



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
743-77-30, Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 17 grudnia 2008 r.

RLU – 61 – 10/08/PZ/RD

Decyzja RLU Nr 58/08

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże 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. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego, wszczętego z urzędu, w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wskazanych w art. 24 ust. 1 i 2 powołanej wyżej ustawy przeciwko Agencji Turystycznej „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna z siedzibą w Białymstoku

- działając w imieniu **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów**:

I. uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę w/w przedsiębiorcy, polegającą na stosowaniu, w obrocie z konsumentami, zamieszczonych w „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważnych od 01.02.2007 r.”, zapisów o treści:

1. pkt 5.5. „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie (...) Wówczas Klient ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu: a) 20% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, b) 30% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 44 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy, c) 50% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 29 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy, d) 80% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 14 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy, e) 90% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, f) 95% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w dniu rozpoczęcia imprezy, nie rozpoczęcia imprezy lub odstąpienia po rozpoczęciu imprezy”

2. pkt 7.2. „Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona Klient powinien złożyć pisemną reklamację u pilota lub w terminie 14 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia umowy lub bezpośrednio u organizatora. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu imprezy Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot, a przy imprezach bez pilota – lokalny przedstawiciel organizatora”

3. pkt 8.2. „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby organizatora”,

stanowiących postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego pod numerem: 1. 1282, 2. 1246, 3. 1280, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie

konkurencji i konsumentów i **stwierdza się** zaniechanie ich stosowania, począwszy od 2 czerwca 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.), stosownie do art. 33 ust. 6 tejże 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. Nr 134 poz. 939)

- działając w imieniu **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:**

nakłada się na:

Agencję Turystyczną „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna z siedzibą w Białymstoku karę pieniężną w wysokości 7 007 zł (słownie: siedem tysięcy siedem złotych); płatną do budżetu państwa, w związku z dopuszczeniem się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów dokonał analizy wzorów umów i regulaminów stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi turystyczne. Takim usługodawcą jest: Agencja Turystyczna „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna z siedzibą w Białymstoku (dalej Nowator) . Analiza dokumentów w postaci wzorca „Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważnych od 01.02.2007 r.” (dalej: OWU) wykazała, że OWU zawierają postanowienia, które mogą stanowić niedozwolone postanowienie umowne wpisane do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

W związku z tym, Postanowieniem Nr 105/08 z dnia 9 kwietnia 2008 r. zostało wszczęte z urzędu postępowanie administracyjne przeciwko Agencji Turystycznej „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna z siedzibą w Białymstoku, pod zarzutem stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów opisanej w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu OWU postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W odpowiedzi na wszczęcie postępowania administracyjnego przedsiębiorca odpowiedział, że przeanalizował stosowany wzorzec OWU i zmienił błędne zapisy, wskazane w postanowieniu wszczynającym postępowanie.

Prezes UOKiK ustalił, co następuje:

Agencja Turystyczna „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna w Białymstoku jest wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000187766. Nowator prowadzi działalność polegającą m.in. na świadczeniu usług turystycznych. W związku z tą działalnością stosuje wzorzec umowy: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważne od 01.02.2007 r.”. W oparciu o ten wzorzec zawiera umowy cywilnoprawne. Z usług tego przedsiębiorcy korzystają osoby fizyczne-konsumenci, którzy decydują się wzięcie udziału jako uczestnik w imprezach turystycznych, organizowanych przez Nowator. W stosunku do wszystkich tych osób stosowane były, kwestionowane przez Prezesa UOKiK, następujące zapisy wzorca „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważne od 01.02.2007 r.”:

1. pkt 5.5 OWU „...Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie (...) Wówczas Klient ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu: a) 20% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, b) 30% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 44 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy, c) 50% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 29 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy, d) 80% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 14 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy, e) 90% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, f) 95% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w dniu rozpoczęcia imprezy, nie rozpoczęcia imprezy lub odstąpienia po rozpoczęciu imprezy”;
2. pkt 7.2 OWU „...Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona Klient powinien złożyć pisemną reklamację u pilota lub w terminie 14 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia umowy lub bezpośrednio u organizatora. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu imprezy Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot, a przy imprezach bez pilota – lokalny przedstawiciel organizatora ...”;
3. pkt 8.2 OWU „... Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby organizatora ...”.

Ad. 1. Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 listopada 2006 r. sygn. akt. XVII Amc 136/05 zapis o treści: „W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę) Biuro potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w kwocie wpłaconej zaliczki czy 20% wartości imprezy - 20% ceny imprezy do 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 40% ceny imprezy od 29 do 22 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 50 % ceny imprezy od 21 do 16 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 100% ceny imprezy 15 dni lub krócej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 30 listopada 2007r. pod nr 1282.

Ad. 2 Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 lutego 2007 r. sygn. akt. XVII Amc 50/06 zapis o treści: „ Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 3 września 2007 r. pod nr 1246.

Ad. 3 Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 września 2007 r. sygn. akt. XVII Amc 119/07 zapis o treści: „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 28 listopada 2007r. pod nr 1280.

Bezpośrednio po wszczęciu postępowania administracyjnego Nowator poinformował o zaprzestaniu, od dnia 25.04.2008r. stosowania, zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień. Do organu antymonopolowego zostało przesłane

Zarządzenie z dnia 24.04.2008 r. podpisane przez właściciela Cz. Płońskiego, w którym z OWU wykreślone zostały punkty zakwestionowane przez organ antymonopolowy. Ponadto Nowator przesłał w dniu 1.07.2008r. kopie umów-zgłoszenia i dołączonych do nich nowych OWU, podpisanych przez kontrahentów, którymi zastępowane były OWU w brzmieniu zakwestionowanym przez Prezesa UOKiK. Na podstawie analizy przesłanych dokumentów (5 umów zgłoszenia z okresu 2.06 – 28.06.2008 r.) stwierdzono, że data zmiany nowych OWU , to 2.06.2008 r., bowiem od tego dnia kopie umów wskazują na stosowanie wyłącznie OWU w nowym brzmieniu, nie zawierającym zakwestionowanych postanowień.

Agencja Turystyczna „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna w Białymstoku podała, że osiągnęła w 2007 r. przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

Prezes UOKiK zważył, co następuje:

Wszczynając wobec Agencji Turystycznej „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna w Białymstoku, postępowanie administracyjne, Prezes UOKiK postawił przedsiębiorcy zarzuty naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Zgodnie z treścią art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...), zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Art. 24 ust. 2 pkt 1 stanowi, że przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

W niniejszej sprawie postawione Nowatorowi zarzuty, aby mogły być skutecznie ocenione w ramach art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, muszą spełniać poniższe przesłanki:

1. naruszać zbiorowy interes konsumentów,
2. być działaniem bezprawnym,

Pierwsza przesłanka jest spełniona, gdy dane działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów, jako zbiorowości, gdyż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów chroni interesy nieograniczonej z góry liczby konsumentów, których nie da się zidentyfikować, jest to zjawisko o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Z takim przypadkiem mamy do czynienia w niniejszym postępowaniu administracyjnym. Działania Nowatora skierowane są do nieokreślonej z góry liczby osób poprzez skierowanie do nich oferty usługowej organizowania i wykonania imprez turystycznych. W tym celu przedsiębiorca posługuje się przygotowanym przez siebie „Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważne od 01.02.2007 r”, które wiążą strony - przedsiębiorcę i konsumenta, określając wzajemne prawa i obowiązki stron. Z oferty tej skorzystały już osoby biorące udział w imprezach turystycznych, organizowanych przez Nowator, a ponadto z usług tych w każdej chwili mogą skorzystać także inni konsumenci, nie będący do tej pory jego kontrahentami. W związku z tym, krąg osób, który został już dotknięty stosowaną praktyką i który taką praktyką może zostać dotknięty jest formalnie nieograniczony, niemożliwy z góry do określenia. Należy zatem uznać, że w niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem zbiorowych interesów konsumentów. Spełniona została zatem pierwsza przesłanka warunkująca ocenę tej sprawy pod kątem art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Drugą przesłanką jest bezprawność, tradycyjnie ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującym porządkiem prawnym. Pojęcie porządek prawny obejmuje nakazy i zakazy wynikające z normy prawnej, a także nakazy i zakazy wynikające z norm moralnych i obyczajowych określanych, jako zasady współżycia społecznego.

Bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga kwestia, czy czyn sprawcy był zgodny, czy też niezgodny z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. Źródłem tych zasad są normy prawa powszechnie obowiązującego oraz nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego (dobre obyczaje). O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego.

Zakwestionowanym działaniem Nowatora w ramach prowadzonego postępowania administracyjnego w niniejszej sprawie jest: posługiwanie się w stosunku do konsumentów z wzorcem zapisami tożsamymi pod względem treści z zapisami uznanymi już przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone klauzule umowne i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK.

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

Stanowisko Prezesa Urzędu zawarte w niniejszej decyzji zostało poparte orzecznictwem SOKiK. Z wyroku SOKiK z dnia 25.03.2004 r. – sygn. akt XVII AmA 51/03 wynika, że wprowadzenie przez przedsiębiorcę do obrotu wzorca umownego zawierającego postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi przesłankę uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy, o czym stanowi art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że bezprawnym działaniem jest stosowanie w obrocie z konsumentami postanowień, które zostały wpisane do rejestru, nawet jeżeli postanowienia te stosują przedsiębiorcy nie pozwani w procesie przed SOKiK na podstawie art. 479³⁶⁻⁴⁵ k.p.c. W niniejszej sprawie udowodnione zostało stosowanie przez Nowator w OWU następujących zapisów: z pkt 5.5 odnoszącego się do odstąpienia przez klienta od umowy i potrąceń z tego tytułu, tożsamego z treścią klauzuli już wpisanej do Rejestru pod numerem 1 282, z pkt 7.2 ustalającego zasady złożenia reklamacji przez klienta, zapisu tożsamego z treścią klauzuli już wpisanej do Rejestru pod numerem 1 246, z pkt 8.2 określający ustalenie sądu właściwego do rozstrzygania sporów pomiędzy organizatorem a klientem w związku z wykonaniem umowy, zapisu tożsamego z treścią klauzuli już wpisanej do Rejestru pod numerem 1 280, a więc działań bezprawnych.

Kwestia rozszerzonej prawomocności wyroku SOKiK na podstawie którego dokonany został wpis postanowienia do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. została ostatecznie rozstrzygnięta w uchwale Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006 r. w sprawie o sygn. akt III SZP 3/06. W ślad za tym należy przyjąć, że orzeczenie sądu w danej sprawie ma skutek również wobec osób trzecich, czyli w przypadku, gdy zakazana jest już jedna klauzula, jako niezgodna z prawem, a w obrocie gospodarczym w stosunku do konsumentów funkcjonuje zapis o treści analogicznej, jak ten w klauzuli zakazanej, celowe jest uznanie, że zapis stosowany przez przedsiębiorców innych aniżeli ci, których dotyczył wyrok będący podstawą wpisu do Rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w postaci stosowania klauzul umownych wpisanych do rejestru klauzul uznanych za niedozwolone. Nie jest przy tym konieczne by treść badanego postanowienia wzorca umowy była literalnie identyczna jak treść postanowienia wpisanego do rejestru. Wystarczy by kwestionowane i porównywane

postanowienie mieściło się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, by mogło korzystać z jej rozszerzonej prawomocności.

Zatem, dla stwierdzenia stosowania praktyki polegającej na bezprawnym naruszeniu zbiorowych interesów konsumentów poprzez stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień umowy uznanych za niedozwolone, konieczne jest wykazanie, że stosowane przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umownego są tożsame (mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru) z treścią wpisanego do rejestru postanowienia wzorca umowy uznanego za niedozwolony na mocy stosownego orzeczenia SOKiK.

Ad pkt I sentencji decyzji:

Zakwestionowane przez organ antymonopolowy w niniejszym postępowaniu zapisy, zawarte były we wzorcu umownym, stosowanym w obrocie z konsumentami przez Nowator, tj. „Ogólnymi warunkami uczestnictwa w imprezach organizowanych przez A.T. NOWATOR sp.j. ważne od 01.02.2007 r”.

Ad 1 Prezes UOKiK ocenił zapis pkt 5.5 OWU „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie (...) Wówczas Klient ma obowiązek zwrotu wszystkich wydanych przez organizatora dokumentów podróży oraz przysługuje mu zwrot wpłaconej kwoty po potrąceniu: a) 20% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie do 45 dni przed rozpoczęciem imprezy, b) 30% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 44 a 30 dniem przed rozpoczęciem imprezy, c) 50% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 29 a 15 dniem przed rozpoczęciem imprezy, d) 80% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 14 a 8 dniem przed rozpoczęciem imprezy, e) 90% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w terminie między 7 a 1 dniem przed rozpoczęciem imprezy, f) 95% ustalonej ceny – w przypadku odstąpienia w dniu rozpoczęcia imprezy, nie rozpoczęcia imprezy lub odstąpienia po rozpoczęciu imprezy”.

Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 listopada 2006r. sygn. akt. XVII Amc 136/05 zapis o treści: „ W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę) Biuro potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w kwocie wpłaconej zaliczki czy 20% wartości imprezy - 20% ceny imprezy do 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 40% ceny imprezy od 29 do 22 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 50 % ceny imprezy od 21 do 16 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 100% ceny imprezy 15 dni lub krócej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 30 listopada 2007r. pod nr 1282.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami uprawniają organizatora turystyki do pobierania stałej, z góry określonej (zryczałtowanej) opłaty – na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta – tytułem odstępnego lub zwrotu ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Oceniając te postanowienia jako klauzule niedozwolone, SOKiK stwierdził, że „ *postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 12 i 16 k.c. (...), a 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, a w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego*” (wyrok SOKiK z dnia 8.12.2006 r., sygn. akt XVII Amc 41/06). W wyroku z dnia 20.02.2007. (sygn. akt XVII Amc 50/06) uznał, iż „*przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji klienta z*

umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10.11.2004 r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd uznał abuzywność takiego postanowienia, podkreślając, że takie zapisy umowne przyznają organizatorowi prawo do potrącania w dowolny sposób całości lub części świadczenia uiszczanego przez konsumenta, w związku z jego rezygnacją z umowy poprzez nierównomierne rozłożenie ich praw i obowiązków, skoro organizator uprawniony jest do zatrzymania części lub całości świadczenia konsumenta, a sam zwolniony jest z własnego świadczenia. Kwoty potrącane przez organizatora uznane zostały też za rażąco wygórowane odstępne, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że organizator może taką ofertę sprzedać i nie ponieść z tego tytułu żadnej straty. SOKiK uznał, że organizator ma prawo potrącania kosztów, ale powinny być one udokumentowane i związane z koniecznością indywidualnych rozliczeń, a konsument winien zatem otrzymać zwrot tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu faktycznie poniesionych kosztów.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Nowator za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wobec przedstawionych przez Nowator dowodów w postaci kopii umów zgłoszenia i zmienionych OWU, nowo zawartych umów zgłoszenia i OWU, oraz złożonego pod rygorem odpowiedzialności za udzielenie nieprawdziwych informacji, oświadczenia o całkowitym zaprzestaniu stosowania wzorca w zakwestionowanym brzmieniu, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Nowator zakwestionowanego, w/w postanowienia OWU, poczynawszy od dnia 2.06.2008r.

Ad 2 Prezes UOKiK oceniał zapis pkt 7.2 OWU „Jeżeli usterka w realizacji umowy nie zostanie naprawiona Klient powinien złożyć pisemną reklamację u pilota lub w terminie 14 dni od zakończenia imprezy w miejscu zawarcia umowy lub bezpośrednio u organizatora. Do reklamacji zgłoszonej po zakończeniu imprezy Klient dołącza zgłoszenie wadliwego wykonania umowy złożone w miejscu jego powstania, którego przyjęcie pokwitował pilot, a przy imprezach bez pilota – lokalny przedstawiciel organizatora...”. Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 lutego 2007r. sygn. akt. XVII Amc 50/06 zapis o treści: „Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamację niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie poniżej niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 3 września 2007r. pod nr 1246.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, w których organizator w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami wyznaczył konsumentom zbyt krótki termin do złożenia reklamacji. Jednym z tych przypadków jest wyznaczenie w postanowieniu 14-dniowego terminu do jej złożenia pod rygorem nieważności lub nierozpatrzenia złożonej reklamacji. Tak sformułowane postanowienia należy - w ocenie Prezesa UOKiK - uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów (art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego). Przede wszystkim dlatego, że termin wyznaczony na złożenie reklamacji jest zbyt krótki i może pozbawić

konsumenta możliwości rozpoczęcia procedury reklamacyjnej i skutecznego dochodzenia roszczeń. Pośrednio zapis ten prowadzi więc do ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 385³ pkt 2 Kodeksu cywilnego). Przedsiębiorca może bowiem, powołując się jedynie na niezachowanie wyznaczonego terminu, nie rozpatrywać reklamacji złożonych po jego upływie, zwalniając się tym samym z odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy. Zdaniem organu antymonopolowego, oceniając to postanowienie należy zwrócić uwagę, iż art. 11 ustawy o usługach turystycznych w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego. Umowa o usługi turystyczne ma charakter mieszany, co skutkuje w jego ocenie uznaniem, że do zagadnień związanych z obowiązkiem zawiadomienia po stronie konsumenta, terminem zawiadomienia i skutkami jego niezachowania czy przedawnienia roszczeń należy w drodze analogii stosować przepisy dotyczące umowy o dzieło. Do rękojmi za wady dzieła stosuje się na podstawie art. 638 Kodeksu cywilnego odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Art. 563 Kodeksu cywilnego stanowi, że zawiadomienie o wadzie przez kupującego w terminie miesięcznym zapobiega utracie uprawnień z tytułu rękojmi. Oznacza to, że do terminu złożenia reklamacji wniesionych przez klientów z powodu nienależytego wykonania przez niego umowy, mogłyby znaleźć zastosowanie przepisy dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 563 par. 1 k.c. W świetle tego przepisu uprawnienia z tytułu rękojmi podlegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1 miesiąca od jej wykrycia, a zatem konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres 1 miesiąca od zakończenia imprezy, a nie 14 dni, który to termin uznać należy za zbyt krótki. SOKiK w wyroku z dnia 29.01.2007r. (sygn. akt XVII Amc 160/05) uznał, że rażąco krótki termin zniechęca konsumentów do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez organizatora usług. Z tych też względów Prezes UOKiK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Nowator za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wobec przedstawionych przez Nowator dowodów w postaci kopii umów zgłoszenia i zmienionych OWU, nowo zawartych umów zgłoszenia i OWU, oraz złożonego pod rygorem odpowiedzialności za udzielenie nieprawdziwych informacji, oświadczenia o całkowitym zaprzestaniu stosowania wzorca w zakwestionowanym brzmieniu, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Nowator zakwestionowanego, w/w postanowienia OWU, począwszy od dnia 2.06.2008r.

Ad 3 Prezes UOKiK oceniał zapis pkt 8.2 OWU „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem niniejszej umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez sąd właściwy dla siedziby organizatora”. Wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 września 2007r. sygn. akt. XVII Amc 119/07 zapis o treści: „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki” został uznany za niedozwolone postanowienie umowne i wpisany do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone z dniem 28

listopada 2007r. pod nr 1280. W ocenie Prezesa UOKiK kwestionowany zapis OWP mieści się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru. Zarówno w przypadku klauzuli wpisanej do Rejestru, jak i w przypadku zapisu wzorca umownego, stosowanego przez Nowator, ma miejsce ograniczenie praw konsumenta. Zgodnie bowiem z przepisami art. 27 – 30 kodeksu postępowania cywilnego regulujące właściwość ogólną mają zasadnicze znaczenie dla ustalenia przynależności danej sprawy do właściwości miejscowej danego sądu. Wyrażają one zasadę, że sprawa powinna być rozpatrywana przez sąd właściwy dla pozwanego. Zatem zastrzeżenia w umowie właściwości miejscowej tylko dla sądu miejsca siedziby przedsiębiorcy jest sprzeczne z tą zasadą.

Wobec powyższego należy uznać, że spełnione zostały przesłanki warunkujące uznanie działań Nowator za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tj. bezprawne działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Wobec przedstawionych przez Nowator dowodów w postaci kopii umów zgłoszenia i zmienionych OWU, nowo zawartych umów zgłoszenia i OWU, oraz złożonego pod rygorem odpowiedzialności za udzielenie nieprawdziwych informacji, oświadczenia o całkowitym zaprzestaniu stosowania wzorca w zakwestionowanym brzmieniu, Prezes UOKiK stwierdził, na podstawie art. 27 ust. 2 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaniechanie stosowania przez Nowator zakwestionowanego, w/w postanowienia OWU, poczynszy od dnia 2.06.2008r.

Ad pkt II sentencji decyzji:

Prezes UOKiK nałożył na Agencję Turystyczną „NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński Spółka Jawna w Białymstoku karę pieniężną w wysokości 7 007,- zł (słownie: siedem tysięcy siedem złotych). W myśl art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy antymonopolowej, 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 antymonopolowej. Stosownie do treści art. 111 ustawy antymonopolowej, przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. W pkt I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Nowator praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się w umowach zawieranych z konsumentami postanowieniami wzorców umów uznanymi za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, których to praktyk ustawodawca zakazał stosowania mocą przepisów art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy antymonopolowej. Konsekwencją stosowania powyższych praktyk było naruszanie interesów konsumentów, jako słabszej strony stosunku umownego. Nowator osiągnął w 2007 r. przychód w wysokości (tajemnica przedsiębiorcy) zł. Maksymalna wysokość kary, jaka mogłaby zostać nałożona wynosi zatem (tajemnica przedsiębiorcy) zł.

Kara nakładana przez organ antymonopolowy na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy charakter świadczonych usług wymaga prowadzenia działalności w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z przestrzeganiem obowiązujących

przepisów prawa. Nowator, jako podmiot funkcjonujący na rynku, powinien mieć świadomość, iż określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, godząc w ten sposób w interesy słabszych uczestników rynku. A za takie należy uznać zakwestionowane postanowienia OWU tj. postanowienie dotyczące prawa przedsiębiorcy do potrącania z góry ustalonych kwot z należnej konsumentowi sumy, w przypadku odstąpienia od umowy (pkt 5.5 OWU) oraz postanowienie ograniczające konsumenta w jego prawie do złożenia reklamacji (pkt 7.2 OWU). Oba te postanowienia w sposób jednoznaczny naruszają interesy finansowe konsumentów, w pierwszym przypadku poprzez uprawnienia przedsiębiorcy do obciążenia konsumenta nawet do 95% ceny imprezy, niezależnie od tego czy przedsiębiorca, poniesie szkodę w tej wysokości, w drugim przypadku konsument nie wiedząc o przysługującym mu prawie do złożenia reklamacji po upływie określonego przez przedsiębiorcę terminu, może zrezygnować z dochodzenia roszczeń związanych z nienależytym wykonaniem usługi przez organizatora. Z drugiej strony należy podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on skutek na przyszłość. Kara powinna również oddziaływać w wymiarze ogólnym, realizując funkcję odstrasżającą i wychowawczą także w stosunku do innych uczestników rynku. Miarkując wysokość kary pieniężnej organ antymonopolowy wziął pod uwagę okoliczność, iż Nowator współdziałał w toku postępowania z Prezesem UOKiK oraz bezzwłocznie zaprzestał stosowania przedmiotowych postanowień. Nie bez znaczenia jest również fakt dopuszczenia się naruszenia przepisów ustawy antymonopolowej po raz pierwszy. Uwzględniając powyższe okoliczności wysokość kary ustalono w wysokości 7 007,- zł (z zaokrągleniem do pełnego zł), tj. (tajemnica przedsiębiorcy) % przychodu. W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także spełnia funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy antymonopolowej.

Mając powyższe na uwadze należało orzec, jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy antymonopolowej karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na rachunek Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000.

Od niniejszej decyzji, na podstawie art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Lublinie, w terminie dwóch tygodni od dnia doręczenia decyzji.

Otrzymuje:

**Agencja Turystyczna
„NOWATOR” Ł. Płońska, Cz. Płoński
Spółka Jawna ul. M.C. Skłodowskiej 13
15-275 Białystok**

Z up. Prezesa Urzędu
Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Dyrektor Delegatury w Lublinie
Ewa Wiszniowska