



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

DELEGATURA w ŁODZI

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

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

E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61- 12/08/AK

Łódź, dnia 18 czerwca 2008 r.

DECYZJA Nr RŁO 31/2008

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 zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Agencji Turystyczno-Usługowej „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 13, 25-025 Kielce,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po uprawdopodobnieniu stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów:**

a. o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), we wzorcu umowy pn.: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR Sp. z o.o. w Kielcach” o następującej treści:

- „Niewykorzystanie któregośkolwiek, ze świadczeń w określonym terminie nie upoważnia Państwa do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w biurze.”,
- „W wyjątkowych przypadkach w trakcie realizacji imprezy Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach czasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie.”,
- „Za bagaż, który uczestnik przewozi odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikała z rażącego niedbalstwa Biura”,
- „Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.”,

- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą państwo zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”,
- b. o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień we wzorcu umowy pn.: „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR Sp. z o.o. w Kielcach”, które jest bezprawne w świetle art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) o treści:
 - „Biuro zastrzega sobie jednak prawo do zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach, a mianowicie:
 - b/ wzrostu ceł, podatków kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe itp.”,

i przyjęciu zobowiązania Agencji Turystyczno-Usługowej „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 13, 25-025 Kielce, do zaniechania tych działań poprzez opracowanie do dnia 20 czerwca 2008 r. nowego wzorca nie zawierającego postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym do dnia 30 czerwca 2008 r.:

nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania do dnia 20 czerwca 2008 r. poprzez wprowadzenie zmian we wzorcu umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR sp. z o.o. w Kielcach” zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, **do dnia 30 czerwca 2008 r.** poprzez wycofanie z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Agencję Turystyczno-Usługową „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 13, 25-025 Kielce, **obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania:**

- **do dnia 4 lipca 2008 r. poprzez doręczenie nowego wzorca umowy,**
- **do dnia 14 lipca 2008 r. poprzez doręczenie dowodów potwierdzających** aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym zawierających postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we wzorcu umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR sp. z o.o. w Kielcach”.

Uzasadnienie

W dniu 20 grudnia 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu badanie rynku świadczenia usług turystycznych w zakresie stanu konkurencji na tym rynku oraz stanu ochrony praw konsumentów, w szczególności w zakresie możliwych naruszeń praw

konsumentów w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych. W ramach ww. postępowania Prezes Urzędu dokonał między innymi kontroli wzorców umów stosowanych przez Agencję Turystyczno-Usługową „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 13, 25-025 Kielce (zwana dalej: „Spółka”). W wyniku kontroli Prezes Urzędu ustalił, że Spółka we wzorcu umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR sp. z o.o. w Kielcach” (zwany dalej: „wzorzec umowy”) stosuje postanowienia o treści:

- „Niewykorzystanie któregokolwiek, ze świadczeń w określonym terminie nie upoważnia Państwa do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w biurze.” (pkt 2 - zdanie przedostatnie wzorca umowy),
- „W wyjątkowych przypadkach w trakcie realizacji imprezy Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie.” (pkt 3 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Za bagaż, który uczestnik przewozi odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikała z rażącego niedbalstwa Biura” (pkt 7 - zdanie 5 i 6 wzorca umowy),
- „Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.” (pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą państwo zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń” (pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy),
- „Biuro zastrzega sobie jednak prawo do zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach, a mianowicie:
b/ wzrostu ceł, podatków kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe itp.” (pkt 6 wzorca umowy).

W wyniku przeprowadzonej analizy Prezes Urzędu ustalił, że postanowienie wskazane w pkt 3 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.) (zwany dalej: „Rejestr”) pod pozycją 179, w dniu 21 listopada 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 91/03, o treści: „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.”. Postanowienie wskazane w pkt 2 zdanie przedostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1086, w dniu 27 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści: „Niewykorzystanie któregokolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty”. Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie 5 i 6 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 607, w dniu 3 stycznia 2006 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 87/04, o treści: „Za bagaż, który uczestnik przewozi ze sobą odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa biura. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie,

zniszczenie, zguby, kradzieże, które mogą się zdarzyć w hotelu lub apartamentach”. Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 997, w dniu 15 stycznia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 148/05, o treści: „Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza, jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności”. Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 606, w dniu 3 stycznia 2006 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 87/04, o treści: „Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”. Ponadto postanowienie wskazane w pkt 6 wzorca umowy jest niezgodne z treścią art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.).

W dniu 24 kwietnia 2008 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-10/08 (dowód: karty Nr 1 – 2) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Agencję Turystyczno-Usługową „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach, ul. Jana Pawła II nr 13, 25-025 Kielce, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na godzącym w nie, bezprawnym stosowaniu we wzorcu umowy postanowień o treści:

- „Niewykorzystanie któregokolwiek, ze świadczeń w określonym terminie nie upoważnia Państwa do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w biurze.” (pkt 2 - zdanie przedostatnie wzorca umowy) - które zostało wpisane do Rejestru,
- „W wyjątkowych przypadkach w trakcie realizacji imprezy Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie.” (pkt 3 - zdanie ostatnie wzorca umowy) - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Za bagaż, który uczestnik przewozi odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikała z rażącego niedbalstwa Biura” (pkt 7 - zdanie 5 i 6 wzorca umowy) - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.” (pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy) - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą państwo zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń” (pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy) - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Biuro zastrzega sobie jednak prawo do zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach, a mianowicie:
 - b/ wzrostu ceł, podatków kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe itp.” (pkt 6) – które jest niezgodne z treścią art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.),

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

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania Spółka w piśmie z dnia 30 maja 2008 r. (dowód: karta Nr 14) zgodziła się z postawionymi zarzutami i zobowiązała się do wycofania naruszających prawo postanowień z wzorca umowy, opracowanie nowego wzorca umowy, który nie będzie zawierał kwestionowanych postanowień i wdrożyć go do dnia 20 czerwca 2008 r. jak również do dnia 30 czerwca 2008 r. wymienić zawarte już umowy zgodnie z nowym wzorcem umowy. Jednocześnie w związku z przyjętymi zobowiązaniami Spółka wystąpiła z wnioskiem o wydanie w przedmiotowym postępowaniu decyzji w trybie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) (zwana dalej: „ustawa o okik.”) (dowód: karta Nr 14).

Prezes Urzędu ustalił co następuje:

Spółka jest przedsiębiorcą wpisanym w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem 0000225280 i prowadzi działalność gospodarczą pod firmą Agencja Turystyczno-Usługowa „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach. Spółka między innymi świadczy usługi turystyczne (dowód: karta Nr 9-12).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR sp. z o.o. w Kielcach”. Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm.) (zwana dalej: „k.c.”).

We wskazanych powyżej wzorze umowy Spółka ustaliła jednostronnie następujące postanowienia:

- „Niewykorzystanie któregokolwiek, ze świadczeń w określonym terminie nie upoważnia Państwa do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w biurze.” (pkt 2 - zdanie przedostatnie wzorca umowy),
- „W wyjątkowych przypadkach w trakcie realizacji imprezy Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie.” (pkt 3 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Za bagaż, który uczestnik przewozi odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikała z rażącego niedbalstwa Biura” (pkt 7 - zdanie 5 i 6 wzorca umowy),
- „Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.” (pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą państwo zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń” (pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy),
- „Biuro zastrzega sobie jednak prawo do zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach, a mianowicie:
b/ wzrostu ceł, podatków kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe itp.” (pkt 6 wzorca umowy).

Prezes Urzędu ustalił, że:

- Postanowienie wskazane w pkt 3 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (zwany dalej: „Rejestr”) pod pozycją 179, w dniu 21 listopada 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia

20 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 91/03, o treści: „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.”.

- Postanowienie wskazane w pkt 2 zdanie przedostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1086, w dniu 27 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści: „Niewykorzystanie któregokolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty”.
- Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie 5 i 6 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 607, w dniu 3 stycznia 2006 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 87/04, o treści: „Za bagaż, który uczestnik przewozi ze sobą odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa biura. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie, zniszczenie, zguby, kradzieże, które mogą się zdarzyć w hotelu lub apartamentach”.
- Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 997, w dniu 15 stycznia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 148/05, o treści: „Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności”.-
- Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 606, w dniu 3 stycznia 2006 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 87/04, o treści: „Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”.
- Postanowienie wskazane w pkt 6 wzorca umowy jest sprzeczne z treścią art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych Ustę 1 ww. artykułu wskazuje, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

1) wzrostu kosztów transportu;

2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;

3) wzrostu kursów walut.

Ww. artykuł stanowi zamknięty katalog przyczyn wzrostu cen imprezy turystycznej i nie może być rozszerzony.

Prezes Urzędu zważył co następuje:

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ustawy o okik, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.). Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

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

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

Ad. 1) Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o okik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Ponadto, zgodnie z art. 14 ust. 1 ww. ustawy przedsiębiorca może podjąć działalność gospodarczą po uzyskaniu wpisu do rejestru przedsiębiorców w Krajowym Rejestrze Sądowym. Przepis art. 2 ww. ustawy definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Podmiot przeciwko któremu toczy się postępowanie to spółka z ograniczoną odpowiedzialnością będąca spółką kapitałową, której odrębna ustawa przyznaje osobowość prawną. Zgodnie z art. 12 ustawy z dnia 15 września 2000 r. Kodeks spółek handlowych (Dz. U. Nr 94, poz. 1037 ze zm.), spółka z ograniczoną odpowiedzialnością w organizacji z chwilą wpisu do rejestru staje się spółką z ograniczoną odpowiedzialnością i uzyskuje osobowość prawną. Jak wskazano powyżej, Spółka, będąca stroną niniejszego postępowania działa pod firmą Agencja Turystyczno-Usługowa „GOLD TOUR” Spółka z o.o. z siedzibą w Kielcach i jest zarejestrowana w Krajowym Rejestrze Sądowym pod numerem – 0000225280. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. świadczenie usług turystycznych.

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

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

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych cena ustalona w umowie nie może być podwyższona chyba, że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- 1) wzrostu kosztów transportu;
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- 3) wzrostu kursów walut.

Spółka we wzorcu umowy jednostronnie ustaliła, że - „Biuro zastrzega sobie jednak prawo do zmiany ceny w wyjątkowych przypadkach, a mianowicie: b/ wzrostu ceł, podatków kosztów wiz lub opłat należnych za usługi lotniskowe, załadunkowe itp.”. Porównanie treści wzorca umowy z zapisami art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych wskazuje, że kształtuje on prawa konsumenta w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem. Zapis ten umożliwia Spółce podwyższenie ceny usługi w innych przypadkach niż określone w ustawie o usługach turystycznych. Rozszerza katalog przyczyn podniesienia ceny imprezy turystycznej nie tylko do udokumentowanych przyczyn wskazanych w ustawie o usługach turystycznych ale i do wszystkich innych przyczyn, które uzna ona za podobne do wzrostu ceł, podatków, kosztów wiz, lub opłat za usługi lotniskowe, załadunkowe. Sprzeczność postanowienia umowy z przepisami art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych niewątpliwie stanowi o bezprawności działania Spółki. Należy nadmienić, że w wyroku z dnia 22 czerwca 2005 r., sygnatura akt: XVII Amc 90/2004 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że „Biuro podróży nie ma prawa dowolnie wskazywać okoliczności, na skutek których cena wycieczki może zostać podwyższona (...)”.

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

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

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

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1086 do Rejestru:

- „Niewykorzystanie któregokolwiek, ze świadczeń w określonym terminie nie upoważnia Państwa do otrzymania zwrotu części opłaty wniesionej w biurze.”.

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1086 do Rejestru, zgodnie z którym:

„Niewykorzystanie któregokolwiek ze świadczeń przez Uczestnika nie upoważnia do żądania zwrotu zapłaconej kwoty”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 160/05) stwierdził, że postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385 pkt. 12 k.c. zmierzając do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania. Cena imprezy turystycznej jest wynikiem zsumowania opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. Zapis ten nie różnicuje przyczyn nie wykorzystania świadczenia objętego umową, rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator turystyki nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędziła z powodu niewykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskała jakąś część z kosztów jakie planowała ponieść na realizację tego świadczenia. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do rejestru, o którym mowa wyżej, pod pozycją 1086, mogą zostać uznane za tożsame. Postanowienia te umożliwiają przejęcie nienależnych organizatorowi turystyki kosztów poniesionych przez konsumenta, które winny być zwrócone konsumentowi. Ponadto, zarówno Spółka, której został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcach umów następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 179 do Rejestru:

- „W wyjątkowych przypadkach w trakcie realizacji imprezy Biuro rezerwuje sobie możliwość i prawo do zmiany programu i zakwaterowania w innych hotelach, pensjonatach względnie ośrodkach wczasowych o równorzędnym lub wyższym standardzie.”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 179 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Almatur ma prawo dokonywania zmian w imprezie (...) niezwłocznie poinformuje o nich klientów (...). Nie dotyczy to jednak dokonywania zmian obiektywnie uznanych za mało istotne, jak na przykład zmiana zakwaterowania bez obniżenia standardu w obrębie tej samej miejscowości, zmiana kolejności świadczeń itp.”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 20 października 2004 r. (sygnatura akt XVII AmC 91/03) uznał, iż ww. postanowienie jest niezgodne z art. 385¹ § 1 k.c. i art. 385³ pkt. 2, 16 i 22 k.c. Sąd wyjaśnił, iż postanowienie to daje organizatorowi turystyki prawo do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron poprzez przyznanie mu prawa do jednostronnej zmiany, bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia upoważniając przedsiębiorcę do arbitralnego uznania, które zmiany mają mało istotny charakter, ograniczając lub wyłączając odpowiedzialność kontrahenta konsumenta z tego tytułu. Obiektywna ocena, na którą powołuje się postanowienie wzorca może być różna dla każdej ze stron. Taki zapis umowy jest przejawem lekceważenia stanowiska konsumenta i stawia go automatycznie w niekorzystnym położeniu. Organizator turystyki świadomie zamieścił w umowie postanowienie dotyczące zakwaterowania i kolejności świadczeń kwalifikując je jako mało istotne warunki umowy. Dążył w ten sposób do ograniczenia swojej odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zamieszczając w jednostronnie sformułowanej umowie takie postanowienie zmierzał do wywołania wrażenia, że jest to klauzula modyfikacyjna precyzująca, co może stanowić ważną przyczynę dokonania zmiany umowy. W rzeczywistości kwestionowany zapis nie uzgodniony z konsumentem nie może zwolnić kontrahenta z odpowiedzialności, ale umieszczenie go w umowie ma na celu wyrobienie u konsumenta odmiennego wrażenia. Takie działanie jest przejawem nadużycia pozycji profesjonalisty wykorzystującego nieświadomość konsumenta. Działanie to Sąd zakwalifikował jako sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami, wypełniające znamiona postępowania określanego w art. art. 385³ pkt. 2 i 16 k.c. Jednocześnie uznał, że przez fakt, iż na konsumentie ciążyć ma niczym nie ograniczony obowiązek wykonania zobowiązania co w świetle art. 385³ pkt 22 kc również jest niedozwolonym postanowieniem umownym. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 179 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień daje organizatorowi prawo do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron poprzez przyznanie prawa do jednostronnej zmiany, bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia, upoważniając go do arbitralnego uznania, które zmiany mają mało istotny charakter (zmiany programu i zakwaterowania), ograniczając lub wyłączając swoją odpowiedzialność z tego tytułu. Ponadto, zarówno Spółka jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i

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

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 607 do Rejestru:

- „Za bagaż, który uczestnik przewozi odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikała z rażącego niedbalstwa Biura”,

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 607 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Za bagaż, który uczestnik przewozi ze sobą odpowiada przewoźnik. Biuro ponosi odpowiedzialność do wysokości 500 zł tylko wówczas, gdy szkoda wynikła z rażącego niedbalstwa biura. Biuro nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne uszkodzenie, zniszczenie, zguby, kradzieże, które mogą się zdarzyć w hotelu lub apartamentach”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 10 listopada 2005 r. (sygnatura akt XVII AmC 87/04) zgodził się argumentacją Prezesa Urzędu, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i 385³ pkt 2 k.c. stwierdził, iż źródłem odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora imprezy turystycznej za ewentualne szkody wyrządzone klientom, wynikłe z utraty bagażu mogą być przywołane: art. 474 k.c. oraz uchwała Sądu Najwyższego z dnia 25.02.1986r. III CZP 2/86, w świetle których organizator odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miał on możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami. Zakwestionowane postanowienie zawiera zbyt daleko idące wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki. Zwalnia go bowiem w szczególności od odpowiedzialności za bagaż klienta nie tylko w sytuacjach, w których w ogóle nie powinien ponosić tej odpowiedzialności, albowiem ciąży ona na samym kliencie, ale również w sytuacji, kiedy klient powierza bagaż, przedmioty wartościowe organizatorowi lub osobom, przy pomocy których realizuje on świadczenia objęte umową z klientem. Podnieść należy, że umowa o świadczenie usług turystycznych jest umową pakietową, a zobowiązanie organizatora obejmuje świadczenia o różnym charakterze (np. przewóz, usługi hotelarskie, gastronomiczne itp.), które realizuje zarówno we własnym zakresie lub przy pomocy osób trzecich: właścicieli hoteli, przewoźników, restauratorów. Ponadto, jeżeli organizator imprezy turystycznej wykonuje swoje zobowiązanie z użyciem własnego autokaru przedmiot jego zobowiązania obejmuje również przewóz osób oraz bagażu. Oznacza to, że organizator – spełniając świadczenie przewozu – wstępuje w prawa i obowiązki przewoźnika, a więc spoczywa na nim także odpowiedzialność za utratę, uszkodzenie i ubytek bagażu klientów. Do określenia zakresu jego odpowiedzialności za bagaż zabrany przez klientów do wnętrza autokaru lub złożony do luku bagażowego znalazłyby zastosowanie przepisy kodeksu cywilnego (art. 774 i następne) oraz art. 63 ustawy dnia 15 listopada 1984 r. Prawo przewozowe (Dz. U. z 2000r. Nr 50 poz. 601 z późn. zm.). A zatem - stosownie do art. 63. 1 Prawa przewozowego - za rzeczy (bagaż), które klient bierze ze sobą do wnętrza autokaru i przewozi pod własnym nadzorem, organizator ponosiłby odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstałaby z jego winy. Natomiast w przypadku przewożenia rzeczy (bagażu) umieszczonych przez klienta, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym, tj. w luku bagażowym, organizator winien odpowiadać – w myśl art. 62 ust. 2 Prawa przewozowego - jak za przesyłkę, a więc ponosić pełną odpowiedzialność. Powyższa teza znalazła potwierdzenie, bowiem Sąd Apelacyjny w Lublinie (tak: wyrok z dnia 11.04.1991r. I Acr 47/91 OSAiSN 1992/3/27) stwierdził, że „w sytuacji, gdy podróżny swój bagaż umieści bez możliwości

spełniania nad nim stałego nadzoru – w miejscu wskazanym przez przewoźnika, wówczas po stronie tegoż przewoźnika powstanie obowiązek sprawowania nad nim pieczy w zakresie odpowiadającym na ogół obowiązkom przechowawcy w umowie przechowania”. Od powyższej odpowiedzialności organizator może się zwolnić jedynie w przypadku zaistnienia okoliczności egzoneracyjnych określonych w przywołanych ustawach. Podkreślić należy, że określenie wysokości odszkodowania jest bezprawne. W ww. przypadku, gdy wysokość wyrządzonej szkody będzie wyższa od kwoty określonej w umowie, organizator imprezy turystycznej może zostać zobowiązany do naprawienia szkody. Ponadto zgodnie z art. 11 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć swoją odpowiedzialność z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania usługi do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Takie wyłączenie odpowiedzialności za szkody spowodowane utratą, uszkodzeniem i ubytkiem przewożonego bagażu klientów należałoby uznać za niedopuszczalne i sprzeczne z zawartymi w kodeksie cywilnym i ustawie o usługach turystycznych regułami odpowiedzialności. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 607 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień w takim samym stopniu i do takiej samej wysokości ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu utraty lub uszkodzenia bagażu w trakcie imprezy turystycznej. Ponadto, zarówno Spółka jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 997 do Rejestru:

- „Biuro nie odpowiada za bagaż skradziony, zgubiony lub zniszczony z braku staranności uczestnika.”,

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 997 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, zniszczony lub skradziony na imprezie sprzęt i bagaż, zwłaszcza jeśli Uczestnik zaniedbał bądź zaniechał właściwych środków ostrożności”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 10 listopada 2006 r. (sygnatura akt XVII AmC 148/05) stwierdził, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i 385³ pkt 2 k.c. Zdaniem Sądu zastosowanie we wzorcu ww. postanowienia 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. Takie postępowanie należy traktować jako szczególnie rażące naruszenie interesów konsumentów, kształtujące ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami. Ograniczając ono odpowiedzialności kontrahenta konsumenta wykracza poza ograniczenia jego odpowiedzialności wymienione w ustawie o usługach turystycznych (art. 11a ustawy o usługach turystycznych). Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 997 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych w takim samym stopniu wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki za utratę lub uszkodzenie bagażu przez konsumenta w sytuacji gdy utrata lub uszkodzenie bagażu nie było spowodowane wyłącznie działaniem lub zaniechaniem konsumenta. Ponadto, zarówno Spółka jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony

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

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Spółkę we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 606 do Rejestru:

- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą państwo zgłosić w Biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń” (pkt 7 zdanie 4 wzorca umowy),

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 606 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 37/06) zgodził się argumentacją Prezesa Urzędu, iż ww. postanowienie narusza art. 385¹ § 1 k.c. i 385³ pkt 2 k.c., gdyż nakłada na konsumenta bardzo rygorystyczne obowiązki uzyskania pisemnego oświadczenia pilota lub innego miejscowego przedstawiciela biura o wystąpieniu wad. Obowiązek ten zdaniem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie ma nic wspólnego z obowiązującymi przepisami wynikającymi z ustawy o usługach turystycznych. Obowiązek ten w praktyce może być niemożliwy do zrealizowania, godzącym w interesy konsumenta, narażającym na utratę przyznanych uprawnień wynikających z wadliwego wykonywania usługi przez organizatora turystyki. Ponadto zastosowany w ocenianym zapisie termin do składania reklamacji może powodować, iż klienci będą się wstrzymywać ze składaniem reklamacji z uwagi na krótki czas do jej złożenia. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zwrócił uwagę, że art. 11 ustawy o usługach turystycznych w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego – art. 638 k.c. Oznacza to, że do terminu dochodzenia roszczeń klientów z powodu nienależytego wykonania umowy, znajdują zastosowanie odpowiednie przepisy kodeksu cywilnego dotyczące rękojmi za wady. W związku z powyższym Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że powyższy zapis jest również sprzeczny z art. 385³ pkt 2 kodeksu cywilnego. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 606 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ustala taki sam termin na składanie reklamacji, który Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zbyt krótki jak również nakłada na konsumenta bardzo rygorystyczne obowiązki nie mające swojego uzasadnienia w przepisach ustawy o usługach turystycznych. Ponadto, zarówno Spółka jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

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

Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie przez Spółkę we wzorcu umowy postanowień wskazanych w sentencji decyzji jest bezprawne.

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

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umów zawierającymi postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru lub są sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Spółką. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Spółki.

Na skutek zamieszczenia we wzorcach umów postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, Spółka stosował postanowienia, których stosowania zakazano. Takie działanie Spółki godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

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

Jak wykazano w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Spółka stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o okik. Jednocześnie Spółka zobowiązała się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym naruszeniom.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o okik, Prezes Urzędu nałożył na Spółkę obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania: do dnia 20 czerwca 2008 r. poprzez wprowadzenie zmian we wzorcu umowy „Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez AT-U GOLD TOUR sp. z o.o. w Kielcach” zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa, do dnia 30 czerwca 2008 r. poprzez wycofanie postanowień z istniejących już w obrocie prawnym umów, które kwestionował Prezes Urzędu.

Wobec spełnienia przesłanek wydania decyzji na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy o okik, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt I sentencji.

Jednocześnie, zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o okik, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na Spółkę

obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Stosownie do ww. przepisu, Prezes Urzędu wyznaczył Spółce termin złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania: do dnia 4 lipca 2008 r. poprzez doręczenie nowego wzorca umowy, do dnia 14 lipca 2008 r. poprzez doręczenie dowodów potwierdzających aneksowanie umów istniejących już w obrocie prawnym zawierających postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu.

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479²⁸ § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Z upoważnienia
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji
i Konsumentów
Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Agencja Turystyczno-Usługowa „GOLD TOUR” Spółka z o.o.
ul. Jana Pawła II nr 13
25-025 Kielce