



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA WE WROCŁAWIU**

50-413 Wrocław, ul. Walońska 3-5
tel.(071)344 65 87, (071)34 05 920, fax (071)34 05 922
e-mail: wroclaw@uokik.gov.pl

RWR 61- 21/08/KK

Wrocław, 13,11.2008 r.

DECYZJA RWR 78/2008

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko przedsiębiorcy **Biuro Podróży PANORAMA Sp. zo.o. ul. Trzebnicka 66, 50 - 231 Wrocław**

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **po stwierdzeniu** stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. *Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej* postanowień:

- a) Pkt 15: „*ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony lub skradziony sprzęt, bagaż lub pieniądze.*”;
- b) Pkt 16: „*Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub przez osoby przebywające pod jego pieczęcią, a zaistniałe koszty pokrywa w miejscu ich wyrządzenia.*”;
- c) Pkt 19 in fine: „*Reklamacje nie zgłoszone w trakcie trwania imprezy osobom odpowiedzialnym (realizującym) imprezę, nie będą przyjmowane.*”

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479 (45) kodeksu postępowania cywilnego do *Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone*

nakazuje się zaniechania jej stosowania.

II. Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o *ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), nakłada się na **Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. ul. Trzebnicka 66, 50 - 231 Wrocław** karę pieniężną w wysokości 19 365 zł (słownie: dziewiętnaście tysięcy trzysta sześćdziesiąt pięć złotych), płatną do budżetu państwa.

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, wrocławska Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła kontrolę wzorców stosowanych przez **Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. ul. Trzebnicka 66, 50 - 231 Wrocław** (dalej zwane też PANORAMA).

W toku wszczętego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
(dowód: karta 3-30)

W związku z powyższym - Postanowieniem nr 109/2008 z dnia 16.04.2008 - Prezes Urzędu, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez **Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. ul. Trzebnicka 66, 50 - 231 Wrocław** praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi 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.) (zw. dalej także ustawą o ochronie (...)) polegającej na umieszczeniu w punktach: *pkt 15, pkt 16, pkt 19 in fine* używanego wzorca umownego pn.: *Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej* zapisów, które są wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kpc.
(dowód: karta 1, 27)

Ponadto – zgodnie z punktem II Postanowienia nr 109/2008 – Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiału dowodowego sprawy dowody uzyskane w trakcie postępowania wyjaśniającego prowadzonego pod sygn. RWR 402-1/08/KK.
(dowód: karta 1)

Podczas prowadzonego postępowania przedsiębiorca poinformował, iż wprowadził nowy wzorec umowny, w którym w części zmodyfikowano, a w pozostałej części wykreślono budzące zastrzeżenia Prezesa Urzędu postanowienia umowne. Wzorec został przesłany Prezesowi Urzędu. Wyjaśniono także, iż Spółka nigdy nie interpretowała kwestionowanych przez Prezesa Urzędu zapisów ze szkodą dla klienta.
(dowód: karta 43,44)

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Strona postępowania:

Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu wpisane zostało do Krajowego Rejestru Sądowego w dniu 27.11.2001 r. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność organizatora turystyki. W 2002 r. przedsiębiorcy został wpisany do Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników Turystycznych pod nr 3830-02. W ramach prowadzonej działalności PANORAMA zawiera z konsumentami umowy uczestnictwa w organizowanych przez siebie imprezach turystycznych.
(dowód: karta 3-30, 47,49)

2. W umowach zawieranych z konsumentami PANORAMA stosuje wzorec umowny pod nazwą *Warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej* zawierający następujące zapisy:

- a) Pkt 15: „ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony lub skradziony sprzęt, bagaż lub pieniądze.”;
- b) Pkt 16: „Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub przez osoby przebywające pod jego pieczęcią, a zaistniałe koszty pokrywa w miejscu ich wyrządzenia.”;
- c) Pkt 19 in finesygn.: „Reklamacje nie zgłoszone w trakcie trwania imprezy osobom odpowiedzialnym (realizującym) imprezę, nie będą przyjmowane.”

(dowód: karta 27)

3. W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono między innymi następujące klauzule:

- ad a. **Klauzula nr 417:** „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika.” (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 02.02.2005 r., sygn. akt XVII Amc 104/04);
- ad b. **Klauzula nr 768:** „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania” (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 23.02.2006 r. sygn. akt XVII Amc 6/05);
- ad c. **Klauzula nr 531:** „Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest pisemne potwierdzenie jej u kierownika ośrodka, rezydenta lub pilota wycieczki. Reklamacje nie spełniające powyższych wymogów nie będą przyjmowane. Biuro zastrzega sobie 45 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. W czasie jej rozpatrywania klient nie ma prawa uciekać się do mediów etc. (...) Uczestnikowi który wykupił imprezę w ostatniej chwili, po promocyjnej - niskiej cenie nie przysługuje prawo do składania reklamacji” (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 20.12.2005 r., sygn. akt XVII Amc 114/03).

4. W trakcie postępowania, PANORAMA przedstawiła wzorzec umowy w którym zmieniono dotychczas stosowane postanowienia; do wzorca wprowadzono następujące zmiany:

ad a brak odpowiednika

ad b pkt 16 ORGANIZATOR odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie było spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem klienta
- działaniem i zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeśli działań tych lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo
- siłą wyższą (art. 11 a ust. 1 ustawy)

ad c pkt 18 Reklamacje dotyczące realizacji imprezy Klient powinien zgłaszać bezpośrednio osobie odpowiedzialnej – pilotowi, rezydentowi lub kierownikowi grupy. Pilot, rezydent lub kierownik grupy ma obowiązek usunięcia zgłaszanych wadliwości lub w uzasadnionych przypadkach zaproponowania świadczeń zastępczych, bez obciążania Klienta dodatkowymi kosztami. W przypadku braku pozytywnego załatwienia reklamacji na miejscu, Klient winien skierować reklamację w formie pisemnej do ORGANIZATORA w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

ORGANIZAOR jest zobowiązany do rozpatrzenia reklamacji w terminie 30 dni od dnia jej zgłoszenia i udzieli pisemnej odpowiedzi bezpośrednio klientowi.

(dowód: karta 43,44)

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

1. Interes publicznoprawny

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie (...) 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, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasad podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów.

Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami **Biura Podróży PANORAMA Sp. z o.o. z siedzibą we Wrocławiu**. Interes publicznoprawny przejawia się bowiem także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...).

2. Przesłanki art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

Art. 24 ust.1 ustawy o ochronie (...) stanowi, iż „Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „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. (...)”

Do stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami.

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...), 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.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ – 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do

kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Tym niemniej należy pamiętać, że 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 w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z 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 w 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 literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej. Niedozwolone będą zatem takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, a której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego stosowanego przez PANORAMĘ przy zawieraniu umów na uczestnictwo w imprezie turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 417, 768, 531.

W wyroku z dnia 02.02.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 104/04) uznał za niedozwoloną klauzulę umowną, postanowienie wpisane następnie do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją 417 „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony w czasie imprezy bagaż Uczestnika.” (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 02.02.2005 r., sygn. akt XVII Amc 104/04). Organizator imprezy turystycznej ponosi odpowiedzialność za wszystkie swoje działania i zaniechania przedsięwzięte w związku z organizowaną imprezą turystyczną. Zakres odpowiedzialności organizatora turystyki oraz sytuacje w których może się on ekskulpować określone zostały w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Odpowiedzialnością organizatora imprezy objęty jest także bagaż uczestnika. Odpowiedzialność ta dotyczy zarówno sytuacji gdy bagaż powierzony został organizatorowi, tj. gdy organizator w taki sposób zadysponował bagażem, iż uczestnik nie może sprawować nad nim kontroli, tj. od

momentu przekazania bagażu przez uczestnika imprezy organizatorowi przy wsiadaniu do środka transportu, poprzez ewentualne przeładunki czy rozładunek bagażu, aż po jego oddanie właścicielowi, jak i tzw. bagażu podręcznego. Przewóz bagażu, jest zazwyczaj jednym z elementów wykonania umowy o usługę turystyczną stąd brak jest możliwości wyłączenia w tym zakresie odpowiedzialności organizatora imprezy; organizator imprezy nie można pozbawić konsumenta ochrony związanej z zagubieniem, skradzeniem, zniszczeniem itp. bagażu, przerzucając na niego samego odpowiedzialność za ten bagaż. Art. 385 (3) pkt 2 kc zakazuje wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

PANORAMA posłużyła się w swoich postanowieniach umownych postanowieniem o treści „*ORGANIZATOR nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony lub skradziony sprzęt, bagaż lub pieniądze*”. Odnosząc powyższe postanowienie do treści klauzuli wpisanej pod pozycją 417 zwrócić należy uwagę, iż pojęciem bagażu objęte są wszystkie przewożone przez podróżnego rzeczy. Są to zatem przedmioty stanowiące tzw. bagaż podręczny, który zwyczajowo podróżny przewozi bezpośrednio przy sobie, jak i przedmioty które oddawane są organizatorowi do przewiezienia na miejsce podróży. Jeden jak i drugi „bagaż” zawiera rzeczy osobiste, czyli takie, które co do zasady przeznaczone są do wyłącznego korzystania z nich przez konkretną osobę. Umowa o imprezę turystyczną jest umową nazwaną, szczegółowo uregulowaną w ustawie o świadczenie usług turystycznych. Przepisy ustawy wskazują co i w jaki sposób umowa taka winna określać, oraz w jaki sposób umowa ta powinna zostać wykonana. Regulacja zawarta w ustawie, nie jest jednak regulacją pełną, kompletną skutkiem czego w oparciu o przepis art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zakresie nieuregulowanym ustawą do *umów z klientami zawieranych przez organizatorów turystyki i pośredników turystycznych stosuje się przepisy Kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumenta*. Umowa o imprezę turystyczną zawiera w sobie cechy innych umów, w tym umowy przewozu. Przewóz bagażu i zasady odpowiedzialności za nienależyte wykonanie tej czynności uregulowane są w kodeksie cywilnym (art. 778 § 1 i 2 kc) oraz prawie przewozowym (Dz.U. z 2000 Nr 50 poz. 601 z późn. zm.). Zgodnie z art. 63 prawa przewozowego – które znajdzie zastosowanie z uwagi na brzmienie art. 11 ustawy o usługach turystycznych w zw. z art. 778 § 2 kc - *Za rzeczy, które podróżny przewozi ze sobą pod własnym nadzorem, przewoźnik ponosi odpowiedzialność, jeżeli szkoda powstała z jego winy. Przewoźnik odpowiada za przewożone przez podróżnego rzeczy jak za przesyłkę, jeżeli podróżny umieści je, bez możliwości sprawowania nad nimi stałego nadzoru, w miejscu wskazanym przez przewoźnika lub na ten cel przeznaczonym*. Przepis art. 778 § 1 kc modyfikuje odpowiedzialność za przewóz bagażu „podręcznego” obciążając tą odpowiedzialnością przewoźnika, *gdy szkoda wynikła z winy umyślnej lub rażącego niedbalstwa przewoźnika*, pamiętać jednak należy, że jeśli przewóz realizowany jest w wykonaniu umowy o imprezę turystyczną, to odpowiedzialność ta podlegała dalszej modyfikacji z uwagi na brzmienie art. 11 a ustawy o usługach turystycznych, który pozwala organizatorowi na ekskulpację jeśli niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: *1) działaniem lub zaniechaniem klienta; 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą*. Organizator turystyki nie może zatem całkowicie wyłączyć swojej odpowiedzialności – również za bagaż podręczny uczestnika imprezy. Odpowiedzialność organizatora imprezy za pozostałe rzeczy osobiste we wskazanym wyżej rozumieniu tj. przewożonych „na sobie” opierać się będzie na zasadach ogólnych określonych w art. 471 i n kc, oczywiście z modyfikacjami zawartymi w ustawie o usługach turystycznych.

Zapis umowny którym posługiwała się PANORAMA jest także niezgodny z przepisem art. 385 (3) pkt 2 kc – *w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.*

Wobec powyższego Prezes Urzędu uznał wymienione wyżej zapisy za tożsame z postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 417, czego nie naruszają odmienności wynikające z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotach porównywanych klauzul.

W wyroku z dnia z dnia 23.02.2006 r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie uznał za niedozwolone, postanowienie umowne wedle treści którego *„Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania.”* Postanowienie to wpisane zostało do rejestru pod nr 768. Taka regulacja wg SOKiK nierównorzędnie określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy ponieważ nakłada na tego ostatniego obowiązek niezwłocznego naprawienia szkody podczas gdy nie przewiduje takiego obowiązku dla pozwanego.

W treści wzorca umownego, Biura Podróży PANORAMA znalazł się zapis o treści: *Uczestnik ponosi odpowiedzialność za szkody wyrządzone przez siebie lub przez osoby przebywające pod jego pieczęcią, a zaistniałe koszty pokrywa w miejscu ich wyrządzenia.* Z treści tego zapisu wywieść można wniosek, iż przedsiębiorca dąży do przerzucenia swojej odpowiedzialności wobec podmiotów uczestniczących w wykonaniu imprezy turystycznej na samych uczestników. Postępując w ten sposób, przedsiębiorca nie tylko w sposób bezprawny próbuje zawęzić swoją odpowiedzialność, ale również uregulować odpowiedzialność uczestnika wobec osób trzecich. W ocenie Prezesa Urzędu, ponieważ organizatorowi turystyki przysługuje prawo do uregulowania trybu tzw. postępowania reklamacyjnego i określenia w jego toku odpowiedniego okresu czasu na wyjaśnienie sprawy, również konsument winien mieć możliwość ustalenia okoliczności i zakresu swojej odpowiedzialności. Wyrządzona zaś przez niego szkoda naprawiona być powinna w czasie odpowiednim, nie zaś niezwłocznie, czy nawet w miejscu powstania. Organizatorowi imprezy nie przysługuje także uprawnienie do wkraczania w sferę odpowiedzialności konsumenta wobec osób trzecich i regulowania jej. Takim postępowaniem przedsiębiorca również narusza przepis art. 385 (1) kc. Postanowienie tej treści kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Odpowiedzialność konsumentów wobec podwykonawców opiera się na zasadach ogólnych, i organizatorzy turystyki nie mogą nakładać na nich bezwzględne obowiązku zapłaty w określonym miejscu i czasie.

Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie zawarte we wzorcu umownym którym posługuje się PANORAMA jest tożsame ze wskazaną klauzulą niedozwoloną, wpisaną do rejestru postanowień pod pozycją 768.

W wyroku z dnia 20.12.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne, wedle treści którego *„Warunkiem rozpatrzenia reklamacji jest pisemne potwierdzenie jej u kierownika ośrodka, rezydenta lub pilota wycieczki. Reklamacje nie spełniające powyższych wymogów nie będą przyjmowane. Biuro zastrzega sobie 45 dniowy termin rozpatrzenia reklamacji. W czasie jej rozpatrywania klient nie ma prawa uciekać się do mediów etc. (...) Uczestnikowi który wykupił imprezę w ostatniej chwili, po promocyjnej - niskiej cenie nie przysługuje prawo do składania reklamacji”* (wyrok SOKiK w Warszawie z dnia 20.12.2005 r., sygn. akt XVII Amc 114/03). Postanowienie to wpisane zostało do rejestru klauzul pod pozycją 531. Zapisy te godzą w sposób rażący w interesy konsumentów, są też przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta.

Uzależniają odpowiedzialność kontrahenta od zachowania określonej formy i terminu powiadomienia o roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy, a także zgłoszenia roszczeń i potwierdzenie tego faktu przez osoby takie jak kierownik ośrodka, rezydent.

Biuro Podróży PANORAMA posługuje się w swoim wzorcu umownym postanowieniem o treści „*Reklamacje nie zgłoszone w trakcie trwania imprezy osobom odpowiedzialnym (realizującym) imprezę, nie będą przyjmowane.*” Podobnie jak ma to miejsce w klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone, także w nn. sprawie przedsiębiorca uzależnia skuteczność zgłoszenia roszczeń przez konsumentów w tzw. postępowaniu reklamacyjnym od ich wcześniejszego skierowania do innych podmiotów, co jest bezpodstawne. Bezpodstawność ta nie tylko wynika z faktu, iż przedsiębiorca z faktu nie zgłoszenia wywodzi wniosek o nie przyjmowaniu roszczeń konsumentów, co z kolei błędnie sugerować może konsumentom iż roszczenia im w ogóle już nie będą przysługiwać, albowiem wygasną na skutek nie powiadomienia nich tych dodatkowych podmiotów – a zatem wprowadza konsumentów w błąd. Przedsiębiorca takim postanowieniem wypacza również sens zobowiązania przez ustawodawcę organizatorów turystyki do uregulowania w ramach prowadzonej działalności tzw. trybu reklamacyjnego, który służyć ma szybkiemu, polubownemu załatwieniu zgłaszanych przez konsumentów roszczeń. Postanowienie takie sprzeczne jest z przepisem art. 385 (1) kc, który stanowi, iż niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te które nie zostały uzgodnione z konsumentem indywidualnie, a kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Za wyrokiem SOKiK z dnia 23.02.2006 r. (sygn. akt XVII Amc 6/05) przytoczyć należy, iż za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania u konsumenta błędnego przekonania, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności czy ukształtowania stosunku zobowiązaniowego z naruszeniem zasady równorzędności strn.

Mając na uwadze powyższe uznać należy, iż postanowienie którym posługiwała się PANORAMA we wzorcu umownym jest postanowieniem tożsamym z postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul pod pozycją 531.

Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane zapisy umów mieszczą się w klauzulach uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone:

- treść Pkt 15 *Warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej ...* - w klauzuli z poz. 417;
- treść Pkt 16 *Warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej ...* - w klauzuli z poz. 768;
- treść Pkt 19 *Warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej ...* - w klauzuli z poz. 531.

Prezes Urzędu wskazał pragnie, iż wyrokach z dnia 6.06.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 139/07) oraz z dnia 07.08.2008 r. (sygn. akt XVII Ama 19/08) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził, iż za niedozwoloną klauzulę umowną może być uznana nie tylko klauzula identyczna z klauzulą wpisaną do rejestru klauzul niedozwolonych, ale także klauzula o *treści zbliżonej, której stosowanie wywiera taki sam skutek, jak stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru.* W pierwszym z powołanych wyroków Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wskazał, iż „... klauzule wpisane do Rejestru pod pozycjami 1 i 927 nie zawierają identycznych sformułowań – z postanowień stosowanych przez przedsiębiorcę wynikało, iż pobiera on opłatę 5 % w przypadku odstąpienia od umowy przez Nabywcę z przyczyn za które przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności - co jednak nie oznacza że nie mogą mieć zastosowania w rozpatrywanej sprawie. Przeciwnie z wpisu poz. 1 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 % bez względu na to

jaka jest przyczyna odstąpienia od umowy (zakres szerszy niż § 10 pkt 3 a), a z wpisu pos. 927 Rejestru wynika, że niedopuszczalne jest naliczanie kary umownej w wysokości 5 %, w przypadku gdy rozwiązanie umowy następuje z przyczyn leżących po stronie konsumenta (zakres częściowo zawierający się w zapisie § 10 pkt 3a).

3. Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o *ochronie (...)* stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa o *ochronie (...)* nie podaje jego definicji, wskazuje w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów 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. W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów - wszystkich konsumentów będących klientami Mariusza Podgórskiego w związku z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym postępowanie PANORAMY nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy *Umowy o świadczenie usług ...* są tożsame z klauzulami wpisanymi do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, to posługiwanie się nimi w obrocie konsumenckim uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazać zaniechanie jej stosowania.

Zgodnie z art. 26 ustawy o *ochronie (...)*, *Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania, jeżeli stwierdzi naruszenie zakazu określonego w art. 24.* W toku nn. sprawy potwierdzone zostały stawiane przedsiębiorcy zarzuty posługiwania się w stosowanym wzorcu umownym klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych. Przedsiębiorca wskazał informacyjnie, iż będzie stosował nowy wzorzec przesyłając jego treść. Prezes Urzędu zweryfikował nowe postanowienia umowne pod kątem zgłaszanych uprzednio uwag i uznał, iż wprowadzenie przedstawionych przez przedsiębiorcę modyfikacji w życie – w zakresie prowadzonego postępowania - usuwałoby uprzednio zarzucone nieprawidłowości. Przedsiębiorca nie udowodnił jednak faktu wprowadzenia tych zmian w życie, z tego zaś względu niemożliwym stało się wydanie decyzji w oparciu o przepis art. 27 ustawy (...). Wskazać należy, iż samo okazanie projektu nowego wzorca umownego, czy też ewentualnych zmian wzorca obowiązującego nie może przesądzać o rozstrzygnięciu sprawy przez Prezesa Urzędu w oparciu o treść art. 27 ustawy o *ochronie (...)*, to jest o wydaniu decyzji, uznającej praktykę za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającej zaniechanie jej stosowania. Wskazać bowiem należy, iż zgodnie z art. 27 ust. 1 i 3 ustawy o *ochronie (...)* ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o *ochronie konkurencji i konsumentów* spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie. Wskazać jednoznacznie należy, iż dla udowodnienia zaniechania przez

przedsiębiorcę stosowania danej praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów nie jest wystarczające przedłożenie nowego wzorca umownego, który nie zawierałby już postanowień, które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Przez zastąpienie kwestionowanych postanowień nowymi rozumie się stosowanie ich przy nowo podpisywanych umowach, oraz ich zmianę w aktualnie obowiązujących umowach. Wskazać należy, iż PANORAMA nie udowodniła w toku postępowania zaistnienia żadnej z wyżej wymienionych okoliczności. W szczególności nie przedstawiła ona dowodów wskazujących na fakt, iż od dnia otrzymania zawiadomienia o wszczęciu postępowania administracyjnego zawiera umowy już z wykorzystaniem zmienionego wzorca umownego. Ponadto nie wykazała dostatecznie aby aneksowała lub choćby rozpoczęła proces aneksowania wszystkich umów istniejących w obrocie.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt I sentencji.

Kara pieniężna

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

Z treści ww. przepisu wynika, iż kara ma charakter fakultatywny, a w związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary i w jakiej wysokości. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) wskazuje się jedynie, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Na ustalenie wysokości kary w sprawie nn. wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie (...).

Za okoliczności obciążające przedsiębiorcę uznano w nn. sprawie fakt, iż zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia zmierzały do ograniczenia odpowiedzialności organizatora turystyki z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, co jest szczególnie nagannym zachowaniem przedsiębiorców i winno być piętnowane. Prezes Urzędu miał również na uwadze, iż rejestr klauzul niedozwolonych jest rejestrem jawnym, przedsiębiorcy zaś powinni prowadzić działalność gospodarczą na podstawie i w granicach obowiązującego prawa, przestrzegając zasad uczciwej konkurencji i poszanowania dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, w tym nie posługiwać się postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień umownych uznanych za niedozwolone. Przedsiębiorca prowadzi działalność na rynku usług turystycznych co najmniej od 6 lat. W 2002 r. uzyskał bowiem wpis do Centralnej Ewidencji Organizatorów Turystyki i Pośredników pod nr rejestrowym 3830-02. Z tego względu bezwzględnie wymagać należy od niego aby działalność ta odbywała się zgodnie z przepisami prawa, a jego zaniedbania w zakresie posługiwania się wzorcem umownym posiadającym postanowienia tożsame z klauzulami niedozwolonymi nie mogą znaleźć usprawiedliwienia. Prezes Urzędu miał także na uwadze, iż zakwestionowane postanowienia umowne zmierzały do ograniczenia odpowiedzialności organizatora wobec konsumenta, co jest praktyką wysoce naganną.

Za okoliczność łagodząca w sprawie uznać można jedynie fakt, iż mimo kilkuletniego funkcjonowania na rynku przedsiębiorcy Prezes Urzędu nie wydał

przeciwko Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. żadnej decyzji w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów.

Mając na uwadze wskazane wyżej okoliczności, jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, Prezes Urzędu postanowił nałożyć na Biuro Podróży PANORAMA Sp. z o.o. karę w wysokości zł (po zaokrągleniu do pełnych złotych), co odpowiada ok. % kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną. Wymierzona bowiem została w odczuwalnej dla przedsiębiorcy wysokości, co tym samym winno skłonić go do zaniechania podobnych zachowań w przyszłości.

Mając na uwadze powyższe orzeczono jak w pkt II sentencji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51101010100078782231000000.**

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 we Wrocławiu.

Z up. Prezesa UOKiK
Z-ca Dyrektora Delegatury
Elżbieta Kołodziej

Otrzymuje:

Biuro Podróży PANORAMA Sp. zo.o. ul. Trzebnicka 66, 50 - 231 Wrocław