



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-38/08/MŁ

Warszawa, 10 marca 2010 r.

DECYZJA nr RWA- 2/2010

Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści 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) w zw. z § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2009 r. Nr 107, poz. 887)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce **Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o.** z siedzibą w Warszawie **uznaje się**, że działanie polegające na stosowaniu postanowień zawartych w *Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o.*:

1. *„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny” – (5.4 WU),*

2. *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od ceny imprezy, tego, na ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja i uwzględniają szacunkowo określone wynagrodzenie Biura Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Organizator wprowadza zryczałtowane stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które ma obowiązek pobrać w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z udziału w imprezie. Stawki te są następujące:*

- a) powyżej 30 dni przed rozpoczęciem – do 100 PLN/os,*
- b) od 30 do 22 dni przed rozpoczęciem - do 25% ceny imprezy,*
- c) od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem – do 35% ceny imprezy,*
- d) od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem – do 55% ceny imprezy,*
- e) od 6 dni przed rozpoczęciem – rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora w związku z organizacją imprezy turystycznej, nie mniej niż 80% ceny imprezy” – (6.3 WU),*

3. „Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (8.4 WU),

4. „Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń” – (9.1 WU),

5. „Organizator nie odpowiada za: c) opóźnienia w przelocie i innym transporcie spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe, zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika bagaż, gdzie Uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika lub ubezpieczyciela” – (9.2 c WU),

6. „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela, z którym zawarł umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności są zawarte w cenniku a ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej są dostępne u każdego sprzedawcy imprez Organizatora” – (9.3 WU),

7. „Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika” – (9.4 WU),

8. „Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożności realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika (...)” – (9.6 WU),

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów – **i nakazuje się zaniechanie ich stosowania.**

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatura w Warszawie wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki działających na terenie województwa mazowieckiego pod kątem zgodności z przepisami art. 385¹ - 385³ Kodeksu cywilnego, z uwzględnieniem klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone oraz z przepisami ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (t.j. Dz.U. z 2004r., nr 223, poz. 2268 ze zm.).

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Biura Podróży Kopernik Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Spółka lub Biuro Podróży Kopernik) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła m.in. *Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o.* (dalej: *Warunki uczestnictwa lub WU*).

Analiza przedmiotowego dokumentu wykazała, iż Spółka w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcem umownym zawierającym w swojej treści postanowienia umowne mogące być tożsame z postanowieniami uznanymi prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: rejestr niedozwolonych klauzul umownych lub rejestr).

Po analizie przesłanych przez Spółkę dokumentów, Prezes UOKiK w dniu 30 maja 2008 r., wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w *Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o.* postanowień o treści:

1. *„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny” – (5.4 WU),*

2. *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od ceny imprezy, tego, na ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja i uwzględniają szacunkowo określone wynagrodzenie Biura Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Organizator wprowadza zryczałtowane stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które ma obowiązek pobrać w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z udziału w imprezie. Stawki te są następujące:*

a) *powyżej 30 dni przed rozpoczęciem – do 100 PLN/os,*
b) *od 30 do 22 dni przed rozpoczęciem - do 25% ceny imprezy,*
c) *od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem – do 35% ceny imprezy,*
d) *od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem – do 55% ceny imprezy,*
e) *od 6 dni przed rozpoczęciem – rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora w związku z organizacją imprezy turystycznej, nie mniej niż 80% ceny imprezy” – (6.3 WU),*

3. *„Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (8.4 WU),*

4. *„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń” – (9.1 WU),*

5. *„Organizator nie odpowiada za: c) opóźnienia w przelocie i innym transporcie spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe, zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika bagaż, gdzie Uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika lub ubezpieczyciela” – (9.2 c WU),*

6. *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela,*

z którym zawarł umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności są zawarte w cenniku a ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej są dostępne u każdego sprzedawcy imprez Organizatora” – (9.3 WU),

7. „Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika” – (9.4 WU),

8. „Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożności realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika (...)” – (9.6 WU).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że może to stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zgodnie z postanowieniem z dnia 30 maja 2008 r., Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWA-402-3/08/DJ, tj. *Katalog Biura Podróży Kopernik Sp. z o.o. Egipt & Tunezja*.

Spółka, zawiadomiona o wszczęciu postępowania administracyjnego ustosunkowała się w wyznaczonym terminie do postawionych zarzutów i udzieliła żądanych przez Prezesa Urzędu informacji (pisma z dnia 16 oraz 20 czerwca 2008 r.).

Ad. pkt 1 (5.4 WU) Spółka poinformowała, iż przedmiotowe postanowienie nie będzie już przez nią stosowane. Ad. pkt 2 (6.3) Spółka poinformowała, iż do przedmiotowego postanowienia dodano zwrot wskazujący na to, że klientowi przysługuje prawo indywidualnego rozliczenia, jeżeli złoży taki wniosek. Ad. pkt 3 (8.4 WU) Spółka poinformowała, iż przedmiotowe postanowienie zostało zmodyfikowane w ten sposób, że dodano do niego zwrot wskazujący na możliwość zwrócenia odsetek na wyraźne żądanie złożone w formie pisemnej. Ad. pkt 4 (9.1 WU) Spółka poinformowała, iż przedmiotowe postanowienie zostanie zastąpione klauzulą w brzmieniu: „Biuro Podróży Kopernik Spółką z o.o., działając na podstawie artykułu 11 b ustęp 3 ustawy o usługach turystycznych zastrzega, iż ponosi odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej maksymalnie do wysokości dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta”. Ad. pkt 5 (9.2 c WU) Spółka poinformowała, iż przedmiotowe postanowienie zostanie zastąpione klauzulą w brzmieniu: „Biuro Podróży Kopernik nie odpowiada za szkody, zmiany programu i niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy będące następstwem wyłącznie działania lub zaniechania uczestnika, osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, albo spowodowanych siłą wyższą, jeżeli działań lub zaniechań nie można było przewidzieć, w szczególności opóźnień w przelocie i innym transporcie spowodowanych warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika”. Ad. pkt 6 (9.3. WU) Spółka stanęła na stanowisku, iż poprzez zastosowanie przedmiotowej klauzuli, interes konsumenta „nie jest narażony na dowolną ocenę organizatora imprezy turystycznej i wysokość opłaconej składki”. Spółka wskazała także, że zgodnie z ustawą o usługach turystycznych, ubezpieczenia majątkowe nie wyłącza obowiązków Organizatora w zakresie pomocy uczestnikowi na miejscu zdarzenia.

W piśmie z dnia 16 maja 2008 r. Spółka poinformowała, iż zakwestionowany wzorzec umowny stosuje od 28 marca 2007 r. Z kolei w załączeniu do pisma z dnia 20 czerwca 2008 r. Biuro Podróży Kopernik przesłało *poprawione Warunki Uczestnictwa w Zagranicznych Imprezach Turystycznych*. Przedmiotowe Warunki Uczestnictwa odzwierciedlały

wcześniejsze stanowisko Biuro Podróży Kopernik wyrażone w piśmie z dnia 16 czerwca 2008 r. Spółka nie przekazała żadnych dodatkowych informacji, z których wynikałoby czy wprowadziła do obrotu przedmiotowy wzorzec umowy, ani czy i *od kiedy* zamierza wprowadzić go do obrotu z konsumentami.

Spółka była dwukrotnie wzywana (pisma z dnia 3 marca oraz 6 kwietnia 2009 r.) do przekazania informacji o wysokości przychodu osiągniętego w 2008 r. Mimo, iż oba przedmiotowe wezwania zostały skutecznie doręczone, Spółka do czasu wydania niniejszej decyzji nie wywiązała się z przedmiotowego zobowiązania. Informacja o wysokości osiągniętego przychodu w postaci zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez Biuro Podróży Kopernik za rok podatkowy 2008 (CiT-8), została uzyskana przez Prezesa UOKiK w toku merytorycznej współpracy z Drugim Mazowieckim Urzędem Skarbowym z siedzibą w Warszawie. Przedmiotowe zeznanie, na podstawie postanowienia z dnia 21 września 2009 r. zostało zaliczone w poczet materiału dowodowego w niniejszej sprawie. Spółka pismem z dnia 21 września 2009 r. została zawiadomiona o zaliczeniu w poczet dowodów wspomnianego zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych (CiT-8) sporządzonego w dniu 30 marca 2009 r.

Pismem z dnia 9 listopada 2009 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie stronie został wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy. Spółka nie skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Spółka Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie wpisana jest do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000251621 Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność biur podróży i agencji podróży.

Spółka od dnia 28 marca 2007 r. posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcem umownym pt.: *Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych*.

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdują się postanowienia o brzmieniu:

1. „*Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny*” – (5.4 WU),
2. „*Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od ceny imprezy, tego, na ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja i uwzględniają szacunkowo określone wynagrodzenie Biura Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Organizator wprowadza zryczałtowane stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które ma obowiązek pobrać w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z udziału w imprezie. Stawki te są następujące:*
 - a) *powyżej 30 dni przed rozpoczęciem – do 100 PLN/os,*
 - b) *od 30 do 22 dni przed rozpoczęciem - do 25% ceny imprezy,*
 - c) *od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem – do 35% ceny imprezy,*
 - d) *od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem – do 55% ceny imprezy,*

- e) *od 6 dni przed rozpoczęciem – rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora w związku z organizacją imprezy turystycznej, nie mniej niż 80% ceny imprezy” – (6.3 WU),*
3. *„Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – (8.4 WU),*
 4. *„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń” – (9.1 WU),*
 5. *„Organizator nie odpowiada za: c) opóźnienia w przelocie i innym transporcie spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe, zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika bagaż, gdzie Uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika lub ubezpieczyciela” – (9.2 c WU),*
 6. *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela, z którym zawarł umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności są zawarte w cenniku a ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej są dostępne u każdego sprzedawcy imprez Organizatora” – (9.3 WU),*
 7. *„Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika” – (9.4 WU),*
 8. *„Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożności realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika (...)” – (9.6 WU).*

W toku postępowania Biuro Podróży Kopernik opracowało zmieniony wzorzec umowy i przekazało go Prezesowi UOKiK wraz z pismem z dnia 20 czerwca 2008 r. Spółka nie poinformowała czy wprowadziła go do obrotu z konsumentami, a jeżeli tak to w jakiej dacie.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, *zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy.*

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa (por. Janusz

Szwaja [red.] Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Warszawa 2000, s. 117-118).

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że powyższe miało miejsce, pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy – naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego.

Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub mogli być klientami Biura Podróży Kopernik Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ma możliwość oceny działań przedsiębiorców w trybie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadzających mechanizmy ochrony zbiorowych interesów konsumentów. Materialnoprawną podstawę do analizy działań przedsiębiorcy z punktu widzenia stosowania zakazanych praktyk stanowi wyżej wspomniany art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (art. 24 ust. 2 pkt 1).

Mając powyższe na względzie, należy stwierdzić, iż przesłankami zastosowania normy wyinterpretowanej z artykułu 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest stwierdzenie, że kwestionowana praktyka jest stosowana przez przedsiębiorcę oraz wykazanie (a) bezprawności działań przedsiębiorcy, (b) godzenia tych działań w interes konsumenta, (c) naruszania zbiorowego interesu konsumentów.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Przez przedsiębiorcę rozumie się (1) przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także (2) osobę fizyczną, osobę prawną a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jak również (3) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (4) osobę fizyczną, która posiada kontrolę nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmie dalsze działania podlegające kontroli koncentracji (5) związek przedsiębiorców (art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów).

Biuro Podróży Kopernik jest spółką kapitałową prawa handlowego, zarejestrowaną na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Posiada osobowość prawną i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców. W związku z tym niewątpliwie jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co do zasady nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, co do zasady musi zatem stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy jest bezprawne.

Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego. Podnieść przy tym należy, że bezprawność w rozumieniu przepisów z zakresu ochrony konkurencji i konsumentów jest taką cechą działania, która polega nie tylko na jego sprzeczności z normami prawa, ale także z zasadami współżycia społecznego bądź dobrych obyczajów bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy zatem ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa, zasadami współżycia społecznego czy dobrymi obyczajami.

Jak już wspomniano bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy, a mianowicie działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. W oparciu o art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. (por. wyrok SOKiK z dnia 25 marca 2004 r. sygn. akt XVII Ama 51/03). Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, że stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania, ma, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych, skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, stosującego własne warunki umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem

wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców. Zaprezentowane stanowisko potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *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. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a¹.*

Należy przy tym podkreślić, że dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzecniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię (por. wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, SOKiK). Tak więc dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Należy wskazać, że rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania, czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż *stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru.*

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

I.1.

W pkt 5.4 WU Biuro Podróży Kopernik zamieściło postanowienie w brzmieniu: *„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod*

¹ W obowiązującej obecnie ustawie z dnia 16.02.2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów uregulowana została w art. 24.

warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. *„Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadamiania uczestnika o każdej istotnej zmianie warunków umowy (termin, program, cena standard, itp.). Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, lub rezygnację z imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika będzie traktowany przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 119/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 300;
2. *„Cena wycieczki ustalona jest na podstawie obowiązujących cen, opłat, kursów walut. Organizator zastrzega sobie prawo zmiany ceny wycieczki przed wyjazdem, jeżeli nastąpi wzrost np. kosztów transportu spowodowany wzrostem cen paliw, podatków, opłat lotniskowych, kursów walut. Jeżeli koszt wycieczki wzrośnie o więcej niż 10% Klient ma prawo do jej anulowania i odzyskania w całości wpłaconej kwoty. Decyzja ta jednak musi zapaść w ciągu 2 dni od chwili otrzymania informacji o wzroście ceny, nie później niż 24 godziny przed wyjazdem”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 stycznia 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 125/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 431.

Ponadto kwestionowana klauzula o treści *„Wzrost cen o więcej niż 10% upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny”* stanowiła przedmiot postępowania przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 czerwca 2009 r. (Sygn. akt XVII AmC 255/08) postanowienie niniejsze zostało uznane za niedozwolone i wpisane w dniu 30 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1706.

Klauzule te bezzasadnie ograniczają prawo klienta do odstąpienia od umowy jedynie do sytuacji, gdy podwyżka ceny imprezy przekracza 10%. Zapisy te są niezgodne z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych i wypełniają znamiona klauzul abuzywnych z art. 385³ pkt 20 k.c.

I.2.

W pkt 6.3 *Warunków uczestnictwa* Spółka zamieściła postanowienie o treści: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które Uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od ceny imprezy, tego, na ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja i uwzględniają szacunkowo określone wynagrodzenie Biura Podróży KOPERNIK Sp. z o.o. za poczynione przygotowania i dokonane nakłady. Organizator wprowadza zryczałtowane*

stawki odpłatności za rezygnację z wyjazdu, które ma obowiązek pobrać w przypadku rezygnacji przez Uczestnika z udziału w imprezie. Stawki te są następujące:

- f) powyżej 30 dni przed rozpoczęciem – do 100 PLN/os,
- g) od 30 do 22 dni przed rozpoczęciem - do 25% ceny imprezy,
- h) od 21 do 15 dni przed rozpoczęciem – do 35% ceny imprezy,
- i) od 14 do 7 dni przed rozpoczęciem – do 55% ceny imprezy,
- j) od 6 dni przed rozpoczęciem – rzeczywiste koszty poniesione przez Organizatora w związku z organizacją imprezy turystycznej, nie mniej niż 80% ceny imprezy”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna m.in. z treścią postanowień:

1. „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3-go dnia do daty rozpoczęcia imprezy” – postanowienie uznane za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 4 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 37/06) i wpisane do rejestru pod nr 1068;
2. „W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie klienta (...) klient zobowiązany jest do zapłacenia następujących opłat: a) 20% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 31 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy b) 50% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy c) 80% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 13 a 4 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy d) 95% ceny jednostkowej imprezy w terminie krótszym niż 4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 września 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 6/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 909;
3. „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 i mniej przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii obozu potrąca się 100% ceny” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 marca 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 63/03) i wpisane w dniu 11 października 2004 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 130;

Ponadto kwestionowana klauzula stanowiła przedmiot postępowania przed Sądem Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyrokiem z dnia 3 czerwca 2009 r. (Sygn. akt XVII Amc 256/08) została uznana za niedozwolone postanowienie umowne i wpisana w dniu 30 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1708.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zakwestionował stosowanie przez organizatorów turystyki konstrukcji kosztów zryczałtowanych, jakie ponieść musi konsument odstępujący od umowy o organizację imprezy turystycznej. W wyroku z dnia 5 sierpnia 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 63/03) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż w przypadku rezygnacji klienta od umowy o usługi turystyczne przed rozpoczęciem imprezy „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”. Jak wynika z powyższego, system rozliczeń indywidualnych został wskazany przez ten Sąd jako jedyna właściwa metoda dokonywania rozliczeń z konsumentem odstępującym od umowy o organizację imprezy turystycznej.

Jednocześnie abuzywność tego postanowienia jest ewidentna ze względu na fakt, iż kwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu to jest ta sama klauzula, co wskazana w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1708.

I.3.

W pkt 8.4 WU znajduje się postanowienie o treści: „Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. „Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 127/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 438;
2. „Zwrot opłat należnych uczestnikowi, organizator zrealizuje w terminie do 30 dni, od momentu podjęcia przez uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 56/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1153.
3. „Organizator ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 10 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki” postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 czerwca 2009 r. (Sygn. akt XVII Amc 258/08) i wpisane w dniu 30 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1709;

Niedozwolony charakter wskazanego postanowienia stosowanego przez Spółkę wynika z faktu, że bezzasadnie wyłącza prawo konsumenta do odsetek od kwot zwracanych przez organizatora. Jednocześnie abuzywność tego postanowienia jest ewidentna ze względu

na fakt, iż kwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu to jest ta sama klauzula, co wskazana w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1709 .

I.4.

W pkt 9.1. WU stosowanych przez Spółkę zamieszczone zostało postanowienie, zgodnie o treści: *„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. *„Odpowiedzialność MAZUR POL za szkody poniesione przez uczestnika na skutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy ograniczona jest do wysokości ceny imprezy”* uznanym za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 24 listopada 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 119/03) i wpisanym do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 305;
2. *„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 czerwca 2009 r. (Sygn. akt XVII Amc 259/08) i wpisane w dni 30 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1710.

Postanowienie to ma charakter abuzywny z tego względu, że są sprzeczne z art. 11b ust. 3 i 4 ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z ustawą, organizator turystyki może w umowie z klientem ograniczyć swoją odpowiedzialność kontraktową do dwukrotności ceny imprezy turystycznej, przy czym ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie. Ww. klauzule przewidują warunki mniej korzystne dla klientów aniżeli wskazane w ustawie. Postanowienia te ograniczają zatem odpowiedzialność organizatora turystyki, przez co stanowią klauzule abuzywne określone w art. 385³ pkt 2 k.c. Ponadto abuzywność tego postanowienia jest ewidentna ze względu na fakt, iż kwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu to jest ta sama klauzula, co wskazana w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1710.

I.5.

W pkt 9.2 c WU zamieszczone zostało przez Spółkę postanowienie: *„Organizator nie odpowiada za: c) opóźnienia w przelocie i innym transporcie spowodowane warunkami atmosferycznymi, strajkami lub z winy przewoźnika, gdzie zakres odpowiedzialności regulują odrębne przepisy międzynarodowe, zagubiony bądź uszkodzony przez przewoźnika bagaż, gdzie Uczestnik w sprawie o odszkodowanie winien zwrócić się bezpośrednio do przewoźnika lub ubezpieczyciela”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia w zakresie, w jakim wyłącza odpowiedzialność organizatora za opóźnienia w transporcie, jest zbieżna z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. *„Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów”*- postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19

października 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 137/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 987.

2. „Do zmian terminów odlotów może dojść nawet na kilka godzin przed planowanym terminem z przyczyn technicznych, niekorzystnych warunków atmosferycznych czy przeciążenia korytarzy powietrznych. O wszystkich zmianach będą Klienci bezzwłocznie informowani” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 174/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1115.
3. „Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 czerwca 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 76/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 844.

Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w ostatnim z przywołanych wyroków, zastosowanie we wzorcu postanowienia o treści „Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju” świadczy o dążeniu organizatora do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nim okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona, a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego.

Postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania jest niezgodne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych i stanowi klauzulę abuzywną określoną w art. 385³ pkt 2 k.c.

Analizowane postanowienie natomiast w zakresie, w jakim wyłącza odpowiedzialność organizatora za bagaż klienta, jest zbieżne z treścią następujących postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych:

1. „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 2 lutego 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 104/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 417,
2. „Organizator nie odpowiada za bagaż Klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 maja 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 5/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 798,
3. „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 uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2006 r. (Sygn. akt

XVII Amc 148/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 997.

Klauzule te są sprzeczne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, gdyż bezzasadnie wyłączają odpowiedzialność organizatora za bagaż klienta. W uzasadnieniu wyroku z dnia 17 maja 2006 r., sygn. akt XVII Amc 5/05, uznającego za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę w brzmieniu: *„Organizator nie odpowiada za bagaż klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy”* Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, że organizator nie może generalnie wyłączyć swojej odpowiedzialności za bagaż klienta, bo oznacza to także wyłączenie odpowiedzialności w przypadku, gdy przechowanie bagażu jest organizowane przez niego bezpośrednio lub przez osoby działające na jego zlecenie (hotele, przewoźników itp.). Zdaniem Sądu, aby skutecznie wyłączyć swoją odpowiedzialność, organizator imprezy winien wskazać jakich sytuacji to dotyczy, wyłączając te przypadki, kiedy kradzieże, zagubienie bądź zniszczenie wynikają z wyłącznej winy konsumenta. Czym innym jest bowiem zagubienie bagażu pozostawionego w miejscu publicznym (np. w restauracji, na plaży itp.), a czym innym zaś utrata lub uszkodzenie bagażu pozostawionego w miejscu, które powinno być objęte ochroną przez organizatora imprezy, jak np. pokój hotelowy czy luki bagażowe w środkach transportu.

I.6.

W pkt 9.3 WU znajduje się postanowienie o treści: *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela, z którym zawarł umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności są zawarte w cenniku a ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej są dostępne u każdego sprzedawcy imprez Organizatora”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu, powstałej nie z winy Organizatora i jego kontrahentów w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela, z którym zawarł umowę. Maksymalne kwoty odpowiedzialności są zawarte w cenniku a ogólne warunki umowy ubezpieczeniowej są dostępne u każdego sprzedawcy imprez Organizatora”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 lipca 2009 r. (Sygn. akt XVII Amc 261/08) i wpisane w dniu 28 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1691;
2. *„Organizator bierze odpowiedzialność odszkodowawczą w zakresie kwoty gwarantowanej polisą ubezpieczyciela”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 lutego 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 32/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 350;
3. *„Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu następstw nieszczęśliwych wypadków oraz utraty zdrowia w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony

Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 października 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 78/04 i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 592;

4. „*Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia*”- postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 160/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1087.

W uzasadnieniu do ostatniego z przywołanych wyroków SOKiK jednoznacznie wskazał, że okoliczność, iż organizator ubezpiecza swoich klientów od następstw nieszczęśliwych wypadków celem uchronienia się od ponoszenia wysokich kosztów ewentualnych odszkodowań, nie oznacza uprawnienia do wyłączenia odpowiedzialności ponad wysokość gwarantowanych przez ubezpieczyciela kwot. Nie może bowiem dobro konsumenta zostać uzależnione od dowolnej oceny organizatora imprezy turystycznej i wysokości opłacanej przez niego składki ubezpieczeniowej. Ponadto Sąd słusznie podniósł, iż ograniczenie wysokości odszkodowania do sum gwarantowanych polisą ubezpieczyciela pozostaje w sprzeczności z art. 11b ust. 2 i 3 ustawy o usługach turystycznych. Klauzula taka spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385³ pkt 1 i 2 k.c.

Ponadto abuzywność tego postanowienia jest ewidentna ze względu na fakt, iż kwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu to jest ta sama klauzula, co wskazana w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1691.

I.7.

W pkt 9.4 WU Spółka stosuje postanowienie w brzmieniu: „*Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika*”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „*Organizator nie będzie dokonywał zwrotu wartości świadczeń, które nie zostały zrealizowane z przyczyn leżących po stronie Uczestnika*” uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 lipca 2009 r. (Sygn. akt XVII Amc 262/08) i wpisanego w dniu 28 września 2009 r. do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1690;
2. „*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.*” uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1042.

Postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż zmierza 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. Postanowienie takie rażąco narusza interes

konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził z powodu nie wykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskał jakąś część z kosztów, jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia. Jednocześnie abuzywność tego postanowienia jest ewidentna ze względu na fakt, iż kwestionowana klauzula w niniejszym postępowaniu to jest ta sama klauzula, co wskazana w rejestrze klauzul niedozwolonych pod numerem 1690.

I.8.

W pkt 9.6 WU stosowanych przez Biuro Podróży Kopernik znajduje się postanowienie o treści: *„Organizator nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz za niemożności realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np.: warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie Uczestnika (...)”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Maxim nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od Maxim-a przejściowe niedogodności w obiektach turystycznych spowodowane siłą wyższą np. czasowy brak wody, ogrzewania, prądu, klimatyzacji oraz za niedogodności spowodowane naprawą lub konserwacją wind, basenów lub innych urządzeń”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 grudnia 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 109/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 428;
2. *„Organizator z powodu przyczyn od siebie niezależnych i niezawinionych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników, niemożność spełnienia świadczenia) zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić uczestnika o w/w zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie”* - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 56/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1149.

Postanowienie stosowane przez stronę niniejszego postępowania, jak i przytoczone postanowienia wpisane do rejestru, przez użycie sformułowania „przyczyny niezależne” i przykładowe przytoczenie okoliczności mieszczących się w tym pojęciu, innych aniżeli wynikające wprost z ustawy o usługach turystycznych (art. 11a ustawy), zmierzają do niezgodnego z przepisami wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki. Stanowią one zatem klauzule abuzywne, o jakich mowa w art. 385³ pkt 2 k.c.

Klauzule wskazane w sentencji niniejszej Decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – są tożsame z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia

we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów, co zostało wyjaśnione we wcześniejszej części uzasadnienia decyzji, nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Analiza wzorca umownego stosowanego przez Biuro Podróży Kopernik wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w sentencji przedmiotowej Decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jak już wcześniej wspomniano w myśl art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie stanowią one przy tym sumy indywidualnych interesów konsumentów.

Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy konsumentów – wszystkich konsumentów będących klientami Spółki w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów mogących zawrzeć z Biurem Podróży Kopernik Sp. z o.o. umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Biuro Podróży Kopernik w piśmie z dnia 20 czerwca 2008 r. przekazało nowy wzorec umowy, jednak należy stwierdzić, iż w aktach sprawy brak jest informacji mogących świadczyć o wprowadzeniu nowego wzorca umownego do obrotu. Ponadto zdaniem Prezesa UOKiK nowy wzorec umowy nadal nie odpowiada przepisom prawa. Brak jest zatem podstaw do stwierdzenia zaniechania praktyki przez Spółkę.

Wobec powyższego należało orzec jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów 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 dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie.

Dyrektor Delegatury w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje:

Biuro Podróży Kopernik Sp. z o.o.
ul. Dobrowoja 11
04-003 Warszawa