francuska 2/15  
65-941 Zielona Góra