



PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA UOKiK w GDAŃSKU

RGD.61-28/08/MLM Gdańsk, dnia 17 września 2008r.

DECYZJA NR RGD. 37/2008

- I.** Na podstawie art. 27 ust. 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) 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, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy D W, prowadzącej działalność gospodarczą pod firmą Biuro Turystyki Aktywnej B – J.B. w S **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie: „**Umowa o imprezę turystyczną**” następujących postanowień, o treści:
1. „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej 2 godziny przed jej rozpoczęciem z przyczyn obiektywnych (decyzje władz państwowych, klęski żywiołowej i konfliktów zbrojnych na terytorium państwa, w którym organizowana jest impreza). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie” – **pkt I.5 „Umowy (...)”**,
 2. „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy – **pkt II.2 „Umowy (...)”**,
 3. „Wzrost ceny o więcej niż 15% uprawnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym BIURO – do 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.- **pkt II.3 „Umowy (...)”**,
 4. „Uczestnik ponosi odpowiedzialność za kradzież bagażu, rzeczy osobistych lub drogiego sprzętu i zakupionych pamiątek – **pkt III.7 „Umowy (...)”**,
 5. „W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej, BIURO dokonuje potrąceń, w wysokości:
 - a) 21 dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 35% ceny imprezy,
 - b) 10 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 75% ceny imprezy – **pkt IV.1 „Umowy (...)”**,
 6. „Reklamacje dotyczące realizacji imprezy organizowanej przez BIURO, można zgłaszać w formie pisemnej pod rygorem nieważności w terminie 7 dni od daty zakończenia” – **pkt IV.1 „Umowy (...)”**,

uznanych za niedozwolone i wpisanych, na podstawie art. 479 [45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 zm.), do „Rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone” i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 kwietnia 2008r.

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów (...) nakłada się na D W, prowadzącą działalność gospodarczą pod firmą Biuro Turystyki Aktywnej B – J.B. w S, karę pieniężną w wysokości zł (słownie:złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

UZASADNIENIE

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu lub organem antymonopolowym) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Gdańsku poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca: DW, prowadząca działalność gospodarczą pod firmą Biuro Turystyki Aktywnej B – J.B. w S (zwany dalej B) we wzorcu umownym „**Umowa o imprezę turystyczną**”, stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzorców umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

W związku z powyższym, postanowieniem nr 171 z dnia 18 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę D W praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zwanej dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową], polegającej na umieszczeniu we wzorcu umownym pn. „**Umowa o imprezę turystyczną**”, postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Prezes Urzędu w poczet dowodów zaliczył również materiały uzyskane od przedsiębiorcy w trakcie przeprowadzonej wcześniej kontroli wzorców umownych.

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, D.W. pismem z dnia 12 maja 2008r. poinformowała, iż od dnia 21 kwietnia 2008r. stosuje nowy wzorzec umowny, który nie zawiera kwestionowanych postanowień. Nowy wzorzec został przedstawiony Prezesowi Urzędu. Ponadto przedsiębiorca oświadczył, iż w obrocie konsumenckim nie funkcjonują umowy zawarte na podstawie wzorca umownego, zawierającego zakwestionowane postanowienia.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

D W prowadzi działalność pod firmą Biuro Turystyki Aktywnej „B-JB” w oparciu o wpis do ewidencji działalności gospodarczej pod numerem: Ewidencja prowadzona jest przez Burmistrza Miasta S.

Ponadto przedsiębiorca zarejestrowany jest w Rejestrze Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Pomorskiego, pod nr 254

W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami posługują się on projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług/oferty przedsiębiorcy.

Projekty umów przedstawiane konsumentom, przygotowane z góry przed zawarciem umowy, zawierają gotowe jednolite postanowienia, wpisywane następnie do konkretnych umów podpisywanych z klientami, stanowiąc tym samym wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 k.c.

Stosowany przez przedsiębiorcę, projekt wzorca umowy tj.: **„Umowa o imprezę turystyczną”** zawiera m.in. postanowienia, o treści:

- 1) „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej 2 godziny przed jej rozpoczęciem (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie” – **pkt I.5 „Umowy (...)”**,
- 2) „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy – **pkt II.2 „Umowy (...)”**,
- 3) „Wzrost ceny o więcej niż 15% uprawnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem powiadomienia o tym BIURO – do 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie.- **pkt II.3 „Umowy (...)”**,
- 4) „Uczestnik ponosi odpowiedzialność za kradzież bagażu, rzeczy osobistych lub drogiego sprzętu i zakupionych pamiątek – **pkt III.7 „Umowy (...)”**,
- 5) „W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej, BIURO dokonuje potrąceń, w wysokości:
 - a) 21 dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 35% ceny imprezy,
 - b) 10 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 75% ceny imprezy – **pkt IV.1 „Umowy (...)”**,
- 6) „Reklamacje dotyczące realizacji imprezy organizowanej przez BIURO, można zgłaszać w formie pisemnej pod rygorem nieważności w terminie 7 dni od daty zakończenia” – **pkt IV.1 „Umowy (...)”**,

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

I. Aby rozstrzygnąć sprawę w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) niezbędnym jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Wykazanie tej okoliczności, upoważnia dopiero Prezesa UOKiK do realizacji celu ustawy, którym zgodnie z jej art. 1 ust 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy.

D W przedstawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi iż, „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.” Zgodnie z ust. 2 tegoż artykułu „Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w

szczegółności: 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. (...)” Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku Agencji B - mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny spełniać łącznie następujące przesłanki: ujawniać się w obrocie konsumenckim, stanowić działanie bezprawne, naruszając jednocześnie zbiorowy interes konsumentów

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) i art. 22¹k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów sprzedaży usług turystycznych, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy antymonopolowej.

Odnosnie drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działania sprzecznego z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcom postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...), polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

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 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 orzecnictwem 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 określona w 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 orzecnictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”.

Nie jest, zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów,

mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane w niniejszym postępowaniu, postanowienia wzorca o nazwie: **„Umowa o imprezę turystyczną”** stosowane przez przedsiębiorcę są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanymi do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, np. pod pozycjami: 1044, 1053, 1136, 1078, 1079.

Po **pierwsze**, postanowienie: pkt I.5 wzorca **„Umowa o imprezę turystyczną”**, o treści: „Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy turystycznej 2 godziny przed jej rozpoczęciem z przyczyn obiektywnych (decyzje władz państwowych, klęski żywiołowej i konfliktów zbrojnych na terytorium państwa, w którym organizowana jest impreza). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1044 uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 28 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 161/05) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: „C.K. i T IRTOM zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (decyzje władz państwowych, działania siły wyższej) bez ponoszenia kosztów. Klientowi nie przysługuje z tego powodu odszkodowanie”.

Postanowienie to zostało uznane za niedozwolone po rozpoznaniu przez SOKiK pozwu złożonego przez Prezesa Urzędu. W uzasadnieniu pozwu Prezes Urzędu podniósł, iż postanowienie to przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy (art. 385³ pkt 9 kc.). Zdaniem Prezesa Urzędu wyłączenie odpowiedzialności za odwołanie imprezy z powodu „decyzji władz państwowych”, z zastrzeżeniem, iż z tego tytułu nie przysługuje odszkodowanie, jest sprzeczne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych, który stanowi, iż klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy poza przypadkami, gdy odwołanie imprezy nastąpiło z powodu zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników lub siły wyższej. Ponadto wyłączenie odpowiedzialności możliwe jest jedynie po uprawnionym powołaniu się na wyraźnie określone przez ustawodawcę w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych okoliczności. Ponadto użyte we wzorcu określenie „decyzje władz państwowych” nie zostało zdefiniowane i daje „pole do swobodnej, korzystnej dla przedsiębiorcy interpretacji

ww. pojęcia, np. jako decyzję wojewody o zakazie wykonywania działalności gospodarczej, zatrzymanie dowodu rejestracyjnego, nietrzeźwość kierowcy itp.”.

W ocenie SOKiK, zawartym w uzasadnieniu wskazanego wyżej wyroku, postanowienie to jest postanowieniem, o którym mowa w art. art. 385³ pkt 9 kc bowiem „przyznaje przedsiębiorcy prawo do dowolnej interpretacji umowy” oraz „narusza przepis art. 11 a ustawy o usługach turystycznych rozszerzając katalog przyczyn wyłączających odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania” .

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie zawarte w pkt I.5 badanego wzorca **„Umowa o imprezę turystyczną”** ogranicza klientom prawo do dochodzenia odszkodowania za odwołanie imprezy, z powodów innych, niż określone w przepisach ustawy o usługach turystycznych.

W tym stanie faktycznym uznać należy, że skutek stosowania tego postanowienia jest identyczny z tym, który wywołuje klauzula wpisana do Rejestru, pod poz. 1044.

Po **drugie**, postanowienie pkt II.2 wzorca „**Umowa o imprezę turystyczną**”, o treści: „Biuro zastrzega sobie prawo zmiany ceny w terminie do 14 dni przed rozpoczęciem imprezy” oraz postanowienie: pkt II.3 wzorca „**Umowa o imprezę turystyczną**”, o treści: „Wzrost ceny o więcej niż 15% uprawnia uczestnika do rezygnacji z imprezy pod

warunkiem powiadomienia o tym BIURA – do 3 dni po otrzymaniu informacji o dopłacie”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1053 uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 14 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 152/05) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”.

Cytowane wyżej postanowienia zakładają możliwość zmiany ceny imprezy już po zawarciu umowy oraz przewidują po stronie klienta/konsumenta prawo do odstąpienia od umowy, co nie wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów rezygnacji, jedynie w sytuacji gdy cena imprezy wzrasta ponad określony w umowie poziom (odpowiednio: 15% i 10%). Tymczasem, zgodnie z brzmieniem art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 zm.) cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Wprawdzie w ustawie tej przewidziane są okoliczności, wystąpienie których daje możliwość wyższej ceny, jednak z pewnymi ograniczeniami. Po pierwsze cena nie może być zmieniona na 20 dni przed datą imprezy, po wtóre, jeśli podwyżka następuje w terminie wcześniejszym, to zgodnie z art. 14 ust. 5, klient ma prawo przyjąć proponowaną zmianę warunków umowy lub odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń oraz bez obowiązku zapłaty kary umownej. Takie uprawnienie konsumenta powstaje w każdym przypadku, niezależnie od wysokości wskaźnika wzrostu ceny. Wprowadzenie jakichkolwiek ograniczeń umniejszających to prawo jest nielegalne.

Należy przy tym wskazać, że np. w wyroku z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza, oprócz przepisów ustawy o usługach turystycznych, także art. 385³ pkt 20 Kc.

W kolejnym wyroku z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści „W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o .o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu taką imprezę zaoferować”. W uzasadnieniu SOKiK podniósł, że niniejsza klauzula w jednoznaczny sposób pozwala na jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10 %, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który pozostaje w stanie niepewności co do wysokości ceny.

W tym stanie faktycznym uznać należy, że skutek stosowania postanowień, zawartych w pkt II. 2 i II.3 wzorca „**Umowa o imprezę turystyczną**”, jest identyczny z tym, który

wywołują klauzule wpisane do Rejestru (m.in. w poz. 1053). Niewątpliwie ich istotą jest ograniczenie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wzrostu ceny. Jakkolwiek przepisy ustawy o usługach turystycznych przewidują możliwość wzrostu ceny, pod warunkiem jednak, iż nie ulegnie ona zmianie w okresie 20 dni przed datą wyjazdu. Natomiast skarżony przedsiębiorca bezprawnie narzucił warunek (pkt II.3 wzorca) dopuszczający wzrost ceny w okresie znacznie krótszym, niż określają to przepisy ustawowe.

Po **trzecie**, postanowienie: pkt III.7 „**Umowa o imprezę turystyczną**”, o treści: „Uczestnik ponosi odpowiedzialność za kradzież bagażu, rzeczy osobistych lub drogocennego sprzętu i zakupionych pamiątek”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; 1136 uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 lutego 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) do Rejestru, w pozycji 1136 została wpisana klauzula o treści „JET TOURISTIC POLAND Sp. z o.o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzonych przedmiotów wartościowych”.

Zdaniem sądu, każda klauzula, która prowadzi do ograniczenia odpowiedzialności przedsiębiorcy, nie tylko za należyte wykonanie umowy ale także i za zapewnienie bezpieczeństwa osób i mienia uczestników imprezy turystycznej, narusza interesy konsumentów. W uzasadnieniu wyroku SOKiK wskazał, że „Konsument korzystający z usługi świadczonej przez koncesjonowanego przedsiębiorcę ma pełne prawo oczekiwać tego, że impreza będzie zorganizowana w taki sposób, że zarówno jego osoba, jak i mienie będą bezpieczne...Nie ma zatem podstaw, aby w zgodzie z dobrym obyczajem odpowiedzialność tę ograniczyć”.

Z tych też względów Prezes Urzędu uznał wymienione zapisy za tożsame, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

Po **czwarte**, postanowienie: pkt IV.1 „**Umowa o imprezę turystyczną**”, o treści: „W przypadku rezygnacji z imprezy turystycznej, BIURO dokonuje potrąceń, w wysokości: a)21 dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 35% ceny imprezy, b)10 i mniej dni przed rozpoczęciem imprezy – potrąceniu lub zapłacie podlega 75% ceny imprezy”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; 1078 uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone, postanowienie umowne o treści: „Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy”. W uzasadnieniu wyroku SOKiK wskazał, że „postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 12 i 16 k.c.”. W ocenie SOKiK „...zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez

pozwanego". Porównywane niedozwolonej klauzuli do zakwestionowanego w niniejszej sprawie postanowienia umownego, prowadzi do wniosku, iż oba warunki wywołują identyczne, tożsame konsekwencje dla konsumenta tzn. nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty ryczałtowych stawek, w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie, podczas gdy – co wynika z orzecznictwa SOKiK - winien on być zobowiązany jedynie do zwrotu wszelkich poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów, z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK (wyrok z dnia 20 lutego 2007r., sygn. XVIIAmC 50/06) „...przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”.

Tak więc, przeprowadzone porównanie postanowienia wzorca umowy stosowanego przez przedsiębiorcę z wymienioną wyżej klauzulą uznaną wcześniej przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za postanowienie niedozwolone i wpisane do Rejestru, jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez porównywane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **piąte**, postanowienie: pkt V.1 „**Umowa o imprezę turystyczną**”, o treści: „Reklamacje dotyczące realizacji imprezy organizowanej przez BIURO, można zgłaszać w formie pisemnej pod rygorem nieważności w terminie 7 dni od daty zakończenia”, należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; 1079 uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy”. W uzasadnieniu wyroku SOKiK uznał, że „...postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 – dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszający interesy konsumenta i pozostający w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o czym mowa w art. 385¹ k.c.” Sąd wskazał również, że taki krótki okres może

faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie. Również treść postanowienia stosowanego przez BELFER narzuca 7 dniowy termin na wniesienie reklamacji.

Dodatkowo w podobnej, innej sprawie (wyrok z dnia 20 lutego 2007r., sygn. akt XVII AmC 50/06) Sąd uznał, że przyjęty 14 dniowy termin do składania reklamacji 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 w zakwestionowanym postanowieniu terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne”. Zdaniem SOKiK, działanie takie może nie tylko utrudniać konsumentowi dochodzenie swoich praw, ale również stanowić próbę ograniczenia odpowiedzialności organizatora względem klienta za nierzetelne wykonanie umowy

Z tych też względów Prezes Urzędu uznał wymienione zapisy za tożsame, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

Reasumując za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienia, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieszczą

się w hipotezach wskazanych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

Także trzecią przesłankę, uznać należało za spełnioną. Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów ma miejsce wtedy, gdy działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów jako zbiorowości, to jest, sytuacji gdy skierowane jest nie tylko do wyodrębnionej indywidualnie grupy konsumentów, lecz szerszego nieograniczonego liczbowo kręgu osób, do których dotarła i dotrzeć może oferta przedsiębiorcy. W rozpatrywanej sprawie wyżej wymienione warunki zostały spełnione. Oferta usług turystycznych zawierająca niedozwolone klauzule adresowana jest bowiem przez D W, nie do ściśle zindywidualizowanego konkretnego konsumenta lecz do z góry nieokreślonej, niemożliwej do zidentyfikowania liczby kontrahentów – konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna.

Skoro zatem kwestionowane postanowienia analizowanego wzorca umowy są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim zgodnie treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznać należy za działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji (...) jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy a przedsiębiorca zaprzestanie stosowania zarzucanej praktyki, wówczas Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu danej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W trakcie niniejszego postępowania przedsiębiorca przedstawił projekt nowego wzorca umowy. Analiza treści przepisów tego wzorca wskazuje jednoznacznie, iż odstąpił on od stosowania zarzucanej praktyki i zaniechał stosowania niedozwolonych postanowień umownych.

Ponadto przedsiębiorca oświadczył, iż w obrocie konsumenckim nie funkcjonują umowy zawarte na podstawie wzorca umownego, zawierającego zakwestionowane postanowienia. W tym miejscu podkreślić należy, że umowy o usługi turystyczne mają charakter krótkoterminowy i przestają obowiązywać po zakończeniu imprezy turystycznej, czyli po zrealizowaniu zakupionej usługi.

Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną 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. Ponadto stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić, w szczególności: okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W wyniku przeprowadzonego postępowania zostało wykazane i udowodnione, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym postanowienia niedozwolone, przez co naruszył interesy konsumentów. Tym samym nałożenie na niego kary w trybie art. 106 ust.

1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest uzasadnione.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. został ustalony na podstawie złożonego przez niego dokumentu (sprawozdanie PIT/B) i wyniósł zł. Stąd maksymalny wymiar kary wynosi ok. zł. Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę karę w zł (słownie: złotych), co stanowi ok.% przychodów przedsiębiorcy.

Ustalając ostateczną wysokość kary Prezesa Urzędu, wziął pod uwagę zarówno okoliczności „obciążające”, jak i „łagodzące”. Pierwsze z nich wskazują, że przedsiębiorca stosował niedozwolone klauzule, pomimo łatwej dostępności i publicznego charakteru Rejestru. W tej sytuacji ocenić należało, że kwestionowane zachowanie rynkowe nie było działaniem nieświadomym, bowiem przy dołożeniu minimum staranności każdy z organizatorów turystyki, w tym i skarżony, mógł z łatwością zapoznać się z treścią postanowień wpisanych do Rejestru i dostosować wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorec umowy do wymogów prawa. Konsekwencją stosowania klauzul abuzywnych jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, nabywców organizowanych przez tego przedsiębiorcę imprez turystycznych,

Miarkując wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił także „okoliczności łagodzące”, pozwalające na obniżenie jej maksymalnego wymiaru, tj.:

1. Skarżony, swoim działaniem, po raz pierwszy naruszył przepisy ustawy o ochronie konkurencji (...).
2. Przedsiębiorca już w trakcie prowadzonego postępowania zaniechał stosowania zarzucanej praktyki.
3. Skarżony aktywnie współdziałał z Urzędem i terminowo wywiązywał się ze wszystkich zobowiązań nakładanych przez Prezesa Urzędu, w zakresie udzielania informacji oraz przekazywania żądanych dokumentów.

W ocenie Prezesa Urzędu wymierzona kara jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, uznał również, iż w tym przypadku nałożona kara powinna spełniać przede wszystkim funkcję prewencyjną, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Mając na uwadze wszystkie okoliczności faktyczne sprawy orzeczono jak w punkcie II sentencji.

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 Gdańsku.

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 511010100078782231000000.**

Z upoważnienia Prezesa Urzędu

Roman Jarzabek
Dyrektor Delegatury UOKiK w Gdańsku