



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12

E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61- 22(13)08/AK

Łódź, dnia 29 sierpnia 2008 r.

DECYZJA Nr RŁO 41/2008

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Teodozji Tatarskiej, prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „TETUR” Tatarska Teodozja w Końskich,

– 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 z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów bezprawne działanie Teodozji Tatarskiej polegające na stosowaniu 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, poprzez stosowanie we wzorcu umowy pn.: „Warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich” postanowień umownych o treści:

- „Biuro (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie działające w sieci biura (sprzedawców imprezy).”,
- „Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy, nie wyższy jednak niż 10%. (...) Wzrost ceny imprezy jak w niniejszym punkcie nie stanowi wypowiedzenia umowy przez organizatora a rezygnacja Uczestnika powoduje skutki wymienione w p. 9.”,
- „Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy (...).”,
- „Za skutki nieprawidłowego przekazania oferty odpowiada sprzedający (akwizytor).”,
- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zwarto umowę.”,

- „Biuro określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ew. sporów z Uczestnikiem Sąd w Końskich.”,
- „W przypadku rezygnacji Uczestnika z Udziału w imprezie Biura zwraca wpłaty pomniejszone o Koszty Manipulacyjne z tytułu obsługi zgłoszeni w kwocie 50PLN+ 7% VAT od osoby.

Od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 10% (potrącenia)

Od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 30% (potrącenia)

Od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 60% (potrącenia)

Od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 90% (potrącenia)

Mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 100% (potrącenia)”(Załącznik Nr. 1),

i stwierdza jej zaniechanie z dniem 7 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. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) 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 Teodozję Tatarską, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „TETUR” Tatarska Teodozja w Końskich, **karę pieniężną** w wysokości 8 200,00 zł (słownie: osiem tysięcy dwieście złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

Uzasadnienie

W dniu 20 grudnia 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu badanie rynku świadczenia usług turystycznych w zakresie stanu konkurencji na tym rynku oraz stanu ochrony praw konsumentów, w szczególności w zakresie możliwych naruszeń praw konsumentów w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych. W ramach ww. postępowania Prezes Urzędu dokonał między innymi kontroli wzorców umów stosowanych przez Teodozję Tatarską, prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „TETUR” Tatarska Teodozja w Końskich (zwana dalej: „Teodozja Tatarska”). W wyniku kontroli Prezes Urzędu ustalił, że Teodozja Tatarska we wzorcu umowy „Warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich” (zwany dalej: „wzorzec umowy”) stosuje postanowienia o treści:

- „Biuro (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie działające w sieci biura (sprzedawców imprezy).” (*pkt 3.4 wzorca umowy*),
- „Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy, nie wyższy jednak niż 10%. (...) Wzrost ceny imprezy jak w niniejszym punkcie

nie stanowi wypowiedzenia umowy przez organizatora a rezygnacja Uczestnika powoduje skutki wymienione w p. 9. (pkt 3.5 zdanie 2 i 4 wzorca umowy),

- „Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy (...).” (pkt 7.1 zdanie 2 wzorca umowy),
- „Za skutki nieprawidłowego przekazania oferty odpowiada sprzedający (akwizytor).” (pkt 8.2 wzorca umowy),
- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zwarto umowę.” (pkt 8.4 wzorca umowy),
- „Biuro określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ew. sporów z Uczestnikiem Sąd w Końskich.” (pkt 10.2 wzorca umowy),
- „W przypadku rezygnacji Uczestnika z Udziału w imprezie Biura zwraca wpłaty pomniejszone o Koszty Manipulacyjne z tytułu obsługi zgłoszeni w kwocie 50PLN+ 7% VAT od osoby.

Od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 10% (potrącenia)

Od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 30% (potrącenia)

Od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 60% (potrącenia)

Od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 90% (potrącenia)

Mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 100% (potrącenia)” (Załącznik Nr. 1).

W wyniku przeprowadzonej analizy Prezes Urzędu ustalił, że postanowienie wskazane w:

- pkt 3.4 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną w dniu 5 kwietnia 2006 r. pod pozycją 683 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „Rejestr”) na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej również: „Sąd” lub „Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów”) z dnia 10 listopada 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 82/03, o treści: „Oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez osoby trzecie działające w sieci Biura (sprzedawców imprezy)”.
- pkt 3.5 zdanie 2 i 4 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 19 marca 2007 r. pod pozycją 1048 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 22/06, o treści: „Wzrost cen do 10 %, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt 5.1 nie stanowi zmiany istotnych warunków Umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy”.
- pkt 7.1 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 2 grudnia 2005 r. pod pozycją 584 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 października 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 65/04, o treści: „Organizator przyjmuje pisemne

reklamacje w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy i zobowiązany jest do rozpatrzenia ich w ciągu 30 dni od daty potwierdzonego wpływu”.

- pkt 8.2 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 3 kwietnia 2006 r. pod pozycją 656 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 15 grudnia 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 92/04, o treści: „Biuro wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielanych przez akwizytorów dotyczących warunków, a odbiegających od określonych warunkami postanowień oraz programu imprezy”.
- pkt 8.4 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 27 marca 2007 r. pod pozycją 1087 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia”.
- pkt 10.2 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 23 stycznia 2007 r. pod pozycją 1012, na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 81/03, o treści: „Kwestie sporne pomiędzy stronami rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby P.T.U. „Maro”.
- załączniku Nr. 1 wzorca umowy może być tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 15 marca 2007 r. pod pozycją 1046 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 8/06, o treści: „Biuro, ze względu na poniesione koszty organizacji imprezy, w przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta, takich jak: odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych, zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń według następujących zasad: a) opłaty manipulacyjnej w wysokości 90,00 zł/osoba lub apartament do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 10% ceny imprezy przy rezygnacji między 49 a 34 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 25% ceny imprezy przy rezygnacji między 33 a 26 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 25 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 95% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym każde potrącenie nie może być wyższe niż rzeczywista strata poniesiona przez Open Travel”.

W dniu 28 kwietnia 2008 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-10/08 (dowód: karty Nr 1 – 3) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Teodozję Tatarską praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na godzącym w nie, bezprawnym stosowaniu we wzorcu umowy postanowień o treści:

- „Biuro (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie działające w sieci biura (sprzedawców imprezy).” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy, nie wyższy jednak niż 10%. (...) Wzrost ceny imprezy jak w niniejszym punkcie nie stanowi wypowiedzenia umowy przez organizatora a rezygnacja Uczestnika powoduje skutki wymienione w p. 9.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy (...).” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Za skutki nieprawidłowego przekazania oferty odpowiada sprzedający (akwizytor).” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zwarto umowę.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Biuro określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ew. sporów z Uczestnikiem Sąd w Końskich.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „W przypadku rezygnacji Uczestnika z Udziału w imprezie Biura zwraca wpłaty pomniejszone o Koszty Manipulacyjne z tytułu obsługi zgłoszeni w kwocie 50PLN+ 7% VAT od osoby.

Od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 10% (potrącenia)

Od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 30% (potrącenia)

Od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 60% (potrącenia)

Od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 90% (potrącenia)

Mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 100% (potrącenia)” - które zostało wpisane do Rejestru,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Teodozja Tatarska w piśmie z dnia 16 maja 2008 r. (dowód: karty Nr 14-15) poinformowała, że zaprzestała stosowania kwestionowanego przez Prezesa Urzędu wzorca umowy, wszczęła procedurę opracowania nowego wzorca umowy, który zostanie opracowany w terminie 21 dni od daty ww. pisma oraz podała wysokość przychodu za 2007 r. (dowód: karty Nr 14-21). Jednocześnie w związku z przyjętymi zobowiązaniami Teodozja Tatarska wystąpiła z wnioskiem o wyznaczenie przez Prezesa Urzędu terminu do usunięcia stwierdzonych uchybień i wydania w przedmiotowym postępowaniu decyzji w trybie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) (zwana dalej: „ustawa o okik.”). Ponownie z ww. wnioskiem Teodozja Tatarska wystąpiła w piśmie z dnia 22 lipca 2008 r. (dowód: karty Nr 39-45). Jednocześnie w piśmie tym poinformowała, że jej przychód z tytułu organizacji imprez turystycznych w 2007 r. wyniósł 90 660,00 zł, na przedsiębiorcę nie były zgłaszane żadne skargi do Powiatowego Rzecznika Konsumentów, kontrola przedsiębiorcy przeprowadzona przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach w 2003 r. nie wykazała nieprawidłowości w prowadzonej działalności organizatora turystyki, w 2008 r. przedsiębiorca zorganizował jedynie 2 imprezy turystyczne zrealizowane w kwietniu br. i tym samym nie było potrzeby aneksowania umów zawartych z uczestnikami tych imprez, działalność gospodarcza jest prowadzona samodzielnie z pomocą jednej osoby zatrudnionej

na umowę zlecenie do obsługi komputera. W związku z powyższym Teodozja Tatarska wniosła o nie nakładanie na nią kary pieniężnej. W dniu 28 lipca 2008 r. (data wpływu do Urzędu) Teodozja Tatarska przesłała nowy wzorzec umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich” i oświadczyła, iż są stosowane od czerwca 2008 r. (dowód: karty Nr 46-50).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Teodozja Tatarska jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 6006 do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta i Gminy Końskie i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „TETUR” Tatarska Teodozja. Zgodnie z przedstawionym aktualnym zaświadczeniem o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej przedmiotem działalności Teodozji Tatarskiej są usługi turystyczne prowadzone między innymi w ramach działalności organizatorów turystyki (dowód: karta Nr 10).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy „Warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich”. Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm.) (zwana dalej: „k.c.”).

We wskazanych powyżej wzorze umowy Teodozja Tatarska ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „Biuro (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie działające w sieci biura (sprzedawców imprezy).” (pkt 3.4 wzorca umowy),
- „Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy, nie wyższy jednak niż 10%. (...) Wzrost ceny imprezy jak w niniejszym punkcie nie stanowi wypowiedzenia umowy przez organizatora a rezygnacja Uczestnika powoduje skutki wymienione w p. 9.” (pkt 3.5 zdanie 2 i 4 wzorca umowy),
- „Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy (...).” (pkt 7.1 zdanie 2 wzorca umowy),
- „Za skutki nieprawidłowego przekazania oferty odpowiada sprzedający (akwizytor).” (pkt 8.2 wzorca umowy),
- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zwarto umowę.” (pkt 8.4 wzorca umowy),
- „Biuro określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ew. sporów z Uczestnikiem Sąd w Końskich.” (pkt 10.2 wzorca umowy),
- „W przypadku rezygnacji Uczestnika z Udziału w imprezie Biura zwraca wpłaty pomniejszone o Koszty Manipulacyjne z tytułu obsługi zgłoszeni w kwocie 50PLN+ 7% VAT od osoby.

Od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 10% (potrącenia)

Od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 30% (potrącenia)

Od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 60% (potrącenia)

Od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 90% (potrącenia)

Mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 100% (potrącenia)”(Załącznik Nr. 1).

Prezes Urzędu ustalił, że:

- Postanowienie wskazane w pkt 3.4 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 5 kwietnia 2006 r. pod pozycją 683 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 82/03, o treści: „Oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez osoby trzecie działające w sieci Biura (sprzedawców imprezy)”.
- Postanowienie wskazane w pkt 3.5 zdanie 2 i 4 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 19 marca 2007 r. pod pozycją 1048 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 8 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 22/06, o treści: „Wzrost cen do 10 %, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt 5.1 nie stanowi zmiany istotnych warunków Umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy”.
- Postanowienie wskazane w pkt 7.1 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 2 grudnia 2005 r. pod pozycją 584 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 12 października 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 65/04, o treści: „Organizator przyjmuje pisemne reklamacje w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy i zobowiązany jest do rozpatrzenia ich w ciągu 30 dni od daty potwierdzonego wpływu”.
- Postanowienie wskazane w pkt 8.2 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 3 kwietnia 2006 r. pod pozycją 656 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 15 grudnia 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 92/04, o treści: „Biuro wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielanych przez akwizytorów dotyczących warunków, a odbiegających od określonych warunkami postanowień oraz programu imprezy”.
- Postanowienie wskazane w pkt 8.4 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 27 marca 2007 r. pod pozycją 1087 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia”.
- Postanowienie wskazane w pkt 10.2 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 23 stycznia 2007 r. pod pozycją 1012 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 81/03, o treści:

„Kwestie sporne pomiędzy stronami rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby P.T.U. „Maro”.

- Postanowienie wskazane we wzorcu umowy w załączniku Nr 1 jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru w dniu 15 marca 2007 r. pod pozycją 1046 na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 8/06, o treści: „Biuro, ze względu na poniesione koszty organizacji imprezy, w przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta, takich jak: odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych, zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń według następujących zasad: a) opłaty manipulacyjnej w wysokości 90,00 zł/osoba lub apartament do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 10% ceny imprezy przy rezygnacji między 49 a 34 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 25% ceny imprezy przy rezygnacji między 33 a 26 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 25 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 95% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym każde potrącenie nie może być wyższe niż rzeczywista strata poniesiona przez Open Travel”.

Przesłany przez Teodozję Tatarską w dniu 28 lipca 2008 r. nowy wzorec umowy „Ogólne warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich” nie zawierał kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień. W miejsce kwestionowanych postanowień przez Prezesa Urzędu Teodozja Tatarska wprowadziła postanowienie zgodne z obowiązującym prawem. Jednocześnie z uwagi na fakt, iż przedsiębiorca od końca kwietnia nie organizował żadnych imprez turystycznych nie wystąpił obowiązek zmiany - aneksowania wcześniej zawartych umów. W związku z powyższym opierając się na oświadczeniu Teodozji Tatarskiej, iż wprowadziła do obrotu prawnego w dniu 7 czerwca 2008 r. nowy wzorec umowy „Ogólne warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich” Prezes Urzędu przyjął, że z tym dniem nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki ograniczającej konkurencję.

Prezes Urzędu zważył co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy o okik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi 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 (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „k.p.c.”). Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ustawy o okik wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,

- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1) Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o okik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Teodozja Tatarska jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 6006 do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Burmistrza Miasta i Gminy Końskie i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Usług Turystycznych „TETUR” Tatarska Teodozja.

Prezes Urzędu stwierdza, że Teodozja Tatarska jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Ad. 2) Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Art. 24 ust. 2 ustawy o okik zawiera przykładowy katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o okik, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru.

Na mocy art. 479⁴⁵ § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Przepis art. 479⁴⁵ § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznaną dokonanych w nim wpisów. W rejestrze tym wpisuje się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do Rejestru, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. 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. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także

postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do Rejestru. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do Rejestru, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o okik¹ dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 3.4, jest tożsamy z postanowieniem wpisanym pod pozycją 683 do Rejestru:

- „Biuro (...) wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania przez osoby trzecie działające w sieci biura (sprzedawców imprezy).”

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 683 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Oraz wyłącza swoją odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania, bądź nienależytego wykonania umowy przez osoby trzecie działające w sieci Biura (sprzedawców imprezy)”

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 10 listopada 2004 r. (sygnatura akt XVII AmC 82/03) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385³ pkt 2, gdyż wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez osoby trzecie działające w sieci biura organizatora turystyki. Ponadto zapis ten jest niezgodny z art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, który określa okoliczności w których organizator imprezy turystycznej zwolniony jest z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Do tych okoliczności nie jest zaliczona sytuacja przedstawiona w w/w zapisie. Natomiast zgodnie z art. 474 k.c. organizator turystyki odpowiada jak za swoje działanie lub zaniechanie, za działanie lub zaniechanie osób, z których pomocą wykonuje umowę lub powierza jej wykonanie. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 683 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki, za działanie lub zaniechanie osób, z których pomocą wykonuje umowę lub powierza jej wykonanie, to jest sprzedawców imprez. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za

¹ W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 3.5, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1048 do Rejestru:

- „Zmiany kursów walut oraz cen transakcyjnych stanowiących podstawę kalkulacji ceny imprezy, nie wyższy jednak niż 10%. (...) Wzrost ceny imprezy jak w niniejszym punkcie nie stanowi wypowiedzenia umowy przez organizatora a rezygnacja Uczestnika powoduje skutki wymienione w p. 9.”.

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1048 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Wzrost cen do 10 %, uzasadniony przyczynami wymienionymi w pkt 5.1 nie stanowi zmiany istotnych warunków Umowy i nie daje podstawy klientowi do odstąpienia od umowy”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 22/06) uznał, że każde podwyższenie ceny, stanowi zmianę istotnych warunków umowy, co uzasadnia zastosowanie w takim przypadku art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym każda zmiana istotnych warunków umowy dokonana przez organizatora turystyki rodzi po stronie konsumenta prawo do odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń, bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zakwestionowane postanowienie kształtuje prawa konsumenta w sposób mniej korzystny niż określony w ustawie o usługach turystycznych przepis, co narusza art. 19 tej ustawy. Z uwagi na powyższe uznać należało, iż postanowienie to kształtuje prawa konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego uprawnienia, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. Ponadto, zdaniem Sądu, zakwestionowane postanowienie odzwierciedla klauzulę abuzywną wskazaną w art. 385³ pkt 20 k.c., przyznaje bowiem przedsiębiorcy uprawnienie do podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1048 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień przyznaje bowiem przedsiębiorcy uprawnienie do podwyższenia ceny do 10%, po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy oraz kształtuje prawa konsumenta w sposób mniej korzystny niż określony w ustawie o usługach turystycznych. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 7.1, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 584 do Rejestru:

- „Reklamację należy złożyć w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy (...)”.

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 584 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Organizator przyjmuje pisemne reklamacje w terminie 7 dni od daty zakończenia imprezy i zobowiązany jest do rozpatrzenia ich w ciągu 30 dni od daty potwierdzonego wpływu”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 12 października 2005 r. (sygnatura akt XVII AmC 65/04) zgodził się z argumentacją Prezesa Urzędu i uznał, że postanowienie to narusza art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego. Zdaniem Sądu zastosowany w ocenianym zapisie termin do składania reklamacji może powodować, iż klienci będą się wstrzymywać ze składaniem reklamacji z uwagi na krótki czas do jej złożenia. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwrócił uwagę, że art. 11 ustawy o usługach turystycznych w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego – 638 k.c. Oznacza to, że do terminu dochodzenia roszczeń klientów z powodu nienależytego wykonania umowy, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady. Ponadto Sąd stwierdził, że zapis taki może prowadzić do ograniczenia prawa konsumenta do wniesienia reklamacji z powodu nienależytego wykonania umowy przez organizatora. W związku z powyższym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że powyższy zapis jest również sprzeczny z art. 385³ pkt 2 k.c. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 584 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza konsumentowi w takim samym stopniu możliwość złożenia reklamacji nie biorąc pod uwagę przepisów kodeksu cywilnego i tym samym ograniczenia prawa konsumenta do wniesienia reklamacji z powodu nienależytego wykonania umowy przez organizatora. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 8.2, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 656 do Rejestru:

- „Za skutki nieprawidłowego przekazania oferty odpowiada sprzedający (akwizytor).”.

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 656 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro wyłącza swoją odpowiedzialność z tytułu informacji udzielanych przez akwizytorów dotyczących warunków, a odbiegających od określonych warunkami postanowień oraz programu imprezy”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 15 grudnia 2005 r., (sygnatura akt XVII AmC 92/04) zgodził się z argumentacją Prezesa Urzędu i uznał, że postanowienie to narusza art. 385³ pkt 2, gdyż wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy przez osoby trzecie działające w sieci biura – sprzedawców usług. Art. 11 a ustawy o usługach turystycznych nie przewiduje takiej przesłanki egzoneracyjnej jak wyłączenie odpowiedzialności z tytułu informacji udzielanych przez akwizytorów. Ponadto zgodnie z art. 474 k.c. organizator turystyki odpowiada jak za swoje działanie lub zaniechanie, za działanie lub zaniechanie osób, z których pomocą wykonuje umowę lub powierza jej wykonanie. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 656 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki za działanie lub zaniechanie osób, z których pomocą wykonuje umowę

lub powierza jej wykonanie, to jest akwizytorów. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 8.4, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1087 do Rejestru:

- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia, czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Ubezpieczyciela, z którym zwarto umowę.”.

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1087 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 160/05) stwierdził, iż postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385³ pkt 1 i 2 k.c. Zapis ten prowadzi bowiem do wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a nadto wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności za szkody na osobie. Ustawa o usługach turystycznych w art. 11a precyzuje okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Jednocześnie z art. 11 b ww. ustawy wynika uprawnienie do ograniczenia odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Ograniczenie odpowiedzialności nie może jednak dotyczyć szkód na osobie. Zapis ten sprzeczny jest więc z treścią ustawy o usługach turystycznych, bowiem w sytuacji wypłaty przez ubezpieczyciela kwoty niższej od 2 krotności ceny imprezy, z góry ogranicza odpowiedzialność poniżej zastrzeżonej w ustawie granicy. Nadto zapis ten dotyczy również odpowiedzialności za szkody na osobie, a w takim przypadku nie jest dopuszczalne ograniczenie odpowiedzialności. Istnienie możliwości wykupienia dodatkowego ubezpieczenia przez konsumenta jest kwestią jego decyzji i organizator nie może tym uzasadniać ograniczenia własnej odpowiedzialności. Zrozumiałym jest, że organizator ubezpiecza swoich klientów od następstw nieszczęśliwych wypadków, celem obronienia się od ponoszenia wysokich kosztów ewentualnych odszkodowań, jednak nie oznacza to uprawnienia do wyłączenia odpowiedzialności ponad wysokość gwarantowanych przez ubezpieczyciela kwot. Nie może bowiem dobro konsumenta zostać uzależnione od dowolnej oceny organizatora imprezy turystycznej i wysokości opłacanej przez niego składki ubezpieczeniowej. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1087 są tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność organizatora z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi turystycznej do wysokości ubezpieczenia a nadto wyłącza odpowiedzialność za szkody na osobie, co jest niezgodne z ustawą o usługach turystycznych. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i

Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w pkt 10.2, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1012 do Rejestru:

- „Biuro określa jako Sąd właściwy miejscowo do rozpoznania ew. sporów z Uczestnikiem Sąd w Końskich.”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1012 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Kwestie sporne pomiędzy stronami rozstrzygane będą przez sąd właściwy dla siedziby P.T.U. „Maro”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 10 listopada 2004 r. (sygnatura akt XVII AmC 81/03) uznał, że postanowienie to narusza art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 23 k.c. Zapis ten zastrzegający właściwość Sądu według siedziby organizatora turystyki naraża konsumenta na niedogodności związane z przypadkiem konieczności dotarcia do odległej miejscowości od jego miejsca zamieszkania. Poza tym w przypadku pozwania konsumenta właściwym sądem będzie sąd według jego miejsca zamieszkania zgodnie z właściwością ustawową (art. 27 § 1 k.p.c.). Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1012 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu wynikłego na gruncie umowy o świadczenie usług turystycznych i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie obu postanowień wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów k.c. o właściwości ogólnej i przemiennej. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu cytowane poniżej postanowienie, stosowane przez Teodozję Tatarską we wzorcu umowy w załączniku 1, jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1046 do Rejestru:

- „W przypadku rezygnacji Uczestnika z Udziału w imprezie Biura zwraca wpłaty pomniejszone o Koszty Manipulacyjne z tytułu obsługi zgłoszeni w kwocie 50PLN+ 7% VAT od osoby.

Od 31 do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 10% (potrącenia)

Od 25 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 30% (potrącenia)

Od 16 do 24 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 60% (potrącenia)

Od 10 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 90% (potrącenia)

Mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy 100% (potrącenia).

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1046 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro, ze względu na poniesione koszty organizacji imprezy, w przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie Klienta, takich jak: odmowa wydania paszportu, nieważność wymaganych dokumentów, niedotrzymanie przez Klienta terminów wpłat, choroby lub innych wypadków losowych, uniemożliwienia przekroczenia granicy przez służby graniczne oraz innych, zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń według następujących zasad: a) opłaty manipulacyjnej w wysokości 90,00 zł/osoba lub apartament do 50 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 10% ceny imprezy przy rezygnacji między 49 a 34 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 25% ceny imprezy przy rezygnacji między 33 a 26 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% ceny imprezy przy rezygnacji między 25 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 80% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 95% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, przy czym każde potrącenie nie może być wyższe niż rzeczywista strata poniesiona przez Open Travel”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 8/06) zgodził się z argumentacją Prezesa Urzędu, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt 16 i 17 k.c. W szczególności zapis dotyczący uprawnienia organizatora turystyki do zatrzymania ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń. Tylko jedna ze stron umowy miałyby bowiem ponosić opłaty stałe w sytuacji odstąpienia od umowy, a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez organizatora turystyki. W wielu wypadkach kwestionowany zapis umowy prowadziłby wprost do bezpodstawnego wzbogacenia organizatora turystyki, zwłaszcza w sytuacji, kiedy w miejsce rezygnującego klienta imprezę wykupiłby inny klient, a organizator turystyki nie poniósłby w związku z tym faktycznych strat finansowych. Sąd uznał, że nie istnieją przekonujące argumenty przemawiające za tym, że wyliczenie faktycznych strat organizatora turystyki po odbyciu imprezy, uniemożliwiłoby uzasadnioną ochronę interesów organizatora turystyki. Przeciwnie, ten sposób ustalania wspomnianych szkód, pozwala na rzetelne ustalenie ich powstania i faktycznej ich wysokości oraz na indywidualne rozliczenie z konkretnym klientem. Zdaniem Sądu nie może także budzić wątpliwości, że omawiane postanowienie wzorca umownego stanowi niedozwoloną klauzulę zdefiniowaną w art. 385³ pkt 16 k.c., gdyż nakłada wyłącznie na klienta, który jest konsumentem w rozumieniu tego przepisu, obowiązek zapłaty ustalonej opłaty na wypadek rezygnacji strony z wykonania umowy. Zakwestionowana klauzula spełnia również przesłanki klauzuli abuzywnej określonej w art. 385³ pkt 17 k.c. Organizator turystyki w przypadku „rezygnacji” klienta z udziału w imprezie turystycznej ma prawo do zwrotu rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z umową. Proponowane w postanowieniu stawki ryczałtowe opłat są oderwane od rzeczywistych kosztów ponoszonych przez kontrahenta w związku z tą konkretną umową, a ich wysokość rażąco wygórowana. Stawki te nie uwzględniają, że organizator turystyki ma możliwość nie ponoszenia żadnych kosztów w związku z rezygnacją konsumenta i możliwością ponownej sprzedaży tej samej oferty. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1046 są tożsame, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów. Każde z wyżej wymienionych postanowień uprawnienia organizatora turystyki do zatrzymania ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, których część po rozliczeniu kosztów imprezy może być należna konsumentami oraz nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej opłaty na wypadek rezygnacji z wykonania umowy. Ponadto, zarówno Teodozja Tatarska jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu

Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Konsekwencją stosowania przez Teodozję Tatarską postanowień wpisanych do Rejestru jest wprowadzenie do wzorców umów postanowień bezwzględnie zakazanych. Stosownie bowiem do art. 479⁴² § 1 k.p.c. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekając o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jednocześnie zakazuje ich wykorzystywania. Sąd Najwyższy w cytowanej powyżej uchwale zaakceptował stanowisko, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do Rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 k.c.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż ww. postanowienia wzorca umowy są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru pod pozycjami 584, 656, 683, 1046, 1084, 1087 oraz 1012 i tym samym ich stosowanie jest bezprawne.

Ad. 3) Przepisy ustawy o okik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umów zawierającymi postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru lub są sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Teodozją Tatarską. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy 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 grupy kontrahentów Teodozji Tatarskiej.

Na skutek zamieszczenia we wzorcach umów postanowień, które zostały wpisane do Rejestru Teodozja Tatarska stosowała postanowienia, które są bezprawne. Takie działanie Teodozji Tatarskiej godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z ustaleń dokonanych w niniejszej decyzji, Teodozja Tatarska w dniu 7 czerwca 2008 r. zaprzestała stosowania kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień wprowadzając do obrotu nowy wzorzec umowy „Ogólne warunki uczestnictwa w Imprezach Turystycznych organizowanych przez Biuro Usług Turystycznych „TETUR w Końskich”, którego treść jest zgodna z prawem. Jednocześnie z uwagi na fakt, iż Teodozję Tatarską nie podpisywała od kwietnia 2008 r. żadnych umów z konsumentami a ostatnia impreza została zrealizowana w kwietniu br. nie wystąpiła potrzeba aneksowania wcześniej zawartych umów.

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, iż nastąpiło zaniechanie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów przez Teodozję Tatarską w dniu 7 czerwca 2008r.

Zgodnie z art. 27 ust. 1 ustawy o okik, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W takim przypadku, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy

konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania, przy czym ciężar udowodnienia okoliczności zaniechania stosowania zarzucanej praktyki spoczywa na przedsiębiorcy.

Wobec spełnienia przesłanek koniecznych do stwierdzenia praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o okik oraz przesłanek wydania decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania wskazanych w art. 27 ustawy o okik, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji.

Prezes Urzędu nie uwzględnił wniosku Teodozji Tatarskiej o wydanie w przedmiotowej sprawie decyzji zobowiązującej przedsiębiorcę do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia naruszeniom zbiorowych interesów konsumentów na podstawie art. 28 ustawy o okik. Zgodnie z treścią art. 28 ustawy o okik decyzja zastosowania ww. przepisu należy wyłącznie do Prezesa Urzędu. Prezes Urzędu uznał, że zebrany w postępowaniu wyjaśniającym materiał dowodowy, w świetle obowiązującego orzecznictwa, jest wystarczający do stwierdzenia stosowania przez Teodozję Tatarską praktyki ograniczającej konkurencję. Tym samym nie ma potrzeby zastosowania art. 28 ustawy o okik, specyficznego środka zmierzającego do polubownego rozstrzygnięcia powstałego sporu. Ponadto rynek usług turystycznych był wielokrotnie kontrolowany przez Prezesa Urzędu a wyniki kontroli były przekazywane opinii publicznej i stowarzyszeniom organizatorów turystyki. W związku z powyższym organizatorzy turystyki, w tym Teodozja Tatarska, byli dobrze poinformowani o stwierdzonych przez Prezesa Urzędu praktykach ograniczających konkurencję na rynku usług turystycznych i przy dołożeniu należytej staranności mogli usunąć ze stosowanych przez siebie wzorców umów bezprawne postanowienia bez potrzeby wszczynania przeciwko nim postępowań administracyjnych.

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o okik, Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24 ustawy o okik. Przepis ten stanowi podstawę i górną granicę ustalenia kary dla Teodozji Tatarskiej, która w 2007 r. osiągnęła przychód z tytułu świadczonych usług turystycznych w wysokości 747 606,31 zł. W związku z powyższym maksymalna kara nałożona na Teodozję Tatarską może wynieść 74 760 zł.

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

Na wysokość kary w przedmiotowej sprawie miał wpływ zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzonej przez Teodozję Tatarską działalności na rynku usług turystycznych, stosowanie przez Teodozję Tatarską praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pomimo dostępność do Rejestru, ponad roczny okres stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów..

Jednocześnie uwzględnić należy, że w trakcie postępowania Teodozja Tatarska: aktywnie współdziałała w z Prezesem Urzędu, zaniechała stosowania kwestionowanej przez Prezesa Urzędu praktyki a naruszenie przepisów ustawy o okik miało miejsce po raz

pierwszy. To w ostatecznym rachunku przekonuje, aby karze nadać walor edukacyjny, przy zapewnieniu odpowiedniego stopnia jej odczuwalności. Prezes Urzędu wziął również pod uwagę sytuację finansową Teodozji Tatarskiej, wielkość przedsiębiorcy i zasięg jego działania. Zdaniem Prezesa Urzędu, taki charakter ma kara w wysokości 8 200 zł.

Prezes Urzędu przy nakładaniu kary pieniężnej nie wziął pod uwagę podniesiony przez Teodozję Tatarską fakt braku skarg na przedsiębiorcę do Powiatowego Rzecznika Konsumentów i pozytywne wyniki kontroli przeprowadzonej przez Wojewódzki Inspektorat Inspekcji Handlowej w Kielcach, gdyż zakres działania tych podmiotów nie dotyczą oceny zachowań przedsiębiorcy w kontekście przepisów ustawy o okik.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji.

Karę należy wpłacić w ciągu 14 dni od daty uprawomocnienia się decyzji do Narodowego Banku Polskiego, Oddział Okręgowy w Warszawie, na rachunek Nr 51101010100078782231000000.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje 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 Łodzi.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Teodozja Tatarska