

# **DELEGATURA UOKiK w KATOWICACH**

Katowice, dnia 22 listopada 2011 r.

RKT-61-20/11/MZ

## **DECYZJA Nr RKT – 36 /2011**

Stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 2 pkt 4 i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887),

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko HK Zakładowi Usługowo Handlowemu Partner sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej:

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej polegającą na zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub winy osób będących pod jego opieką i zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 kwietnia 2011 r.;**
- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej polegającą na zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 lipca 2011 r.;**

III. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane postojami na granicach (...)*”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 kwietnia 2011 r.;**

IV. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o., (...), HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o. obciążą Uczestnika następującymi kosztami:*

- a) *50 zł od osoby – jeżeli rezygnacja nastąpiła powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy,*
- b) *20 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 29-21 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
- c) *50 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 20-5 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
- d) *90 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem imprezy”;*

które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 lipca 2011 r.;**

V. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną** przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **polegającą na** zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*Ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela HK ZUH PARTNER sp. z o.o., lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie. Niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane*”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust.

1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 21 lipca 2011 r.;**

- VI. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej polegającą na zamieszczeniu we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie zwraca wartości świadczeń, których Uczestnik nie wykorzystał z przyczyn leżących po jego stronie”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 27 kwietnia 2011 r.;****
- VII. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nakłada się na HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **karę pieniężną** w wysokości: **27127 zł** (słownie: dwudziestu siedmiu tysięcy stu dwudziestu siedmiu złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w **punktach I-VI** sentencji niniejszej decyzji;
- VIII. Na podstawie art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz na podstawie art. 264 § 1 ustawy Kodeks postępowania administracyjnego (tekst jedn. Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 ze zm.), w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów postanawia się obciążyć HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **kosztami przeprowadzonego postępowania** w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i zobowiązać ww. przedsiębiorcę do zwrotu na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwoty **23 zł** (słownie: dwudziestu trzech złotych), w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.

### Uzasadnienie

W imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwanego dalej także „Prezesem Urzędu”) zostało przeprowadzone z urzędu pod sygn. akt RKT-405-04/11/MZ postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy miało miejsce naruszenie chronionych prawem interesów konsumentów uzasadniające podjęcie działań określonych w odrębnych ustawach oraz mające na celu wstępne ustalenie, czy nastąpiło naruszenie uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez wybranych przedsiębiorców będących organizatorami turystyki, mających siedzibę na terenie województw opolskiego i śląskiego, w tym HK Zakład Usługowo Handlowy Partner sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej (zwaną dalej także „Spółką” lub „Organizatorem”).

W toku przedmiotowego postępowania zbadano wzorce stosowane przez Spółkę. Ponieważ analiza ich treści dała podstawy do przyjęcia, iż w zakresie opisanym w punktach I-VI sentencji niniejszej Decyzji mogło dojść do naruszenia przez Spółkę przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w dniu 28.06.2011 r. Postanowieniem Nr 1 wszczęte zostało z urzędu postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (dowód: karty nr 3-4). Postanowieniem nr 2 z tej samej daty (dowód: karta nr 6) w poczet dowodów zaliczono materiały zgromadzone w toku ww. postępowania wyjaśniającego (dowód: karty nr 8-20).

Spółce postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w drodze podejmowania bezprawnych działań godzących w zbiorowe interesy konsumentów polegających na tym, że:

1. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub winy osób będących pod jego opieką i zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania”*;
2. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy”*;
3. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane postojami na granicach (...)”*;
4. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o., (...), HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o. obciąży Uczestnika następującymi kosztami:*
  - e) *50 zł od osoby – jeżeli rezygnacja nastąpiła powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy,*
  - f) *20 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 29-21 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
  - g) *50 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 20-5 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
  - h) *90 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem imprezy”*;
5. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„Ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela HK ZUH PARTNER sp. z o.o., lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie. Niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane”*;
6. w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” zamieszczono postanowienie o treści: *„HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie zwraca wartości świadczeń, których Uczestnik nie wykorzystał z przyczyn leżących po jego stronie”*,

- które są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), co może stanowić praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 powołanej wyżej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,

Organizator ustosunkował się do postawionych mu zarzutów w pismach z dn. 21.07.2011 r. (dowód: karty nr 30-46) i z dn. 01.09.2011 r. (dowód: karty nr 49-63).

Po przeprowadzeniu postępowania dowodowego, pismem z dnia 28 października 2011 r. Organizator został poinformowany o zakończeniu zbierania materiału dowodowego (dowód: karty nr 64 i 66). Przedsiębiorca w wyznaczonym terminie nie skorzystał z prawa do zapoznania się z zebraniem materiałem dowodowym.

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

HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółka z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000040985. Przedmiotem działalności Spółki jest między innymi działalność organizatorów turystyki, działalność pośredników turystycznych oraz działalność pilotów wycieczek i przewodników turystycznych (dowód: karty nr 11-13 i 42-45). Przedsiębiorca został wpisany pod nr 278 do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych Marszałka Województwa Śląskiego, o którym mowa w art. 4 ust. 1 z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223 poz. 2268 ze zm.) - zwanej dalej także „ustawą o usługach turystycznych” (dowód: karta nr 29).

W zakresie organizacji turystyki Spółka stosuje następujące wzorce dokumentów:

1. „Umowa - zgłoszenie”;
2. „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.” – zwane dalej także „Warunkami uczestnictwa...” (dowód: karta nr 16);

Ww. wzorce stosowane są przez Spółkę od dn. 1.02.2011 r. (dowód: karta nr 10). Stosowanie powyższych wzorców w obrocie z konsumentami Organizator potwierdził przedstawiając kopie umów zawartych z wykorzystaniem ww. wzorców (dowód: karty nr 17-28).

Ustalono, że w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu „Warunki uczestnictwa...” Organizator zamieścił postanowienia o następującej treści:

- 1) *„Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub winy osób będących pod jego opieką i zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania”;*
- 2) *„HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy”;*
- 3) *„HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane postojami na granicach (...);*
- 4) *„W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o., (...), HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o. obciąży Uczestnika następującymi kosztami:*
  - a) *50 zł od osoby – jeżeli rezygnacja nastąpiła powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy,*
  - b) *20 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 29-21 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
  - c) *50 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 20-5 dniem przed rozpoczęciem imprezy,*
  - d) *90 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem imprezy”;*

- 5) „Ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela HK ZUH PARTNER sp. z o.o., lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie. Niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane”;
- 6) „HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie zwraca wartości świadczeń, których Uczestnik nie wykorzystał z przyczyn leżących po jego stronie”;

W dniu **27.04.2011 r.** Organizator wprowadził do obrotu zmieniony wzorzec „Warunków uczestnictwa...” (dowód: karta nr 39), w którym:

1. Postanowienie przewidujące odpowiedzialność uczestnika imprezy turystycznej za szkody powstałe z jego winy lub winy osób będących pod jego opieką i zobowiązanie do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania otrzymało brzmienie: „Klient ponosi pełną odpowiedzialność materialną wobec HK ZUH Partner Sp. z o.o. za szkody wyrządzone z jego winy lub z winy osób niepełnoletnich zgłoszonych przez niego i biorących udział w imprezie i zobowiązuje się do pokrycia kosztów ich usunięcia” (rozdział „Prawa i obowiązki klienta/uczestnika” pkt 8);
2. Postanowienie wyłączające odpowiedzialność Spółki za skradziony, zniszczony lub zaginiony w trakcie trwania imprezy bagaż uczestnika otrzymało brzmienie: „HK ZUH Partner Sp. z o.o. nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z winy Uczestnika” (rozdział „Odpowiedzialność Organizatora” pkt 3);
3. Postanowienie dotyczące odpowiedzialność Spółki za opóźnienia spowodowane postojami na granicach otrzymało brzmienie: „HK ZUH Partner Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za nienależyte wykonanie Umowy, jeżeli jest ono spowodowane zaniedbaniem klienta, zaniedbaniem osób trzecich nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w Umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć siłą wyższą” (rozdział „Odpowiedzialność Organizatora” pkt 2);
4. Postanowienie dotyczące obciążenia konsumenta kosztami rezygnacji otrzymało brzmienie: „Koszt związane z anulowaną rezerwacją
  - 50 zł od osoby – jeżeli rezygnacja nastąpiła do 30 dni przed imprezą,
  - 20-30% wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 29-21 dni przed rozpoczęciem imprezy,
  - 50-70% wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie 20-5 dni przed rozpoczęciem imprezy,
  - do 90% wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem imprezy” (rozdział „Rezygnacja z imprezy i przeniesienie przez klienta uprawnień na rzecz osoby trzeciej” pkt 2);
5. Postanowienie przewidujące, iż ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela Spółki lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie, a niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane, zachowało swoje dotychczasowe brzmienie (rozdział „Reklamacje” pkt 3);
6. Postanowienie przewidujące, że Spółka nie zwraca wartości świadczeń, których uczestnik imprezy turystycznej nie wykorzystał z przyczyn leżących po jego stronie (dotychczasowy Rozdział „Realizacja umowy” pkt 2.5) zostało wykreślone.

Następnie w dniu **21.07.2011 r.** Organizator wprowadził do obrotu kolejne zmienione „Warunki uczestnictwa...” (dowód: karta nr 40), w których:

1. Postanowienie wyłączające odpowiedzialność Spółki za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż uczestnika w trakcie trwania imprezy otrzymało brzmienie: „HK ZUH

*Partner Sp. z o.o. nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z wyłącznej winy Uczestnika” (rozdział „Odpowiedzialność Organizatora” pkt 3);*

2. Postanowienie przewidujące obciążenia konsumenta kosztami rezygnacji zostało skreślone;
3. Postanowienie przewidujące, iż ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela Spółki lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie, a niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane, zostało skreślone. Punkt 3 rozdziału „Reklamacje” otrzymał brzmienie: *„Klient ma także prawo do złożenia reklamacji w terminie do 30 dni po zakończeniu imprezy”*.

W toku przeprowadzonego postępowania ustalono, że Spółka w 2010 roku osiągnęła przychód w wysokości [...]. Ponadto Spółka oświadczyła, że wysokość osiągniętego przez nią w 2010 roku przychodu z tytułu działalności w zakresie organizacji imprez turystycznych wyniosła [...]. Osiągnięty w 2010 roku przychód Spółki ustalono na podstawie rachunku zysków i strat Spółki za 2010 rok (dowód: karty nr 50-53).

### **Stanowisko przedsiębiorcy**

W toku postępowania Spółka podniosła w piśmie z dn. 21.07.2011 r., że nie zamierzała naruszać zbiorowych interesów konsumentów, jest *„(...) biurem podróży o stosunkowo niewielkim zakresie działania, specjalizującym się przede wszystkim w wyjazdach krajowych”*, nie miała świadomości, iż stosuje postanowienia tożsame z wpisanymi do rejestru klauzul, a stosowanie postanowień zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu nie miało na celu ograniczania praw konsumentów. Spółka oświadczyła, iż: nie w wystąpiły przypadki nie uznania przez nią odpowiedzialności za skradziony, zniszczony lub zaginiony w trakcie imprezy turystycznej bagaż konsumenta; nie było przypadku nie uznania reklamacji konsumenta z powodu braku jej potwierdzenia przez przedstawiciela Spółki ani nie wystąpiła sytuacja odmowy zwrotu konsumentowi świadczenia, którego nie wykorzystał w trakcie trwania imprezy z przyczyn leżących po jego stronie (dowód: karta nr 30).

Spółka odnosząc się w ww. w piśmie z dn. 21.07.2011 r. do zarzutów przedstawionych w Postanowieniu Nr 1, podniosła, że:

1. Postanowienie, o którym mowa w pkt. I sentencji decyzji miało na celu jedynie realizację ogólnych zasad odpowiedzialności wynikającej z przepisów art. 415 i 427 Kodeksu cywilnego i *„nie zostało także sformułowane żądanie niezwłocznej zapłaty w czasie trwania imprezy”*;
2. Postanowienie, o którym mowa w pkt. II sentencji decyzji miało w ocenie Spółki obejmować wyłącznie sytuacje, w których bagaż znajdował się w wyłącznym władaniu uczestnika, np. pozostawiony przez niego w lokalu gastronomicznym w czasie wolnym w podróży. Spółka zwróciła uwagę, że *„w praktyce tego typu sytuacje zdarzają się rzadko, gdyż w trakcie podróży bagaż co do zasady jest powierzony przewoźnikowi, a podczas pobytu – znajduje się w miejscu zakwaterowania. (...) Czym innym jest bowiem zgubienie bagażu pozostawionego przez konsumenta w miejscu publicznym, a czym innym jego utrata, gdy został pozostawiony w miejscu wskazanym przez organizatora”*;
3. Postanowienie, o którym mowa w pkt. III sentencji decyzji miało jedynie podkreślić, że biuro podróży, pomimo zachowania należytej staranności nie ma wpływu na takie okoliczności jak postoje na granicach i trudne warunki atmosferyczne, w związku z czym czas podróży może ulec wydłużeniu, jednak nie z powodu działania lub zaniechania Organizatora. Ponadto Spółka zwróciła uwagę, że postanowienie obejmuje odpowiedzialność za opóźnienia, a nie za ich skutki, za które – jeśli są objęte zakresem umowy – niewątpliwie odpowiada biuro podróży;

4. Postanowienie, o którym mowa w pkt. IV sentencji decyzji, zdaniem Organizatora miało mieć zastosowanie dopiero po analizie przyczyn niewykorzystania świadczenia oraz wykazania poniesienia szkody przez przedsiębiorcę;
5. Odnosząc się do postanowienia, o którym mowa w pkt. V sentencji decyzji Spółka podniosła, że realizacja umowy o świadczenie usług turystycznych wymaga podjęcia określonych działań w terminie znacznie wyprzedzającym wyjazd, stąd zastrzeżenie obciążenia konsumenta kosztami rezygnacji miało charakter prewencyjny i skierowane było „(...) *do tych klientów, którzy bez żadnych uzasadnionych przyczyn rezygnowałyby z wyjazdu, przerzucając cały ciężar własnego zachowania na przedsiębiorcę*”.

Spółka nie ustosunkowała się do stosowania przez nią postanowienia, o którym mowa w pkt. VI sentencji decyzji, dotyczącego reklamacji. Ponadto Spółka wyraziła chęć współpracy z Prezesem Urzędu i „(...) *zapewnienia należytego określenia ogólnych warunków uczestnictwa w imprezie*” (dowód: karta nr 31).

### **Prezes Urzędu zważył, co następuje.**

W pierwszej kolejności konieczne jest ustalenie, czy w okolicznościach przedmiotowej sprawy doszło do naruszenia **interesu publicznoprawnego**. Zgodnie z przepisem art. 1 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, celem regulacji w niej przyjętej jest zapewnienie rozwoju i ochrony konkurencji, a także podejmowana w interesie publicznym ochrona przedsiębiorców narażonych na stosowanie praktyk ograniczających konkurencję i ochrona interesów konsumentów. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów ma zatem charakter publicznoprawny i służy ochronie interesu ogólnospołecznego; w odniesieniu do przedsiębiorców chroni konkurencję, a w odniesieniu do konsumentów ich interesy jako zjawiska o charakterze instytucjonalnym, zbiorowym. Instrumenty w niej przewidziane mogą być stosowane jedynie wówczas, gdy na skutek działań sprzecznych z przepisami prawa naruszony został interes publiczny. Ma to miejsce w szczególności wtedy, gdy określonymi działaniami dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy wywołują one na rynku niekorzystne zjawiska (wyrok Sądu Antymonopolowego z dn. 24 października 1991 r., sygn. akt XV Amr 8/90).

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy na podstawie umów o organizację imprezy turystycznej o treści zakwestionowanej w toku niniejszego postępowania korzystają lub będą korzystać z usług świadczonych przez Przedsiębiorcę. Objęte zarzutem działanie przedsiębiorcy wymierzone jest w szeroki i bliżej nieokreślony krąg uczestników rynku, ponieważ jest ono skierowane do członków określonej zbiorowości tj. wszystkich rzeczywistych i potencjalnych odbiorców świadczonych przez Organizatora usług. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

W tym stanie rzeczy uznać należy, że w niniejszej sprawie ma miejsce naruszenie przez Spółkę interesu publicznoprawnego, co uzasadnia ocenę jego zachowania na rynku w świetle przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazane jest stosowanie praktyk naruszających **zbiorowe interesy konsumentów**. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.); 2) naruszanie obowiązku



udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji; 3) nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przewiduje natomiast, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Konsumentem w rozumieniu ww. ustawy jest osoba fizyczna dokonująca czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową, zgodnie z art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego w związku z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Uznanie określonego działania przedsiębiorcy za niezgodne z zakazem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wymaga wykazania, że spełnione zostały kumulatywnie następujące przesłanki:

- oceniane zachowanie musi być podejmowane przez podmiot będący przedsiębiorcą w rozumieniu przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów,
- zachowanie przedsiębiorcy nosi znamiona bezprawności,
- praktyka musi godzić w zbiorowe interesy konsumentów,

#### Status przedsiębiorcy

Zgodnie z art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pod pojęciem „przedsiębiorcy” należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn. Dz. U. z 2010 r., Nr 220, poz. 1441 ze zm.) tj. osobę fizyczną, osobę prawną i jednostkę organizacyjną nie posiadającą osobowości prawnej, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną, wykonującą we własnym imieniu działalność gospodarczą (art. 4 ust. 1 ww. ustawy). „Działalnością gospodarczą” jest zgodnie z przepisem art. 2 tej ustawy, zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły.

W niniejszym postępowaniu podmiot będący stroną postępowania posiada status przedsiębiorcy, gdyż prowadzi działalność w formie spółki z ograniczoną odpowiedzialnością, na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego (dowód: karty nr 11-13 i 42-45).

W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał, że HK Zakład Usługowo Handlowy Partner sp. z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej **jest przedsiębiorcą** w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

#### Bezprawność działań

Drugą przesłanką, jaką należy rozważyć w celu udowodnienia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jest bezprawność podejmowanych przez przedsiębiorcę zachowań. Bezprawność ujmowana jest jako sprzeczność z obowiązującymi przepisami prawa. Praktyki przedsiębiorcy, by zakwalifikować je jako naruszające zbiorowe interesy konsumentów „muszą być zatem wymierzone w uprawnienia, jakie konsumentom przyznają obowiązujące przepisy prawa”<sup>1</sup>.

Porządek prawny, którego naruszenie może wypełniać dyspozycję art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, obejmuje normy prawa powszechnie obowiązującego, a także nakazy i zakazy wynikające z zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów<sup>2</sup>. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności

<sup>1</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35. Por. również: M. Szydło: Publicznoprawna ochrona zbiorowych interesów konsumentów, Monitor Prawniczy nr 2004/17/791.

<sup>2</sup> Wyrok SOKiK z dnia 13 listopada 2007 r. (sygn. akt XVII AmA 45/07).

działań przedsiębiorcy. Art. 24 tej ustawy nie ma samodzielnego znaczenia prawnego, lecz powinien być interpretowany oraz stosowany w określonym kontekście normatywnym. W związku z tym, w celu konkretyzacji przesłanki bezprawności należy sięgnąć do przepisów innych ustaw. Na ich podstawie możliwe jest dokonanie oceny działań przedsiębiorcy w aspekcie ich zgodności z prawem<sup>3</sup>.

W art. 24 ust. 2 ustawodawca wskazał przykładowe rodzaje praktyk, które naruszają zbiorowe interesy konsumentów, zaliczając do nich stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, naruszanie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji. Katalog ten nie jest jednak wyczerpujący. Ustawodawca posłużył się tutaj terminem „w szczególności”, co oznacza, że ma on charakter przykładowy. Zamiarem ustawodawcy było uznanie za praktykę określoną w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów działań, które naruszyły przepisy innych aktów prawnych. Oprócz praktyk wskazanych bezpośrednio przez ustawodawcę w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów „za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów można uznać zachowania naruszające przepisy innych ustaw, które nakładają na przedsiębiorcę określone obowiązki względem konsumenta. Zdaniem Sądu Najwyższego zachowania takie (...) stanowią bowiem jednocześnie zachowania bezprawne i skutkują zniesieniem, ograniczeniem lub zniekształceniem praw konsumentów, wpływając tym samym na chronioną przez przepis obowiązującego prawa sferę ich interesów”<sup>4</sup>.

Podkreślenia wymaga także, że bezprawność jest kategorią obiektywną. Rozważenia przy ocenie bezprawności wymaga zatem kwestia, czy zachowanie przedsiębiorcy było zgodne, czy też niezgodne z obowiązującymi zasadami porządku prawnego. O bezprawności działania decyduje całokształt okoliczności konkretnego stanu faktycznego<sup>5</sup>. Dla stwierdzenia bezprawności działania przedsiębiorcy bez znaczenia pozostaje ponadto strona podmiotowa czynu, a zatem wina sprawcy (w znaczeniu subiektywnym, oznaczającym wadliwość procesu decyzyjnego sprawcy) i stopień tej winy, a także świadomość istnienia naruszonych norm prawnych.

Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie (tak Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 19 grudnia 2003 r. w sprawie o sygn. akt III CZP 95/03, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 29 września 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 381/05, Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dn. 2 grudnia 2005 r. w sprawie o sygn. akt VI ACa 760/05). Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażonym w wyroku z dn. 25 maja 2005 r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwoloną postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Trafność wyżej opisanego stanowiska potwierdził Sąd Najwyższy w uchwale z dn. 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06).

<sup>3</sup> Por. wyrok SOKiK z dnia 23 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVIII AmA 32/05).

<sup>4</sup> Uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06), OSNP 2007/1-2/35.

<sup>5</sup> Wyrok SN z dnia 8 maja 2002 r. (sygn. akt I PKN 267/2001).

Wynikająca z art. 479<sup>45</sup> § 3 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) jawność rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oznacza, że od chwili wpisania do niego określonego postanowienia zakazane jest stosowanie tożsamyh postanowień w obrocie konsumenckim i nikt nie może zasłaniać się nieznaną sobie dokonanych wpisów. Rejestr postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone jest prowadzony przez Prezesa Urzędu. Rejestr ten jest powszechnie dostępny w wersji elektronicznej na stronie internetowej Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod adresem [www.uokik.gov.pl](http://www.uokik.gov.pl)<sup>6</sup>. Powyższe uzasadnia stwierdzenie, że przedsiębiorca był z mocy prawa zobowiązany do powstrzymania się od stosowania ww. postanowień, które uznano za tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru.

#### Naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

Trzecią przesłanką, jaką należy wziąć pod uwagę w niniejszej sprawie jest to, iż kwestionowane zachowania przedsiębiorcy godzą w interesy konsumentów oraz, że zagrożone są zbiorowe interesy konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie objaśnia znaczenia pojęć „godzenia w interesy konsumentów” oraz „zbiorowego interesu konsumentów”. Należy przyjąć, że interesem, który podlega ochronie na podstawie art. 24 ustawy jest interes prawny, rozumiany jako określone potrzeby konsumenta uznane przez ustawodawcę za godne ochrony. Działanie przedsiębiorcy godzi w interesy konsumentów wtedy, gdy wywołuje negatywne skutki w sferze ich praw i obowiązków.

Wskazówki co do tego, jak należy pojmować zbiorowy interes konsumentów zawarte są natomiast w art. 24 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, który stanowi, że nie jest zbiorowym interesem suma indywidualnych interesów konsumentów. W wyroku z dnia 10 kwietnia 2008 r. (sygn. akt III SK 27/07) Sąd Najwyższy wskazał, iż wystarczające dla stwierdzenia, że ma miejsce naruszenie zbiorowych interesów konsumentów powinno być ustalenie, że zachowanie przedsiębiorcy nie jest podejmowane w stosunku do zindywidualizowanych konsumentów, lecz względem członków danej grupy (określonego kręgu podmiotów) wyodrębnionych spośród ogółu konsumentów za pomocą wspólnego dla nich kryterium. W ww. wyroku Sąd Najwyższy stanął na stanowisku, iż sformułowanie: „*nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów*” należy rozumieć w ten sposób, że liczba indywidualnych konsumentów, których interesy zostały naruszone nie decyduje o tym, czy dana praktyka narusza zbiorowe interesy konsumentów. Praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest bowiem takie zachowanie przedsiębiorcy, które podejmowane jest w warunkach wskazujących na powtarzalność zachowania w stosunku do indywidualnych konsumentów wchodzących w skład grupy, do której adresowane są zachowania przedsiębiorcy w taki sposób, iż potencjalnie ofiarą takiego zachowania może być każdy konsument będący klientem lub potencjalnym klientem przedsiębiorcy.

Zgodnie z powołanym wyrokiem Sądu Najwyższego przez interes zbiorowy należy rozumieć zatem interes dotyczący konsumentów jako określonej zbiorowości. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów ma miejsce wówczas, gdy negatywnymi skutkami działań przedsiębiorcy dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, mających status konsumentów. Do naruszenia zbiorowego interesu konsumentów konieczne jest, żeby działanie przedsiębiorcy było skierowane nie do konkretnej osoby, lecz do grupy adresatów wyodrębnionych za pomocą wspólnego dla nich kryterium. Działanie o takim charakterze jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa nie tylko w odniesieniu do konkretnych konsumentów, lecz wobec każdego z członków danej zbiorowości. Przy tym zaistnienie przesłanki naruszenia zbiorowego interesu

---

<sup>6</sup> [http://uokik.gov.pl/rejestr\\_klauzul\\_niedozwolonych2.php](http://uokik.gov.pl/rejestr_klauzul_niedozwolonych2.php)

konsumenta nie jest bezpośrednio uzależnione od liczby konsumentów, których interesy zostały rzeczywiście naruszone wskutek działań przedsiębiorcy. Istotne jest to, że przedmiotowe działanie może zagrozić, przynajmniej potencjalnie, interesom pewnego kręgu nieprofesjonalnych uczestników rynku.

Przesłanki bezprawności działań i naruszenia zbiorowych interesów konsumentów zostaną omówione poniżej osobno dla każdej z praktyk.

## Ad I

W przedmiotowym postępowaniu pierwszy postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub winy osób będących pod jego opieką i zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższym postanowieniem Organizator nałożył na konsumentów – uczestników imprez turystycznych obowiązek pokrycia kosztów napraw szkód wyrządzonych z ich winy (a także osób będących pod ich opieką), w miejscu ich powstania.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 1 lipca 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 263/08) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie bądź przez osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania”*, które zostało w dn. 28 września 2009 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1693.

W wyroku z dn. 17 września 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 408/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Klient zobowiązany jest do pokrycia wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania (hotel, autokar, prom, itd.)”*, które zostało w dn. 13 stycznia 2010 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1821.

Ponadto w wyroku z dn. 12 października 2010 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 431/10) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy lub z winy osób będących pod jego opieką i zobowiązany jest do pokrycia kosztów naprawy w miejscu ich powstania”*, które zostało w dn. 20 stycznia 2011 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 2130.

Obowiązek zapłaty za wyrządzoną szkodę w miejscu jej powstania, a więc praktycznie w czasie trwania imprezy turystycznej, naraża konsumenta na konieczność ponoszenia nieprzewidzianych wydatków, których poniesienia może nie mieć możliwości i których natychmiastowe pokrycie może utrudnić, a wręcz uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. Nie można wykluczyć, że konsument na podstawie przedmiotowego postanowienia

zostanie zobowiązany do naprawienia szkody, której nie miał obowiązku ponieść, np. z powodu braku związku przyczynowego pomiędzy szkodą a zdarzeniem, które spowodował. Żądanie zapłaty odszkodowania przez konsumenta przed ustaleniem, czy był do jego zapłaty zobowiązany jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 Kodeksu cywilnego. W ocenie Prezesa Urzędu, żądanie takie może być zgłoszone przez Spółkę dopiero po ustaleniu winy konsumenta i zgłoszone po zakończeniu imprezy. Należy także zwrócić uwagę, że postanowienia wzorca nie przewidują obowiązku Organizatora natychmiastowego naprawienia szkody wyrządzonej przez niego konsumentowi<sup>7</sup>.

Zarówno porównywane klauzule, wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, jak i postanowienie stosowane przez Organizatora, nakładają na konsumentów te same obowiązki niezwłocznego naprawienia szkód wyrządzonych przez nich podczas trwania imprezy, jednocześnie nie przewidują takiego zobowiązania po stronie Spółki. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać je za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć klauzula, ani na skutek jej zastosowania.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ są oni zobowiązani do natychmiastowego ponoszenia kosztów wyrządzonych przez nich szkód, nawet jeśli na podstawie ogólnych zasad wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego nie mają obowiązku ponosić tych kosztów.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorców umów, jakimi posługuje się Spółka w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie I sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 27.04.2011 r. (dowód: karta nr 39). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu

---

<sup>7</sup> Por. uzasadnieniu wyroku SOKiK z dn. 23 lutego 2006 r., sygn. akt XVII Amc 6/05.

wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

## Ad II

W przedmiotowym postępowaniu drugi postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za skradziony, zniszczony lub zaginiony bagaż Uczestnika w trakcie trwania imprezy*”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Ww. postanowienie umowne wyłącza jakąkolwiek odpowiedzialność Organizatora za bagaż konsumenta, który w trakcie trwania imprezy turystycznej został skradziony, zniszczony lub zaginiony, niezależnie od przyczyn takiego zdarzenia.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 14 kwietnia 2003 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 14/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Organizator nie ponosi żadnej odpowiedzialności za bagaż klientów w przypadku jego zamiany, zapomnienia lub kradzieży*”, które zostało w dn. 5 stycznia 2004 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 83.

W wyroku z dn. 2 lutego 2005 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 104/04) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika*”, które zostało w dn. 5 maja 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 417.

Ponadto w wyroku z dn. 17 maja 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 5/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy*”, które zostało w dn. 3 sierpnia 2006 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 798.

Jak wynika z powyższego, brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania. Kwestionowane postanowienie, jak i powołane powyżej postanowienia wpisane do rejestru, pozwalają Spółce na zwolnienie się z wszelkiej odpowiedzialności za bagaż konsumenta skradziony, zniszczony lub zaginiony w trakcie imprezy turystycznej, całkowicie niezależnie od tego, kto i na jakich zasadach ponosił odpowiedzialność za przechowanie owego bagażu<sup>8</sup>.

---

<sup>8</sup> Por. orzeczenie SN z dn. 25.02.1986 r., sygn. akt III CZP 2/86, OSNC 1987/1/10.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ nie mają oni możliwości dochodzenia swoich roszczeń związanych z utratą ich bagażu w trakcie trwania imprezy turystycznej, co niewątpliwie negatywnie wpływa na ich sytuację ekonomiczną.

W uzasadnieniu wyroku z dn. 10 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 148/05) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że stosowanie postanowienia wyłączonego całkowicie odpowiedzialności przedsiębiorcy za bagaż uczestnika imprezy turystycznej „(...) *świadczy o dążeniu pozwanego do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nich okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy jest wyłączona a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego*”.

Kwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie II sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 21.07.2011 r. (dowód: karta nr 40). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

### **Ad III**

W przedmiotowym postępowaniu trzeci postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za opóźnienia spowodowane postojami na granicach (...)*”, które

jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 21 lipca 2005 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 89/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro nie odpowiada za zmiany lub opóźnienia w godzinach przelotów (przejazdów) oraz zmiany w realizacji programu, o ile uzasadnione są zmianą rozkładu lotów wprowadzona przez przewoźnika, wzmocnionym ruchem na niektórych lotniskach oraz innymi czynnikami, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m. in. postoje na granicach, czynności celne, strajki, blokady dróg itp.)”*, które zostało w dn. 7 października 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 538.

W wyroku z dn. 29 stycznia 2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 160/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Reklamacja Uczestnika w formie pisemnej zawierać powinna pisemne oświadczenie pilota lub innego miejscowego przedstawiciela Biura o wystąpieniu wad, uzasadnienie oraz propozycje naprawienia szkody. Podstawą reklamacji uczestnika nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności (m in. postoje na granicach, wojny, strajki, blokady dróg, powodzie itp.) oraz wszelkie inne wymienione w punkcie 13 niniejszych warunków”*, które zostało w dn. 27 marca 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1090.

W wyroku z dn. 5 grudnia 2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 245/07) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Podstawą reklamacji składaną przez Uczestnika nie mogą być zdarzenia i okoliczności, których FUNCLUB, przy należytej staranności, nie mógł przewidzieć lub zaistniały nie z winy FUNCLUB (w szczególności: opóźnienia w transporcie, postoje na granicach, awarie środków transportu, czynności celne, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy)”*, które zostało w dn. 27 maja 2008 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1415.

W wyroku z dn. 17 września 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 409/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Przedmiotem reklamacji Klientów nie mogą być zdarzenia i okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mógł ich przewidzieć (postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w trakcie trwania imprezy)”*, które zostało w dn. 13 stycznia 2010 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1823.

Ponadto w wyroku z dn. 15 grudnia 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 268/09) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Postawą reklamacji Uczestników nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które Biuro nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu, postoje na granicach, czynności celne, warunki atmosferyczne w czasie realizacji imprezy)”*, które zostało w dn. 27 kwietnia 2010 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1916.



Zarówno porównywane klauzule, wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, jak i postanowienie stosowane przez Organizatora, wyłączają odpowiedzialność Spółki za postoje na granicach, całkowicie niezależnie od przyczyny, która spowodowała taki postój. Przyczyną takiego postoju może być także działanie lub zaniechanie Organizatora lub podmiotu, biorącego udział w wykonywaniu usługi turystycznej, np. brak wymaganych dokumentów czy zły stan techniczny pojazdu. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać postanowienia za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć klauzula, ani na skutek jej zastosowania.

W tym miejscu należy zauważyć, że w uzasadnieniu wyroku z dn. 20.10.2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 91/03) zwrócił uwagę, że „Przedsiębiorca zawodowo zajmujący się organizowaniem imprez turystycznych musi znać przepisy i zwyczaje obowiązujące w miejscowościach, regionach lub krajach, w których imprezy te się odbywają”. Powyższe stwierdzenie należy odnieść także do przepisów i zwyczajów dotyczących przekraczania granic państwowych.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż nie mają oni możliwości dochodzenia na podstawie powszechnie obowiązujących przepisów prawa swoich roszczeń związanych z opóźnieniami w trakcie trwania imprezy turystycznej, w opisanej powyżej sytuacji, co niewątpliwie negatywnie wpływa na ich sytuację ekonomiczną.

Kwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie III sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 27.04.2011 r. (dowód: karta nr 39). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie III sentencji niniejszej decyzji.

#### Ad IV

W przedmiotowym postępowaniu czwarty postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*W przypadku rezygnacji Uczestnika z imprezy z przyczyn nie leżących po stronie HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o., (...), HK ZUH „PARTNER” sp. z o.o. obciąży Uczestnika następującymi kosztami:*

- a) 50 zł od osoby – jeżeli rezygnacja nastąpiła powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- b) 20 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 29-21 dniem przed rozpoczęciem imprezy,
- c) 50 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie między 20-5 dniem przed rozpoczęciem imprezy,
- d) 90 % wartości imprezy – jeżeli rezygnacja nastąpiła w okresie krótszym niż 5 dni przed rozpoczęciem imprezy”

które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższe postanowienie umowne daje Spółce uprawnienie do pobrania od konsumenta z góry określonej (zryczałtowanej) opłaty na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora.

Analizując przesłankę **bezprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 11 marca 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 63/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Warunki rezygnacji: - przy rezygnacji na 35 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby + 7% VAT; - przy rezygnacji między 34 a 16 dniem przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 50% ceny imprezy + opłata manipulacyjna; - przy rezygnacji na 15 dni przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 100% ceny*” które zostało w dn. 11 października 2004 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 130.

W wyroku z dn. 13 października 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 73/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.*” które zostało w dn. 6 stycznia 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 216.

Ponadto w wyroku z dn. 10 listopada 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 80/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Organizator ze względu na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń z wniesionych przez klienta opłat, według poniższych zasad: b) 10% wartości imprezy, jeżeli*

rezygnacja nastąpi w terminie do 44-31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 30-22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 21-15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie do 14-8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f) 100% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy,” które zostało w dn. 1 marca 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 359.

W uzasadnieniu wyroku z dnia 8.12.2006 r. (sygn. akt XVII Amc 41/06) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że „zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego”. W wyroku z dnia 20.02.2007 r. (sygn. XVII Amc 50/06) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż „przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”.

Sąd Apelacyjny w uzasadnieniu wyroku z dnia 25.09.2007 r. (sygn. akt VI ACa 637/07) uznał, że w przypadku odstąpienia klienta od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej „organizatorzy turystyki mogą zatrzymać wartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Powinni jednak zwrócić kontrahentowi to, co oszczędzili wskutek niewykonania umowy. Wynika z tego konieczność prowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym konsumentem korzystającym z usług pozwanych. Wobec tego stosowanie w tym celu konstrukcji kosztów zryczałtowanych jest całkowicie nieprzydatne i co więcej niedozwolone”, a ponadto „niedopuszczalne jest takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy, iż w każdej sytuacji, niezależnie od przyczyn rezygnacji klienta (choroba czy inne wypadki losowe) oraz niezależnie od tego, czy organizator faktycznie poniósł w związku z tą rezygnacją jakąkolwiek szkodę (choćby z uwagi na możliwość sprzedaży tej wycieczki innemu klientowi), klient zobligowany jest do poniesienia określonych z ‘góry’ przez organizatora kosztów rezygnacji”.

Brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i ww. klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania, to jest obciążenie konsumenta ryczałtowymi, z góry określonymi opłatami, w oderwaniu od kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora wskutek odstąpienia konsumenta od umowy.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż w razie odstąpienia przez nich od umowy o świadczenia usług turystycznych tracą oni możliwość uzyskania należnego im zwrotu tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu rzeczywiście poniesionych kosztów przedsiębiorcy - udokumentowanych i wynikających z indywidualnych rozliczeń.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego

potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie IV sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 21.07.2011 r. (dowód: karta nr 40). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji.

## Ad V

W przedmiotowym postępowaniu piąty postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: *„Ewentualne reklamacje muszą być potwierdzone przez przedstawiciela HK ZUH PARTNER sp. z o.o., lub świadczącego usługi kontrahenta pod rygorem nieważności i zawierać uzasadnienie. Niepotwierdzone reklamacje nie będą rozpatrywane”*, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższym postanowieniem Organizator wprowadził wymóg, zgodnie z którym zgłaszane przez konsumenta reklamacje muszą być, pod rygorem ich nieważności, potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub jego kontrahenta.

Analizując przesłankę **bezpprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 22 grudnia 2004 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 115/03) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu”*, które zostało w dn. 22 lutego 2005 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 280.

W wyroku z dn. 26 lutego 2007 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 174/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację 'przyjęto do wiadomości' pod rygorem nieważności”*, które zostało w dn. 10 kwietnia 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1112.

W wyroku z dn. 21 października 2008 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 282/07) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela KOMPAS POLAND, który jest zobowiązany do usunięcia jej na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który musi być potwierdzony przez przedstawiciela. Jest to warunek rozpatrzenia reklamacji”*, które zostało w dn. 16 grudnia 2008 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1544.

Ponadto w wyroku z dn. 11 lutego 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 244/08) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: *„Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja, potwierdzona przez Pracownika Organizatora, lub kontrahenta Organizatora w czasie trwania imprezy. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona”*, które zostało w dn. 23 września 2009 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1672.

Brzmienie klauzuli stosowanej przez Organizatora i ww. klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone w ocenie Prezesa Urzędu należy uznać za tożsame, pomimo istniejących różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania. Postanowienie kwestionowane w niniejszej decyzji jest tożsame z wyżej przytoczonymi klauzulami wpisanymi do rejestru z uwagi na tożsamość skutków, jakie wywołują w stosunku do konsumenta. Kwestionowane postanowienie, jak i postanowienia wpisane do rejestru, pozwalają na nie uwzględnienie reklamacji złożonej przez konsumenta, w każdym przypadku jeśli nie została ona potwierdzona przez przedstawiciela Organizatora lub kontrahenta Spółki, całkowicie niezależnie od treści samej reklamacji.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy analizowanej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ uzależnia ona złożenie reklamacji od jej potwierdzenia przez osobę, na której zachowanie konsument nie ma wpływu. Wymóg ten nie wynika z przepisów ustawy o usługach turystycznych ani z żadnego powszechnie obowiązującego przepisu prawa. Na podstawie art. 16b ust. 3 tej ustawy, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

W przedmiotowej sprawie zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca

zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie V sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 21.07.2011 r. (dowód: karta nr 40). Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie V sentencji niniejszej decyzji.

## Ad VI

W przedmiotowym postępowaniu szósty postawiony Organizatorowi zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów dotyczy zamieszczenia we wzorcu umownym „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez HK ZUH Partner sp. z o.o.”, stosowanym w obrocie z konsumentami postanowienia o treści: „*HK ZUH PARTNER sp. z o.o. nie zwraca wartości świadczeń, których Uczestnik nie wykorzystał z przyczyn leżących po jego stronie*”, które jest postanowieniem wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.).

Powyższe postanowienie umożliwia Spółce zatrzymanie ceny uiszczonej przez konsumenta w sytuacji, gdy nie korzysta on ze świadczeń przewidzianych umową o świadczenie usług turystycznych. Zdaniem Prezesa Urzędu, pojęcie przyczyn leżących po stronie uczestnika nie spełnia wymogu precyzyjnego ujęcia warunków umowy, które mogłoby uzasadniać zatrzymanie wartości świadczenia przez przedsiębiorcę i może prowadzić do dowolnej interpretacji ze strony Spółki. Należy zauważyć, iż powołane pojęcie może obejmować także takie sytuacje, które występują po stronie konsumenta, ale za które konsument nie ponosi odpowiedzialności i które są od niego niezależne bądź przez niego zawinione.

Analizując przesłankę **bezpprawności** kwestionowanego zachowania Przedsiębiorcy należy wskazać, iż przedmiotowe postanowienie uznano za tożsame z wymienionymi poniżej postanowieniami wpisanym do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W wyroku z dn. 28 grudnia 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 161/05) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały*

wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.”, które zostało w dn. 15 marca 2007 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1042.

W wyroku z dn. 1 lipca 2009 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 262/08) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika”, które zostało w dn. 28 września 2009 r. wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pod pozycją nr 1690.

W uzasadnieniu wyroku z dn. 1 czerwca 2006 r. Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII AmC 95/05), zwrócił uwagę, że „Zdaniem Sądu nie jest uzasadnione obciążenie klientów pozwanego całkowitymi kosztami przerwania imprezy zwłaszcza wtedy, gdy spowodowane jest przez osoby trzecie. Zdaniem Sądu pozwany powinien w przypadku nie wykonania swojego świadczenia być zobowiązany zwrócić kwotę, którą z tego powodu zaoszczędził. W każdym indywidualnym przypadku należy dokonać oceny, w jakim zakresie niewykonano w całości świadczenia przez pozwaną spółkę pozwoliło na uniknięcie przez nią planowanych kosztów. Potencjalnie istnieje również możliwość, że pozwany nie poniesie żadnych kosztów w związku z niewykonaniem umowy”.

Kwestionowane w niniejszym postępowaniu postanowienie jest tożsame z przytoczonymi powyżej klauzulami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, pomimo drobnych różnic redakcyjnych. W ocenie Prezesa Urzędu wywołuje bowiem te same skutki prawne, pozbawiając konsumenta prawa do zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie, którego nie wykorzystał w czasie trwania imprezy, a więc nie spełnione w tym zakresie przez Organizatora i to bez względu na przyczyny, jak i w oderwaniu od tego, czy Spółka nie realizując tego świadczenia oszczędziła wpłaconą przez konsumenta kwotę bądź poniesione koszty odzyskała.

Stwierdzono zatem, że Organizator stosuje postanowienie wzorca umownego uznanego za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a zatem, że jego działania mają **charakter bezprawny**.

Zachowanie Spółki **godzi w interesy konsumentów**, gdyż wprowadzenie do wzorca umowy powyższej klauzuli powoduje pogorszenie sytuacji konsumentów, ponieważ są oni pozbawieni prawa zwrotu określonych kosztów, niezależnie od jakichkolwiek okoliczności indywidualnego przypadku, a więc także w sytuacji, gdy niewykonanie świadczenia przez Organizatora pozwoliło mu na uniknięcie przez niego części lub nawet w całości kosztów tego świadczenia.

Zakwestionowane zachowanie Organizatora dotyczy zbiorowego interesu konsumentów, gdyż skierowane jest do szerokiego ich kręgu. Stosowane praktyki wymierzone są zatem we wszystkich rzeczywistych odbiorców świadczonych przez Spółkę usług, z którymi zawarto umowy o organizację imprezy turystycznej na podstawie wzorca zakwestionowanego w toku niniejszego postępowania, jak również we wszystkich jego potencjalnych kontrahentów. Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Organizator w obrocie gospodarczym.

Mając powyższe na uwadze stwierdzić należy, iż kwestionowane zachowanie Organizatora **stanowi praktykę** naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o jakiej mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po wszczęciu niniejszego postępowania Spółka wprowadziła do obrotu z konsumentami nowy wzorzec „Warunków uczestnictwa...”, który nie zawiera postanowienia kwestionowanego w punkcie VI sentencji decyzji i obowiązuje od dnia 27.04.2011 r. (dowód: karta nr 39).

Powyższe dało podstawy do przyjęcia, że z tym dniem **doszło do zaniechania** stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów rozważanej w tym punkcie.

Stosownie do art. 26 ust. 1 powołanej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24. W tym przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

W związku z powyższym orzeczono jak w punkcie VI sentencji niniejszej decyzji.

## Ad VII

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

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniana jest wysokość nakładanych na przedsiębiorców kar. Norma prawna wynikająca z art. 111 ww. ustawy stanowi jedynie, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa między innymi w art. 106 należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Wskazać również należy, że kara pieniężna może być nałożona na przedsiębiorcę niezależnie od tego, czy dopuścił się naruszenia przepisów ustawy umyślnie, czy też nieumyślnie. Z powyższego wynika, że kara może być nałożona bez względu na okoliczność występowania po stronie przedsiębiorcy winy rozumianej jako świadomość bezprawności zachowania. Okoliczność ta jest jednak czynnikiem relewantnym przy miarkowaniu wysokości nakładanej kary pieniężnej<sup>9</sup>. Nałożona przez Prezesa Urzędu kara powinna ponadto pełnić funkcję represyjną (tj. stanowić dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów), a także prewencyjną, dyscyplinującą (tj. zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości). W zależności od stopnia naruszenia przepisów ustawy, ustala się funkcję prewencyjną lub represyjną za wiodącą.

W punktach I-VI sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o jakich mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawy do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Podstawą obliczenia wysokości niniejszej kary jest przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, tj. w 2010 r. Przychód osiągnięty przez Spółkę w 2010 r. wyniósł [...], w związku z czym maksymalna kara, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona, to kara w wysokości [...].

---

<sup>9</sup> Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 1027.



W oparciu o osiągnięty przez Spółkę przychód ustalono kwotę bazową stanowiącą punkt wyjścia dla dalszych obliczeń, którą określono na poziomie [...] % przychodu za każdą z sześciu stwierdzonych praktyk, czyli łącznie [...] % przychodu, to jest na poziomie 5023 zł za każdą z sześciu stwierdzonych praktyk, czyli łącznie 30191 zł.

Na wysokość tej kwoty miał wpływ fakt, że niniejsza kara dotyczy stosowania aż sześciu praktyk polegających na posługiwaniu się klauzulą będącą postanowieniem wpisanym do powszechnie dostępnego rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Wagę praktyk należy określić jako stosunkowo dużą, ze względu na to, że na ich mocy:

1. konsumenci zobowiązani do natychmiastowego ponoszenia kosztów wyrządzonych przez nich szkód, nawet jeśli na podstawie ogólnych zasad wynikających z przepisów Kodeksu cywilnego nie mają takiego obowiązku (punkt I sentencji decyzji);
2. Spółka wyłączyła odpowiedzialność za utratę bagażu konsumenta w trakcie trwania imprezy turystycznej (punkt II sentencji decyzji) i za opóźnienia w trakcie trwania imprezy turystycznej, spowodowanymi postojami na granicach, niezależnie od przyczyny tych postojów (punkt III sentencji decyzji);
3. konsumenci tracą możliwość uzyskania należnego im zwrotu tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu rzeczywiście poniesionych kosztów przedsiębiorcy (punkt IV sentencji decyzji);
4. Spółka uzależnia złożenie reklamacji od jej potwierdzenia przez osobę, na której zachowanie konsument nie ma wpływu (punkt V sentencji decyzji);
5. konsumenci pozbawieni są prawa zwrotu wartości niewykorzystanych świadczeń, niezależnie od jakichkolwiek okoliczności indywidualnego przypadku (punkt VI sentencji decyzji).

W niniejszym przypadku nie wykazano umyślności działania Spółki. Przy miarkowaniu kary uwzględniono również fakt, że choć Spółka zawiera z konsumentami umowy wykonywane jednorazowo, to dotyczą one towaru istotnego z uwagi na jego charakter, a do tego wiążą się ze znacznymi obciążeniami finansowymi. Jednocześnie zauważono także, że na rynku świadczenia usług turystycznych działa wielu przedsiębiorców oferujących swe usługi, dzięki czemu konsumenci mogą swobodnie wybierać swego kontrahenta. Oceniając wagę naruszenia Prezes Urzędu miał również na względzie, iż zakwestionowane praktyki wymierzone były we wszystkich konsumentów korzystających z usług Organizatora, a zatem miały charakter powszechny. Wszystkie oceniane praktyki były krótkotrwałe, gdyż postanowienia wzorca „Warunków uczestnictwa...” stosowane były w obrocie z konsumentami od dn. 01.02.2011 r. do 27.04.2011 r. (w przypadku praktyk, o których mowa w punktach I, III i VI sentencji niniejszej decyzji) albo do 21.07.2011 r. (w przypadku praktyk, o których mowa w punktach II i IV-V sentencji niniejszej decyzji).

Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie zasły okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. Okolicznością łagodzącą, która wystąpiła w niniejszej sprawie, jest zaniechanie przez przedsiębiorcę stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów niezwłocznie po wszczęciu postępowania wyjaśniającego przez Prezesa Urzędu, w związku z czym kwotę bazową **zmniejszono o 30%**. W niniejszej sprawie wystąpiła okoliczność obciążająca, którą jest ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia. Wystąpienie ww. okoliczności doprowadziło do tego, że kwota bazowa została podwyższona o **20%** w stosunku do pierwotnego poziomu. Łącznie kwotę bazową **zmniejszono o 10%**, to jest do kwoty 4529 zł za każdą ze stwierdzonych praktyk, czyli łącznie 27127 zł.

Na ostatnim etapie sprawdzono, czy kara obliczona w ww. sposób nie przewyższa kary w maksymalnej wysokości, jaka została przewidziana w przepisie art. 106 ust. 1 pkt. 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Sytuacja taka nie ma jednak w niniejszym przypadku miejsca.

W wyniku obliczeń przeprowadzonych w wyżej opisany sposób karę pieniężną z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punktach I-VI sentencji niniejszej decyzji określono na poziomie **27127 zł** (słownie: dwudziestu siedmiu tysięcy stu dwudziestu siedmiu złotych), co stanowi ok. [...] % przychodu przedsiębiorcy, osiągniętego przez niego w 2010 roku i ok. [...] % maksymalnej kary, jaka mogłaby w niniejszym przypadku zostać wymierzona.

#### **Ad VIII**

Stosownie do art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ww. ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść **koszty postępowania**. Zgodnie z art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie.

W punktach I-VI sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu w wyniku przeprowadzonego przeciwko Organizatorowi postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów stwierdził naruszenie przez ww. przedsiębiorcę art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Spełniona została zatem przesłanka wynikająca z art. 77 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwalająca na obciążenie Organizatora kosztami przeprowadzonego postępowania, którymi są dla Prezesa Urzędu wydatki w kwocie 23 zł związane z prowadzoną w toku tego postępowania korespondencją.

W związku z tym postanowiono obciążyć HK Zakład Usługowo Handlowy Partner spółkę z o.o. z siedzibą w Dąbrowie Górniczej kosztami postępowania w wysokości **23 zł** (słownie: trzydziestu ośmiu złotych).

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie VIII sentencji niniejszej decyzji.

**Koszty niniejszego postępowania, na podstawie art. 264 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego, w związku z art. 83 i art. 80 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie w NBP o/o Warszawa Nr 511010100078782231000000 w terminie 14 dni od daty uprawomocnienia się niniejszej decyzji.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 z późn. zm.) – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie VIII niniejszej decyzji, stosownie do treści art. 81 ust. 5 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479<sup>32</sup> § 1 i 2 Kodeksu postępowania cywilnego, należy wnieść zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Katowicach w terminie tygodnia od dnia doręczenia niniejszej decyzji.

DYREKTOR DELEGATURY  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW W KATOWICACH

Maciej Fragsztajn