



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA UOKiK W GDAŃSKU**

---

**RGD.61-11/11/MLM**

Gdańsk, dnia 07 września 2011r.

**DECYZJA NR RGD.13/2011**

**I.** Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy, w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **PO UPRAWDOPODOBNIENIU**, w toku postępowania wszczętego z urzędu, stosowania przez przedsiębiorcę Agnieszkę Krupę, prowadzącą Agencję Turystyczną EURO TRAVEL w Kwidzynie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

**I.1** Stosowaniu we wzorcu umownym **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** następujących postanowień, o treści:

- ✓ *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe: kamera, aparat, biżuteria itp. oraz szkód powstałych z tytułu zaniedbania przez Uczestnika.*
- ✓ *Wszelkie spory wynikłe z Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają kompetencjom sądu Organizatora,*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43 poz. 296, z późn. zm.) do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone i co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami),

**I.2.** Stosowaniu praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wykorzystywaniu we wzorcu umownym **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** postanowienia o treści: *W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej i naruszeniu, w ten sposób, obowiązku udzielania konsumentom, w umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących praw konsumentów, w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy przez organizatora, co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami),*

---

**80-824 GDAŃSK, UL. PODWALE PRZEDMIEJSKIE 30**  
**TEL./FAX (58) 346-29-32, 346-29-33, 301-51-75**  
**E-MAIL: GDANSK@UOKIK.GOV.PL**

oraz **po zobowiązaniu się** przedsiębiorcy Agnieszki Krupy, prowadzącej Agencję Turystyczną EURO TRAVEL w Kwidzynie, do podjęcia działań zmierzających do zaniechania naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, o którym mowa w pkt I.1 i I.2 powyżej, poprzez:

- a) usunięcie ze stosowanego wzorca umownego kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień,
- b) zamieszczenie w nowym wzorcu umownym postanowień, które stanowiąc będą pełną i rzetelną informację o przysługujących konsumentom prawach, w przypadku zmiany warunków umownych przez przedsiębiorcę,

nakłada się na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązań, o których mowa w punktach a) i b) **w terminie dwóch miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji.

**II.** Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami), stosownie do art. 33 ust. 6 ww. ustawy i § 5 ust. 1 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. 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, nakłada się na przedsiębiorcę Agnieszkę Krupę, prowadzącą Agencję Turystyczną EURO TRAVEL z siedzibą w Kwidzynie obowiązek przekazania, **w terminie trzech miesięcy** od daty uprawomocnienia się decyzji, informacji potwierdzających wykonanie zobowiązań, o których mowa w punkcie I sentencji decyzji, poprzez przekazanie nowych wzorców umownych wraz z określeniem daty, od której zaczęły one obowiązywać w obrocie.

## UZASADNIENIE

W roku 2011 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem UOKiK lub Prezesem Urzędu) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach tych działań Delegatura UOKiK w Gdańsku pozyskała, a następnie poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez wybranych przedsiębiorców, działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca Agnieszka Krupa, prowadząca Agencję Turystyczną EURO TRAVEL w Kwidzynie (zwana dalej EURO TRAVEL), we wzorcu umowy pod nazwą: **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzorców umownych, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem), a także nie udziela konsumentom, w umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących praw konsumentów, w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy przez organizatora, co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami), zwana dalej ustawą o usługach turystycznych.

W związku z powyższym, postanowieniem nr 109 z dnia 16 maja 2011r. – wszczęte zostało, z urzędu, postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Agnieszkę Krupę, prowadzącą Agencję Turystyczną EURO TRAVEL z siedzibą w Kwidzynie,

praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.), zwanej dalej także ustawą o ochronie [...] polegającej na:

**I.** Stosowaniu we wzorcu umownym **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** następujących postanowień, o treści:

- ✓ *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe: kamera, aparat, biżuteria itp. oraz szkód powstałych z tytułu zaniedbania przez Uczestnika,*
- ✓ *Wszelkie spory wynikłe z Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają kompetencjom sądu Organizatora,*

uznanych za postanowienia niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone, odpowiednio pod pozycjami: **1136** i **769; 1299**, co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie [...].

**II.** Stosowaniu praktyki określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na wykorzystywaniu we wzorcu umownym **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** postanowienia o treści: *W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej* i naruszeniu, w ten sposób, obowiązku udzielania konsumentom, w umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących praw konsumentów, w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy przez organizatora, co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268, z późniejszymi zmianami).

W toku postępowania Prezes Urzędu, postanowieniem nr 110 z dnia 16 maja 2011r., zaliczył w poczet dowodów część materiałów stanowiących akta sprawy prowadzonej pod sygnaturą RGD. 405-7/11/MLM, tj.: pismo przedsiębiorcy z dnia 8 lutego 2011r., z załącznikami.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania przedsiębiorca, pismem z dnia 20 maja 2011r., wskazał, że w związku z art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązuje się do *zaniechania dalszego wykorzystania niedozwolonych postanowień we wzorcu umownym i zobowiązuje się do ich usunięcia*. Ponadto pismem z dnia 29 lipca 2011r., EURO TRAVEL przedstawił projekt nowego wzorca umownego.

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

Agnieszka Krupa, prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Agencja Turystyczna EURO TRAVEL w Kwidzynie. Przedsiębiorca został wpisany do prowadzonej przez Burmistrza Miasta Kwidzyna ewidencji działalności gospodarczej pod numerem 9877. Ponadto Agnieszka Krupa zarejestrowana jest w Rejestrze Organizatorów i Pośredników Turystycznych Marszałka Województwa Pomorskiego pod numerem 319. W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych oraz pośredniczenie na zlecenie klientów w zawieraniu umów o świadczenie usług turystycznych. W kontaktach z klientami

przedsiębiorca posługuje się projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług (oferty) tego przedsiębiorcy.

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

Stosowany przez przedsiębiorcę, wzorzec umowy pod nazwą **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** zawiera między innymi następujące postanowienia:

- ✓ *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe: kamera, aparat, biżuteria itp. oraz szkód powstałych z tytułu zaniedbania przez Uczestnika,*
- ✓ *Wszelkie spory wynikłe z Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają kompetencjom sądu Organizatora,*
- ✓ *W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej.*

W prowadzonym przez Prezesa Urzędu rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono następujące klauzule:

- pod nr **769**, o treści: *Natura Tour nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, zguby, kradzieże i inne zdarzenia, które mogą się zdarzyć w pokojach, hotelach i środkach komunikacji w czasie trwania imprezy turystycznej organizowanej za granicą,*
- pod nr **1136**, o treści: *JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych,*
- pod nr **1299**, o treści: *Wszelkie spory wynikłe z realizacji umowy rozstrzygane będą przez sąd cywilny w Krakowie, bądź przez sąd miejsca wykonania umowy.*

Zgodnie z brzmieniem art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy, z przyczyn od niego niezależnych, zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy wówczas klient, który odstępuje od umowy z tego powodu, może według swojego wyboru:

1. *uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;*
2. *żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.*

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

Możliwość rozstrzygnięcia przedmiotowej sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uzależniona jest od uprzedniego stwierdzenia, czy zagrożony został w niej interes publiczny. Jeżeli przesłanka taka nie występuje, Prezes Urzędu nie jest upoważniony do realizacji zasadniczego celu ustawy, którym, zgodnie z zapisem art. 1 ust. 1, jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podej-

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

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Normalny, Wyjustowany, Odstęp Przed: 0 pt, Po: 0 pt, Tabulatory: 0,63 cm, Do lewej

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

**Sformatowano:** Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

mowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

W ocenie Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami skarżonego przedsiębiorcy. Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami. Agnieszka Krupa jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zgodnie z którym, pod pojęciem tym rozumie się m.in. przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej. Ustawa z dnia 2 lipca 2004r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jednolity: Dz. U. z 2010r. Nr 220, poz. 1447) w art. 4 stanowi, m.in. że przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą.

Skarżonemu przedsiębiorcy postawiono zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie [...]. Przepis art. 24 ust. 1 stanowi, że *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zgodnie z ust. 2 pkt 1 tego artykułu 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 1964r. – Kodeks postępowania cywilnego [...].* Natomiast zgodnie z ust. 2 pkt 2 tego przepisu za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uznaje się *naruszenie obowiązku udzielenie konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.*

Aby działania przedsiębiorcy mogły zostać uznane za sprzeczne z powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy o ochronie [...], należy wykazać, że spełniają one łącznie następujące przesłanki:

- ujawniają się w obrocie konsumenckim, a więc dotyczą relacji przedsiębiorca-konsument,
- stanowią działanie bezprawne,
- naruszają zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie [...] i art. 22<sup>1</sup> Kodeksu cywilnego za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. W niniejszej sprawie fakt zawierania umów o usługi turystyczne z konsumentami pozostaje poza sporem, co przesądza o uznaniu, iż pierwsza z ww. przesłanek jest spełniona.

Co do drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działanie sprzeczne z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 i pkt 2 ustawy o ochronie [...], polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowień wzorca umowy, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego, a także naruszenie obowiązku udzielenie konsumentom rzetelnej i pełnej informacji.

**I. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców. Art. 479<sup>43</sup> K.p.c. rozsze-**

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano: Czcionka: (Domyślny) Tahoma, 12 pt

Sformatowano

Sformatowano: Wcięcie: Pierwszy wiersz: 0 cm

Sformatowane: Punktory i numeracja

Sformatowano: Wcięcie: Pierwszy wiersz: 0 cm

Sformatowano: Wcięcie: Z lewej: 0 cm, Wysunięcie: 0,5 cm

rza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie, tj. innych przedsiębiorców. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do Rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w Rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego.

Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecnictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż ... stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów [...]. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że [...] praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru [...]. Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecnictwie ETS dotyczącym zasady efektywności [...].

Sformatowano: Wcięcie: Z  
lewej: 0,5 cm, Pierwszy  
wiersz: 0 cm

Nie jest zatem konieczna dokładna oraz literalna identyczność klauzuli wpisanej do Rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd też niedozwolone będą również postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści tak samo godzi w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do Rejestru.

W zakresie punktu I sentencji decyzji, oceniana praktyka dotyczy stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> K.p.c.

Po **pierwsze**, postanowienie, o treści: *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe: kamera, aparat, biżuteria itp. oraz szkód powstałych z tytułu zaniedbania przez Uczestnika*, można uznać, za tożsame z klauzulami umieszczonymi w Rejestrze pod pozycjami **1136** i **769**.

Wyrokiem z dnia 27 lutego 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, wpisane w Rejestrze pod poz. 1136, o treści: *JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych*. Natomiast wyrokiem z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt AmC 6/05) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie, ujęte w Rejestrze w poz. 769, o treści: *Natura Tour nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenia, zniszczenia, zguby, kradzieże i inne zdarzenia, które mogą się zdarzyć w pokojach, hotelach i środkach komunikacji w czasie trwania imprezy turystycznej organizo-*

wanej za granicą. W uzasadnieniu wyroku Sąd stwierdził, że postanowienie to spełnia przesłankę klauzuli niedozwolonej, w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i zakazał wykorzystywania tej klauzuli w obrocie (art. 479<sup>42</sup> kpc). Zdaniem Sądu postanowienie to prowadzi do *rozszerzenia katalogu okoliczności zwalniających pozwanego z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania ponad granice wyznaczone przez art. 11 a ustawy o usługach turystycznych*. W ocenie Sądu postanowienie to jest *przykładem nierzetelnego traktowania konsumenta, sprzecznego z dobrymi obyczajami i rażąco naruszającego jego interesy*.

Także i EURO TRAVEL stosując zakwestionowane postanowienie ogranicza swoją odpowiedzialność organizatora turystyki. Podkreślić należy, że zgodnie z brzmieniem art. 11 a ustawy o usługach turystycznych organizator, co do zasady, odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, chyba że określone zdarzenie jest objęte wyłączeniem przewidzianym w tym przepisie prawnym. Tymczasem postanowienie stosowane przez EURO TRAVEL organiczna odpowiedzialność organizatora za mienie klienta, nawet w sytuacji, gdy do zdarzeń związanych z jego np. utratą, czy zniszczeniem dochodzi na skutek niedbalstwa, czy nienależytej staranności ze strony przedsiębiorcy. Z tych też względów uznać należy, że analizowane postanowienie wywołuje identyczne skutki prawne, jak wskazane klauzule niedozwolone. **Drugie**, postanowienie o treści: *Wszelkie spory wynikłe z Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają kompetencjom sądu Organizatora*, zdaniem Prezesa Urzędu może zostać uznane za tożsame z klauzulą umieszczoną w Rejestrze pod pozycją **1299**.

W wyroku z dnia 29 listopada 2007r. (sygn. akt XVII Amc 211/07) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne, o treści: *Wszelkie spory wynikłe z realizacji umowy rozstrzygane będą przez sąd cywilny w Krakowie, bądź przez sąd miejsca wykonania umowy*. Wyniki analizy porównawczej postanowienia zawartego we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę z klauzulą umieszczoną w Rejestrze, pozwalają na stwierdzenie, że - pomimo braku identyczności literalnej - stosowanie jego wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, zapisy te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów K.p.c. o właściwości ogólnej i przemiennej.

Zgodnie z ustawą z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 269 ze zm.) mówiąc o właściwości miejscowej, można wyróżnić właściwość: ogólną, przemiennej i wyłączną. Zasadę w zakresie właściwości miejscowej określa art. 27 § 1 K.p.c. stanowiąc, że *Powództwo wytacza się przed sąd pierwszej instancji, w którego okręgu pozwany ma miejsce zamieszkania*. Właściwość wyłączna dotyczy powództw związanych m.in. z prawem rzeczowym na nieruchomości, dziedziczeniem, stosunkami pomiędzy rodzicami i dziećmi. Przepisy dotyczące właściwości przemiennej przewidują możliwość wytoczenia powództwa o ustalenie istnienia umowy, jej wykonania, rozwiązania lub unieważnienia, jak też o odszkodowanie z powodu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy, przed sądem właściwym dla miejsca jej wykonania. W razie wątpliwości, miejsce to powinno być stwierdzone dokumentem. Przepisy art. 31 i nast. K.p.c. umożliwiają powodowi dokonanie wyboru pomiędzy sądem właściwości ogólnej, a innym sądem oznaczonym w tych przepisach, w zależności od tego, który sąd jest dla niego dogodniejszy.<sup>1</sup> Nie jest zatem dopuszczalne narzucenie właści-

<sup>1</sup> Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz. Tom I. Pod redakcją K. Piaseckiego, Wydawnictwo

wości przemiennej przez jedną ze stron stosunku prawnego/umowy, a jedynie następczy jej wybór w chwili powstania roszczenia wynikającego z umowy. Artykuł 46 K.p.c. przewiduje możliwość zawarcia tzw. umowy prorogacyjnej, polegającej na tym, że strony mogą umówić się na piśmie o poddanie sądowi pierwszej instancji, który według ustawy nie jest miejscowo właściwy, sporu już wynikłego lub sporów mogących wyniknąć w przyszłości z oznaczonego stosunku prawnego. Sąd ten, jeżeli strony nie postanowiły inaczej, będzie wówczas sądem wyłącznie właściwym. W świetle przytoczonego przepisu możliwe jest odejście od generalnego modelu właściwości ogólnej, jednak tylko wtedy, gdy jest to przedmiotem indywidualnego uzgodnienia umownego. Skuteczność takiej umowy zależy zatem od zgodnego wyrażenia woli stron.

Tak więc, w rozpatrywanym przypadku, w sytuacji konieczności rozwiązywania sporu na drodze sądowej w grę wchodzi tylko dwie właściwości, tj. ogólna i przemienne. Według właściwości ogólnej, jeżeli powodem jest konsument, to powództwo powinno zostać wniesione do sądu właściwego dla siedziby przedsiębiorcy (art. 30 K.p.c.). Jeżeli natomiast powodem jest przedsiębiorca, to sądem właściwym jest sąd, w którego okręgu konsument ma miejsce zamieszkania (art. 27 § 1 k.p.c.). W przypadku właściwości przemiennej dotyczącej roszczeń wynikających z zawartej umowy, właściwym będzie sąd miejsca wykonania tej umowy. Jak wynika z powyższego, nie w każdym przypadku sądem właściwym będzie sąd właściwy wskazany we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę. Przedsiębiorca narzucając konsumentowi ograniczenie możliwości dochodzenia roszczeń powstałych na tle wykonywania umowy przyczynia się do pogorszenia jego sytuacji, co może być źródłem niewygody i niepotrzebnej straty czasu, a także zbędnych wydatków. Zapis taki utrudnia mu ponadto skuteczną realizację konstytucyjnego prawa do sądu.<sup>2</sup>

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

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

**II.** Przedsiębiorcy postawiono również zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na wykorzystywaniu we wzorcu umownym **Warunki Uczestnictwa w Imprezach Organizowanych przez Agencję Turystyczną EURO TRAVEL** postanowienia o treści: *W przypadku koniecznym Organizator zastrzega*

---

C.H. Beck, Warszawa 1996r., str.164.

<sup>2</sup> Wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 maja 2005r., sygn. akt XVII Ama 46/04.



*sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej* i naruszeniu, w ten sposób, obowiązku udzielania konsumentom, w umowach o świadczenie usług turystycznych, rzetelnych i pełnych informacji dotyczących praw konsumentów, w sytuacji zmiany istotnych warunków umowy przez organizatora, co może stanowić naruszenie art. 14 ust. 6 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych.

Udowodnienie, że przedsiębiorca stosuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 24 ust. 2 pkt 2 ustawy o ochronie [...], wymaga wykazania, że informacje rozpowszechniane przez EURO TRAVEL, a dotyczące praw konsumentów w sytuacji zmiany istotnych warunków umownych przez przedsiębiorcę są nierzetelne i niepełne.

Zgodnie z art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator przed rozpoczęciem imprezy, z przyczyn od niego niezależnych, zmuszony jest zmienić istotne warunki umowy wówczas klient, który odstępuje od umowy z tego powodu, może według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie (chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie) albo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Tymczasem przedsiębiorca w umowach zawieranych z konsumentami przewidział jedynie, że *w przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej*. Natomiast całkowicie zaniechał poinformowania swoich klientów o ich prawach, które wynikają wprost z przepisów ustawy o usługach turystycznych, w szczególności z ww. art. 14 ust. 6 tej ustawy.

W przedmiotowej sprawie przyjąć należy, że oferta handlowa przedsiębiorcy, kierowana jest do niedookreślonej grupy osób fizycznych, konsumentów, którzy zawierają umowę w celu bezpośrednio niezwiązanym z działalnością gospodarczą, są to więc konsumenci przeciętni, którzy chociaż potrafią zrozumieć kierowane do nich informacje oraz podjąć w oparciu o ten przekaz świadomą decyzję co do oferty przedsiębiorcy, nie posiadają jednak wiedzy specjalistycznej w tym przedmiocie i często nie znają pełni swoich praw. Stąd też należyte poinformowanie klientów przez przedsiębiorcę o ich prawach jest bardzo istotne, natomiast zignorowanie tego obowiązku uznać należy, za działanie bezprawne i naruszające obowiązek informacyjny, co w konsekwencji może prowadzić do istotnego naruszenia interesów konsumentów/kontrahentów EURO TRAVEL. W tym miejscu wskazać należy, że przedsiębiorca jest obowiązany do poinformowania swoich klientów o fakcie zmiany warunków umowy, a klientom przysługuje wówczas prawo określonego wyboru. Pokreślić również należy, że przedsiębiorca, zawierając umowę o usługi turystyczne, obowiązany jest do określenia zarówno podstaw prawnych, jak i konsekwencji prawnych wynikających z umowy (art. 14 ust. 2 pkt 10 ustawy o usługach turystycznych). Tymczasem, w treści umowy, wykorzystywanej przez przedsiębiorcę w obrocie konsumenckim, brak jest jakichkolwiek informacji nt. praw klientów, w przypadku gdy przedsiębiorca zmienia warunki umowy. Zdaniem Prezesa Urzędu informacje przekazywane przez przedsiębiorcę, a dotyczące zmiany warunków umownych są nierzetelne i niepełne bowiem nie wskazują jakie działania może podjąć klient, w takiej sytuacji, oraz jakie prawa mu przysługują.

Ponieważ, jak zaznaczono wcześniej, oferta imprez turystycznych kierowana jest przez EURO TRAVEL do nieograniczonej liczby kontrahentów/potencjalnych klientów, w tym i konsumentów uznać należy, że w tej sprawie mamy do czynienia nie z sumą indywidu-

alnych, ale ze zbiorowym interesem konsumentów, który niewątpliwie zostały naruszone przez działania przedsiębiorcy.

Stosownie do art. 28 ust. 1 ww. ustawy, jeżeli w toku postępowania w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 tejże ustawy, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 tejże ustawy, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes UOKiK może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań, a stosownie do art. 28 ust. 2 ww. ustawy – może też określić termin ich wykonania.

Z kolei, odpowiednio do art. 28 ust. 3 ustawy, w decyzji, o której mowa w ust. 1 tego artykułu, Prezes UOKiK nakłada na przedsiębiorcę obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań.

Jak wykazano wcześniej, w okolicznościach przedmiotowej sprawy zostało uprawdopodobnione, że EURO TRAVEL stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie [...]. Jednocześnie przedsiębiorca zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, poprzez opracowanie nowego wzorca umowy.

W nowym wzorcu umownym postanowienie o treści: *Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż uczestnika. Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przedmioty wartościowe: kamera, aparat, biżuteria itp. oraz szkód powstałych z tytułu zaniedbania przez Uczestnika, według deklaracji przedsiębiorcy*, zostanie usunięte. Natomiast postanowienie, o treści: *Wszelkie spory wynikłe z Umowy-Zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają kompetencjom sądu Organizatora*, ma otrzymać brzmienie: *Ewentualne spory wynikające z realizacji Umowy będą rozstrzygane polubownie, a w przypadku braku porozumienia przez sądy powszechne.*

Ponadto przedsiębiorca zobowiązał się do usunięcia postanowienia o treści: *W przypadku koniecznym Organizator zastrzega sobie prawo zmiany warunków Umowy zawartej z uczestnikiem, zwłaszcza w przypadku: działań kontrahentów krajowych, innych biur podróży oraz siły wyższej* i przedstawił propozycję zamieszczenia w nowym wzorcu umownym postanowień, które stanowią pełną i rzetelną informację o prawach klientów/konsumentów w przypadku zmiany warunków umownych przez organizatora imprezy, o których mowa w art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych.

W nowym wzorcu umownym przedsiębiorca przewidział, że *Organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki uczestnictwa z klientem niezwłocznie powiadamia o tym fakcie uczestnika. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy: przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo, odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar.* Jednocześnie uczestnik w takiej sytuacji ma prawo uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym standardzie albo wyższym, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie lub żądać zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Ponadto EURO TRAVEL poinformował, że *Obecnie biuro nie jest w trakcie realizacji żadnej imprezy turystycznej.*

W ocenie Prezesa Urzędu podjęte zobowiązanie w sposób wystarczający zabezpiecza i chroni interesy konsumentów.

Biorąc pod uwagę wymienione okoliczności orzeczono, jak w **punkcie I** sentencji.

Ponadto, Prezes UOKiK, w oparciu o zapis art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie (...) wyznaczył termin przekazania informacji o wykonaniu zobowiązania w terminie trzech miesięcy od daty uprawomocnienia się decyzji. Mając to na uwadze orzeczono, jak w **punkcie II** sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Otrzymuje:

Agnieszka Krupa  
Agencja Turystyczna  
EURO TRAVEL  
ul. Drzymały 14  
82-500 KWIDZYN