



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

RGD.61-26/08/MLM

Gdańsk, dnia 1 września 2008r.

DECYZJA NR RGD. 29/2008

- I.** Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939), w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu, przeciwko przedsiębiorcy A S prowadzącemu działalność gospodarczą pod firmą AST A.S. w S **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów**, bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy polegające na stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie: **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”** następujących postanowień, o treści:
1. *„W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy (bez względu na przyczynę) AGENCJA potrąca od pełnej ceny imprezy opłatę manipulacyjną w kwocie 100 zł oraz:*
 - a) 30% ceny – od 29 do 20 dni przed planowaną datą imprezy,
 - b) 70% ceny – od 19 do 10 dni przed planowaną datą imprezy,
 - c) 90% ceny – w terminie 10 dni lub krócej przed planowaną datą imprezy”,
 2. *„Klient ma prawo odstąpić od umowy z chwilą wzrostu ceny imprezy więcej niż 15%; w takiej sytuacji AGENCJA zobowiązuje się do zwrotu wpłaconej należności”*,
 3. *„Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania”*,
 4. *„Ewentualne reklamacje powinny być składane w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji winny być znane i potwierdzone przez rezydenta lub pilota”*,
 5. *„Przyczyną reklamacji nie mogą być skutki okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności, jak np. przymusowe postoje na granicach, spóźnienia spowodowane złymi warunkami atmosferycznymi, konieczność poddania się czynnościom urzędowym itp. Nie mogą być przedmiotem reklamacji znane uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody”*,

uznanych za niedozwolone i wpisanych, na podstawie art. 479 [45] ustawy z dnia 17 listopada 1964r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 zm.), do

„Rejestru postanowień wzorców uznanych za niedozwolone” i nakazuje się zaniechania stosowanie tej praktyki

- II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 oraz stosownie do art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz.U. Nr 50, poz. 331 ze zmianami) i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz.U. Nr 134, poz. 939) nakłada się na A S prowadzącego działalność gospodarczą pod firmą AST A.S. w S, karę pieniężną w wysokości zł (słownie: złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji.

UZASADNIENIE

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej Prezesem Urzędu lub organem antymonopolowym) przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Gdańsku poddała analizie wzorce umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej.

W toku badania Prezes Urzędu ustalił, iż przedsiębiorca: A S, prowadzący działalność gospodarczą pod firmą AST A.S. w S (zwana dalej AT AS) we wzorcu umownym **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”** stosuje postanowienia, których treści można uznać za tożsame z postanowieniami wzorców umownych, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ kodeksu postępowania cywilnego (zwanego dalej Rejestrem).

W związku z powyższym, postanowieniem nr 163 z dnia 15 kwietnia 2008r. wszczęte zostało - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę: AS, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, zdefiniowanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007 r. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zwanej dalej także ustawą o ochronie (...) lub ustawą antymonopolową], polegającej na stosowaniu we wzorcu umownym pn. **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST.”**, postanowień, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Prezes Urzędu w poczet dowodów zaliczył również materiały uzyskane od przedsiębiorcy w trakcie przeprowadzonej wcześniej kontroli wzorców umownych, w tym stosowane wzorce umowne przedkładane konsumentom.

Odnosząc się do zarzutów postawionych w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, przedsiębiorca poinformował, iż opracował nowy wzorzec umowy, który przekazała Prezesowi Urzędu, w dniu 27 czerwca 2008r.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

AS owadzi działalność gospodarczą, pod firmą ASTS” w Szczecinie, w oparciu o wpisy do ewidencji działalności gospodarczej, pod numerem....idencja prowadzona jest przez Burmistrza Gminy P...onadto Agencja wpisana jest do rejestru organizatorów turystyki i pośred-

ników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Zachodniopomorskiego, pod nr

W zakresie działania przedsiębiorcy jest organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami posługuje się on projektami umów, które następnie konsumenci podpisują chcąc skorzystać z usług/oferty przedsiębiorcy.

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

Stosowany przez przedsiębiorców, projekt wzorca umowy tj.: „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST.**” zawiera między innymi następujące postanowienia umowne:

- ✓ „W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy (bez względu na przyczynę) AGENCJA potrąca od pełnej ceny imprezy opłatę manipulacyjną w kwocie 100 zł oraz:
 - 30% ceny – od 29 do 20 dni przed planowaną datą imprezy,
 - 70% ceny – od 19 do 10 dni przed planowaną datą imprezy,
 - 90% ceny – w terminie 10 dni lub krócej przed planowaną datą imprezy” - **pkt III. 3.5 „Ogólnych warunków (...)”**,
- ✓ „Klient ma prawo odstąpić od umowy z chwilą wzrostu ceny imprezy więcej niż 15%; w takiej sytuacji AGENCJA zobowiązuje się do zwrotu wpłaconej należności” - **pkt III. 3.6 „Ogólnych warunków (...)”**,
- ✓ „Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania” - **pkt V. 5.6 „Ogólnych warunków (...)”**,
- ✓ „Ewentualne reklamacje powinny być składane w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji winny być znane i potwierdzone przez rezydenta lub pilota” - **pkt VII. 7.1 „Ogólnych warunków (...)”**,
- ✓ „Przyczyną reklamacji nie mogą być skutki okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności, jak np. przymusowe postoje na granicach, spóźnienia spowodowane złymi warunkami atmosferycznymi, konieczność poddania się czynnościom urzędowym itp. Nie mogą być przedmiotem reklamacji znane uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygodny” - **pkt VII. 7.3 „Ogólnych warunków (...)”**,

Prezes Urzędu ustalił, że ww. postanowienia mogą wywoływać identyczne skutki prawne, jak klauzule umieszczone w Rejestrze pod pozycjami: 758, 1246, 1071, 1078 i 1053.

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

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

W ocenie Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się i dotyczy ochrony interesu szerszej grupy konsumentów, którzy są lub mogą być klientami przedsiębiorcy.

A S przedstawiono zarzut naruszenia art. 24 ust 1 ustawy o ochronie (...), który stanowi iż, *„Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”* Zgodnie z ust. 2 tegoż artykułu *„Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego. (...).”*

Aby działania przedsiębiorcy - w tym przypadku A S - mogły zostać uznane za sprzeczne powołanym wyżej przepisem art. 24 ustawy antymonopolowej, winny spełniać łącznie następujące przesłanki: ujawniać się w obrocie konsumenckim, stanowić działanie bezprawne, naruszając jednocześnie zbiorowy interes konsumentów

Zgodnie z art. 4 pkt 12 ustawy o ochronie (...) i art. 22¹k.c. za konsumenta uważa się osobę fizyczną dokonującą czynności prawnej nie związanej bezpośrednio z jej działalnością gospodarczą lub zawodową. Niekwestionowana przez uczestnika postępowania okoliczność zawierania umów sprzedaży usług turystycznych, jednoznacznie potwierdza fakt spełnienia pierwszej z przesłanek powołanego wyżej przepisu ustawy antymonopolowej.

Odnośnie drugiej przesłanki, tj. bezprawności, rozumianej jako działania sprzecznego z przepisami prawa podnieść należy, iż przedsiębiorcy postawiony został zarzut naruszenia art. 24 ust 1 i 2 ustawy o ochronie (...), polegający na stosowaniu w umowach zawieranych z konsumentami postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru. Zakaz stosowania takich postanowień dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców.

Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**.

Wpis do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż *„(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...).”* W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że *„(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej*

klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.o.k.ik. znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)

Nie jest, zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Stąd niedozwolone będą także postanowienia umów, mieszczące się w hipotezie klauzuli wpisanej do Rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

W ocenie Prezesa Urzędu zakwestionowane postanowienia zawarte, we wzorcu umownym o nazwie: **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”** i stosowane przez AT AS są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, pod pozycjami: **1078, 1053, 768, 1246** oraz **1071**.

Po **pierwsze**, postanowienie: **pkt III. 3.5** wzorca **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”**, o treści: *„W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy (bez względu na przyczynę) AGENCJA potrąca od pełnej ceny imprezy opłatę manipulacyjną w kwocie 100 zł oraz: a) 30% ceny – od 29 do 20 dni przed planowaną datą imprezy; b) 70% ceny – od 19 do 10 dni przed planowaną datą imprezy; c) 90% ceny – w terminie 10 dni lub krócej przed planowaną datą imprezy”* należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją **1078**, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 8 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 41/06) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: *„Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy”*. W uzasadnieniu wyroku SOKiK uznał, że *„postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 12 i 16 k.c.”*. Zdaniem SOKiK *„...zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego”*. Porównywanie niedozwolonej klauzuli do zakwestionowanego w niniejszej sprawie postanowienia umownego, prowadzi do wniosku, iż oba warunki wywołują identyczne, tożsame konsekwencje dla konsumenta tzn. nakładają na konsumenta obowiązek zapłaty ryczałtowych stawek, w przypadku rezygnacji z udziału w imprezie, podczas gdy – co wynika z orzecznictwa SOKiK - winien on być zobowiązany jedynie do zwrotu wszelkich poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów, z tytułu zawarcia i realizacji umowy. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK (wyrok z dnia 20 lutego 2007r., sygn. XVIIAmC 50/06) *„...przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota*

podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”.

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

Po **drugie** postanowienie **pkt III 3.6** wzorca **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”**, o treści:– *„Klient ma prawo odstąpić od umowy z chwilą wzrostu ceny imprezy więcej niż 15%; w takiej sytuacji AGENCJA zobowiązuje się do zwrotu wpłaconej należności”*, należy uznać za tożsame z treścią klauzuli wpisanej do Rejestru pod pozycją: **1053**, uznanej wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

Wyrokiem wydanym w dniu 14 grudnia 2006r., (sygn. akt XVII AmC 152/05) Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne, o treści: *„Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”*.

Oba cytowane wyżej postanowienia przewidują po stronie klienta/konsumenta prawo do odstąpienia od umowy, co nie wiąże się z koniecznością ponoszenia kosztów rezygnacji, jedynie w sytuacji gdy cena imprezy wzrasta ponad określony w umowie poziom (odpowiednio: 15% i 10%). Tymczasem, zgodnie z brzmieniem art. 17 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 zm.) cena ustalona w umowie nie może być podwyższona. Wprawdzie w ustawie tej przewidziane są okoliczności, wystąpienie których daje możliwość wyższej ceny, jednak z pewnymi ograniczeniami. Po pierwsze cena nie może być zmieniona na 20 dni przed datą imprezy, po wtóre, jeśli podwyżka następuje w terminie wcześniejszym, to zgodnie z art. 14 ust. 5, klient ma prawo przyjąć proponowaną zmianę warunków umowy lub odstąpić od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń oraz bez obowiązku zapłaty kary umownej. Należy przy tym wskazać, że np. w wyroku z dnia 27. 10. 2004r. (sygn. akt XVII AmC 67/03) SOKiK orzekł, że postanowienie dopuszczające zmianę ceny i nieprzewidujące jednocześnie uprawnienia konsumenta do odstąpienia od umowy na wypadek jej wzrostu narusza, oprócz przepisów ustawy o usługach turystycznych, także art. 385³ pkt 20 Kc.

W kolejnym wyroku z dnia 27. 02. 2006r. (sygn. akt XVII AmC 100/04) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści *„W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o .o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować”*. W uzasadnieniu SOKiK podniósł, że niniejsza klauzula w jednoznaczny sposób pozwala na

jednostronne podwyższenie ceny przez organizatora, przy czym jeśli wzrost nie przekroczy 10 %, konsument jest zmuszony do zaakceptowania zmiany w tych granicach. Jest to sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interes konsumenta, który pozostaje w stanie niepewności co do wysokości ceny.

W tym stanie faktycznym uznać należy, że skutek stosowania postanowienia, zawartego w pkt III 3.6 wzorca „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.**”, jest identyczny z tym, który wywołują klauzule wpisane do Rejestru (m.in. w poz. 1053). Niewątpliwie ich istotą jest ograniczenie konsumentom prawa do odstąpienia od umowy w przypadku wzrostu ceny.

Po **trzecie**, postanowienie **pkt V 5.6** wzorca „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.**”, o treści:– *„Klient zobowiązany jest do pokrycia kosztów ewentualnie wyrządzonych przez siebie szkód w trakcie trwania imprezy w miejscu ich powstania”* należy uznać za tożsame z brzmieniem klauzuli wpisanej do Rejestru pod pozycją; **768**, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienie umowne.

W wyroku z dnia 23 lutego 2006r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone, postanowienie umowne które następnie zostało wpisane pod poz. 768 do Rejestru, o treści: *„Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie, z własnych środków w miejscu ich powstania”*. Wyniki analizy porównawczej postanowienia zawartego we wzorcu stosowanym przez przedsiębiorcę z klauzulą umieszczoną w Rejestrze, pozwalają na stwierdzenie, że - pomimo braku identyczności literalnej – ich stosowanie wywołuje tożsame skutki, bowiem nakładają one na konsumenta obowiązek natychmiastowego pokrycia wyrządzonych szkód. Tymczasem, nałożenie takiego obowiązku może być działaniem przedwczesnym. Dopiero bowiem po ustaleniu, że szkody są wynikiem wyłącznej winy konsumenta organizator może wystąpić z określonym roszczeniem. Ponadto bardzo często klient może nie być w stanie uiścić zapłaty za szkodę w miejscu jej powstania lub dokonanie zapłaty może uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej.

Po **czwarte**, postanowienie **pkt VII 7.3** wzorca „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.**”, o treści – *„Ewentualne reklamacje powinny być składane w formie pisemnej w terminie 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji winny być znane i potwierdzone przez rezydenta lub pilota”* należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; **1246**, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Wyrokiem z dnia 20 lutego 2007r., (sygn. akt XVII AmC 50/06) Sąd uznał za niedozwolone, postanowienie o treści: *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usługi w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”*.

Oba analizowane postanowienia tj. zarówno to zwarte we wzorcu stosowanym przez AT AS, jak i to umieszczone w Rejestrze niemal identycznie określają termin na wniesienie reklamacji tj. w ciągu 14 dni od zakończenia imprezy, podczas gdy zgodnie z brzmie-

niem art. 16 b ww. ustawy o usługach turystycznych klient powinien zgłosić wadliwe wykonanie umowy niezwłocznie. Wskazać należy, że w podobnej sprawie (Wyrok z dnia 8 grudnia 2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06) SOKiK wskazał, że wyznaczony (krótki) okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie, w szczególności gdy, w okresie urlopowym, klient bierze udział w kilku, następujących po sobie, imprezach turystycznych. Ponadto w wyroku z dnia 11 maja 2007r., w sprawie sygn. akt XVII AmC 28/06, Sąd uznał, iż nałożenie na klienta obowiązku potwierdzenia reklamacji jest sprzeczne z art. 20 ust. 3 i 4 ww. ustawy o usługach turystycznych, który wyraźnie określa obowiązki i zadania pilota. Zdaniem SOKiK sprzeczne z prawem i dobrymi obyczajami jest żądanie od konsumenta spełnienia określonych formalności skoro nie ma on takiego obowiązku. Zgodnie z przywołanym przepisem prawnym klient ma, nie obowiązek ale prawo do uzyskania potwierdzenia reklamacji natomiast to zadaniem pilota jest niezwłoczne nadanie biegu reklamacji.

Tak więc, przeprowadzone porównanie jednoznacznie wskazuje na tożsamość skutków wywoływanych przez wskazane klauzule, czego nie naruszają różnice w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

Po **piąte**, postanowienie **pkt VII 7.1** wzorca „**Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.**”, o treści – *„Przyczyną reklamacji nie mogą być skutki okoliczności, za które organizator nie ponosi odpowiedzialności, jak np. przymusowe postoje na granicach, spóźnienia spowodowane złymi warunkami atmosferycznymi, konieczność poddania się czynnościom urzędowym itp. Nie mogą być przedmiotem reklamacji znane uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody”* należy uznać za tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją; **1071**, o treści: *„W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług Organizator nie ponosi odpowiedzialności, jeżeli szkody powstały w wyniku:- działania siły wyższej (...) działań niezgodnych z prawem”*, uznaną uprzednio wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone postanowienia umowne.

Skoro przewidziane i wskazane we wzorcu umownym okoliczności nie mogą być przedmiotem reklamacji tym samym przedsiębiorca jednocześnie ogranicza zakres swojej odpowiedzialności za należyte wykonania zobowiązania/umowy. Tymczasem art. 11 a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004r. Nr 223, poz. 2268 zm.) wyraźnie określa, że zwolnienie od odpowiedzialności następuje tylko wtedy gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane **wyłącznie** działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, gdy działań tych nie można było przewidzieć ani uniknąć lub siłą wyższą. W związku z tym tylko w przypadku gdy niewykonanie umowy następuje wyłącznie z winy klienta lub gdy określonych zdarzeń nie można była przewidzieć, czy ich uniknąć, odpowiedzialność organizatora może być wyłączona. W pozostałych przypadkach przedsiębiorca ponosi pełną odpowiedzialność wobec klienta za realizację umowy. Takie stanowisko zajął również Sąd ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 27 lutego 2006r., (sygn. akt XVII AmC 100/04) Sąd uznał, że wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki poza zakres wskazany w art. 11 a ww. ustawy o usługach turystycznych narusza dobre obyczaje i interesy konsumentów.

Z tych też względów uznać należy, że oba postanowienia wywołują identyczne skutki, tj.: wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy poza zakres wskazany w przepisach prawnych.

Reasumując za wykazane i udowodnione uznać należy, iż kwestionowane postanowienia, zawarte w wymienionym wzorcu umownym stosowanym przez przedsiębiorcę mieszczą się w hipotezach wskazanych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone.

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

Skoro zatem kwestionowane postanowienia analizowanego wzorca umowy są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim zgodnie treścią art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów uznać należy za działanie bezprawne, stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji (...) jeżeli Prezes Urzędu stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24 tej ustawy, wówczas wydaje decyzję o uznaniu danej praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania.

W trakcie niniejszego postępowania przedsiębiorca przedstawił projekt nowego wzorca **„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez AST A.S.”**. Analiza treści przepisów tego wzorca wskazuje jednoznacznie, iż nadal znajdują się tam postanowienia, które wywołują tożsame skutki jak klauzule umieszczone w Rejestrze. Mając powyższe na uwadze, orzeczono jak w pkt I sentencji decyzji.

II. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu może nałożyć na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Ponadto stosownie do art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych należy uwzględnić, w szczególności: okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W wyniku przeprowadzonego postępowania zostało wykazane i udowodnione, że przedsiębiorca stosował we wzorcu umownym postanowienia niedozwolone, przez co naru-

szył interesy konsumentów. Tym samym nałożenie na niego kary w trybie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...) jest uzasadnione.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. został ustalony na podstawie złożonego przez niego dokumentu (sprawozdanie PIT-36L) i wyniósł zł. Stąd maksymalny wymiar kary wynosi ok. zł. Prezes Urzędu postanowił nałożyć na przedsiębiorcę karę w wysokości zł (słownie: złotych), co stanowi ok. 0,5% uzyskanych przychodów.

Ustalając ostateczną wysokość kary Prezesa Urzędu, wziął pod uwagę zarówno okoliczności „obciążające”, jak i „łagodzące”. Pierwsze z nich wskazują, że przedsiębiorca stosował niedozwolone klauzule, pomimo łatwej dostępności i publicznego charakteru Rejestru. W tej sytuacji ocenić należało, że kwestionowane zachowanie rynkowe nie było działaniem nieświadomym, bowiem przy dołożeniu minimum staranności każdy z organizatorów turystyki, w tym i skarżony, mógł z łatwością zapoznać się z treścią postanowień wpisanych do Rejestru i dostosować wykorzystywany w obrocie konsumenckim wzorec umowy do wymogów prawa. Konsekwencją stosowania klauzul abuzywnych jest naruszenie zbiorowych interesów konsumentów, nabywców organizowanych przez tego przedsiębiorcę imprez turystycznych,

Miarkując wymiar kary Prezes Urzędu uwzględnił także „okoliczności łagodzące”, pozwalające na obniżenie jej maksymalnego wymiaru, tj.:

1. Skarżony, swoim działaniem, po raz pierwszy naruszył przepisy ustawy o ochronie konkurencji (...).
2. Skarżony aktywnie współdziałał z Urzędem i terminowo wywiązywał się ze wszystkich zobowiązań nakładanych przez Prezesa Urzędu, w zakresie udzielania informacji oraz przekazywania żądanych dokumentów.

Prezes Urzędu wziął pod uwagę również sytuację finansową przedsiębiorcy i możliwość opłacenia nałożonej kary.

W ocenie Prezesa Urzędu wymiar kary jest adekwatny do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a jej nałożenie powinno spełniać przede wszystkim funkcję prewencyjną, tak aby zapobiec w przyszłości stosowania podobnych praktyk.

Mając na uwadze wszystkie okoliczności faktyczne sprawy, orzeczono jak w punkcie II 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 stronie odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Gdańsku.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP o/o Warszawa Nr 51101010007878223100000.**

Z upoważnienia Prezesa Urzędu
Roman Jarząbek
Dyrektor Delegatury UOKiK
w Gdańsku