



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

RWA-61-3/06/DJ

Warszawa, dn. 8 czerwca 2006 r.

DECYZJA Nr RWA-24/2006

Na podstawie art. 23c ust. 1 w związku z art. 23a ust. 1 i 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (tekst jedn. Dz. U. z 2005 r. Nr 244, poz. 2080) oraz stosownie do treści art. 28 ust. 6 tej ustawy i § 6 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 19 lutego 2002 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 18, poz. 172 ze zm.)

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

po przeprowadzeniu, wszczętego z urzędu, postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Pani Beacie Ben Nasr prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie, uznaje się, że:

I. stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie postanowień zawartych w „*Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” o treści:

A „*Wzrost cen o więcej niż 10% wartości imprezy upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży „Kopernik” nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny*” (ust. 5 pkt 5.2 umowy),

B „*Organizator jest odpowiedzialny za: przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać, pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania, w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży „Kopernik” lub do wskazanego w programie przedstawiciela Organizatora za granicą lub faxem do sprzedawcy imprezy*” (ust. 8 pkt 8.1 umowy),

C „*Uzupełnienia złożonych reklamacji mogą być składane na piśmie w Biurze Podróży „Kopernik” nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej, za pokwitowaniem na piśmie przez pilota/rezydenta w trakcie trwania imprezy zgodnie z pkt. 8.1*” (ust. 8 pkt 8.2 umowy),

D „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” (ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 umowy),

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą 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. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

II stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w „Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik” zapisu o treści:

„Za zawinione odstąpienie od realizacji imprezy przez Organizatora przysługuje Uczestnikowi odszkodowanie na zasadach określonych odrębnie w indywidualnej umowie z Uczestnikiem, jednak w żadnym przypadku nie więcej niż w wysokości podwójnej wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika” (ust. 6 pkt 6.5 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11a ust. 1 oraz art. 11b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

III stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w „Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik” zapisu o treści:

„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń” (ust. 9 pkt 9.1 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

IV stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w „Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik” zapisu 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” (ust. 9 pkt 9.3 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11b ust. 3 oraz art. 11b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U.

z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.**

UZASADNIENIE

Postanowieniem z dnia 14 kwietnia 2005 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie wszczął postępowanie wyjaśniające mające m.in. na celu ustalenie, czy we wzorcach umów przedstawianych konsumentom przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury UOKiK w Warszawie, znajdują się zapisy mogące naruszać przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co uzasadniałoby wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W toku przeprowadzonego postępowania wyjaśniającego Delegatura UOKiK w Warszawie dokonała analizy treści „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” stosowanych przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie (dalej: Biuro Podróży Kopernik).

Prezes Urzędu ustalił, iż ww. wzorcu umownym Biuro Podróży Kopernik stosuje zapisy, których treść jest analogiczna do postanowień wpisanych już do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: k.p.c.), a ponadto zapisy, których treść pozostaje w sprzeczności z przepisami ustawy o usługach turystycznych.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie postanowieniem z dnia 8 lutego 2006 r. wszczął postępowanie w sprawie:

I. uznania, iż stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie postanowień zawartych w „*Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” o treści:

- A „*Wzrost cen o więcej niż 10 % wartości imprezy upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży „Kopernik” nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny*” (ust. 5 pkt 5.2 umowy),
- B „*Organizator jest odpowiedzialny za: przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać, pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania, w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży „Kopernik” lub do wskazanego w programie przedstawiciela Organizatora za granicą lub faxem do sprzedawcy imprez.*” (ust. 8 pkt 8.1 umowy),
- C „*Uzupełnienia złożonych reklamacji mogą być składane na piśmie w Biurze Podróży „Kopernik” nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej, za pokwitowaniem na piśmie przez pilota/rezydenta w trakcie trwania imprezy zgodnie z pkt. 8.1*” (ust. 8 pkt 8.2 umowy),

D *„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. Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody” (ust. 9 pkt 9.7 umowy),*

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą 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 może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

II. uznania, iż stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w *„Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik”* zapisu o treści:

„Za zawinione odstąpienie od realizacji imprezy przez Organizatora przysługuje Uczestnikowi odszkodowanie na zasadach określonych odrębnie w indywidualnej umowie z Uczestnikiem, jednak w żadnym przypadku nie więcej niż w wysokości podwójnej wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika” (ust. 6 pkt 6.5 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11a ust. 1 oraz art. 11b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

III. uznania, iż stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w *„Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik”* zapisu o treści:

„Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń” (ust. 9 pkt 9.1 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

IV. uznania, iż stosowanie przez Panią Beatę Ben Nasr prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie w *„Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik”* zapisu 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” (ust. 9 pkt 9.3 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na posługiwaniu się postanowieniem niezgodnym z przepisem art. 11b ust. 3 oraz art. 11b ust. 4 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.), co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Jednocześnie postanowieniem z dnia 8 lutego 2006 r. Prezes Urzędu zaliczył w poczet materiałów dowodowych w niniejszym postępowaniu wzorzec umowy „*Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” uzyskany w przeprowadzonym uprzednio postępowaniu wyjaśniającym.

Delegatura UOKiK w Warszawie zawiadamiając przedsiębiorcę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, wezwała go do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu postępowania. Mimo powtórnego wezwania przedsiębiorca nie udzielił jakiegokolwiek odpowiedzi na pismo Urzędu.

W celu potwierdzenia faktu prowadzenia przez ww. przedsiębiorcę działalności gospodarczej Delegatura UOKiK w Warszawie pismem z dnia 30 marca 2006 r. zwróciła się do Biura Działalności Gospodarczej i Zezwoleń Urzędu m. st. Warszawy o wydanie zaświadczenia potwierdzającego aktualność wpisu Pani Beaty Ben Nasr do ewidencji działalności gospodarczej. Przedmiotowe zaświadczenie Biuro Działalności Gospodarczej i Zezwoleń Urzędu m. st. Warszawy przekazało do Delegatury UOKiK w Warszawie w dniu 10 kwietnia 2006 r.

Pismem z dnia 25 kwietnia 2006 r. Prezes urzędu zawiadomił przedsiębiorcę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie został wyznaczony termin na zapoznanie się strony z materiałem zebrany w aktach postępowania. Pełnomocnik Biura Podróży Kopernik zapoznał się z materiałem zebrany w aktach niniejszego postępowania w dniu 10 maja 2006 r.

W toku prowadzonego postępowania Prezes Urzędu stwierdził, że postawiony przedsiębiorcy w pkt I D postanowienia z dnia 8 lutego 2006 r. o wszczęciu przedmiotowego postępowania zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów został zakreślony zbyt szeroko. W ww. postanowieniu Prezes Urzędu wskazał bowiem, że charakter ww. praktyki może mieć stosowanie przez Biuro Podróży Kopernik postanowienia zawartego w ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 wzorca umowy 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*”, jak i postanowienia zamieszczonego w ust. 9 pkt 9.7 zd. 2 wzorca umowy w brzmieniu: „*Nie mogą być przedmiotem roszczeń znane Uczestnikowi przed rozpoczęciem imprezy okoliczności powodujące utrudnienia lub niewygody*”. W toku sprawy Prezes Urzędu ustalił natomiast, że zapis zawarty w ust. 9 pkt 9.7 zd. 2 nie został uznany za abuzywny i jako taki nie znajduje się w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Z uwagi na powyższe, Prezes Urzędu postanowieniem z dnia 11 maja 2006 r. skonkretyzował postawiony przedsiębiorcy zarzut wskazując, iż postępowanie to toczy się jako postępowanie w sprawie uznania, iż stosowanie przez Biuro Podróży Kopernik postanowienia zawartego w „*Warunkach uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” 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.*” (ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 umowy)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia wzorca umowy, które zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co może stanowić naruszenie art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W dniu 24 maja 2006 r. do Delegatury UOKiK w Warszawie wpłynęło pismo pełnomocnika Biura Podróży Kopernik informujące, że Biuro jest w trakcie dokonywania zmian w treści „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych*” stosownie do uwag przedstawionych przez Prezesa Urzędu. Pełnomocnik Biura wskazał, iż z uwagi na fakt, że opracowanie treści nowego wzorca umownego wymaga dużego nakładu pracy i czasu, projekt wzorca nie został jeszcze przygotowany przez Biuro.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje:

Pani Beata Ben Nasr wpisana do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta m.st. Warszawy pod numerem 104552 prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą „Kopernik” Beata Ben Nasr w Warszawie. Przedmiotem tej działalności jest m.in. świadczenie usług turystycznych polegających na organizowaniu imprez turystycznych. Wskazany przedsiębiorca jest zatem organizatorem turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych. W stosunkach z konsumentami Biuro Podróży Kopernik posługuje się przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej wzorcami umownymi w rozumieniu art. 384 k.c. Jednym z wzorców umownych, który wyznacza treść wzajemnych praw i obowiązków stron tej umowy, jest wzorzec zatytułowany „*Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*”.

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdują się postanowienia analogiczne do postanowień wpisanych już do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

W ust. 5 pkt 5.2 tego wzorca znajduje się zapis w brzmieniu: „*Wzrost cen o więcej niż 10% wartości imprezy upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży „Kopernik” nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny*”.

W rejestrze klauzul abuzywnych pod numerem 300 znajduje się postanowienie o treści: „*Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadomienia 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*”, które zostało uznane za niedozwolone postanowienie umowne przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 24 listopada 2004 r., sygn. akt XVII Amc 119/03 (wpis do rejestru w dniu 22 lutego 2005 r.).

W ust. 8 pkt 8.1 „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” przedsiębiorca stosuje zapis: „*Organizator jest odpowiedzialny za: przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać, pod rygorem możliwości ich odrzucenia*”.

bez rozpatrywania, w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży „Kopernik” lub do wskazanego w programie przedstawiciela Organizatora za granicą lub faxem do sprzedawcy imprezy”.

Do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 184 zostało wpisane postanowienie o treści: *„Biuro Podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faxem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych”.* Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał je za niedozwolone w wyroku z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 83/03). Wpisu do rejestru klauzul abuzywnych dokonano w dniu 7 grudnia 2004 r.

Prezes Urzędu ustalił również, iż Biuro Podróży Kopernik w ust. 8 pkt 8.2 stosowanego wzorca umownego zamieściło postanowienie w brzmieniu: *„Uzupełnienia złożonych reklamacji mogą być składane na piśmie w Biurze Podróży „Kopernik” nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej, za pokwitowaniem na piśmie przez pilota/rezydenta w trakcie trwania imprezy zgodnie z pkt. 8.1”.*

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajduje się postanowienie o treści: *„Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze”,* które zostało uznane za abuzywne przez Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w orzeczeniu kończącym sprawę o sygnaturze akt XVII Amc 83/03. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 7 grudnia 2004 r. do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 185.

Biuro Podróży Kopernik we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu umów z konsumentami stosuje również postanowienie: *„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.”* (ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 wzorca).

W rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 186 figuruje postanowienie o treści: *„Biuro Podróży nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie w innych okolicznościach siły wyższej lub leżących po stronie uczestnika”,* uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 83/03). Pod numerem 436 do rejestru klauzul abuzywnych wpisano natomiast postanowienie *„(...)Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy lub części świadczeń z przyczyn od siebie niezależnych (...) We wszystkich opisanych w paragrafie II przypadkach Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie”,* które zostało uznane za abuzywne przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 5 stycznia 2005 r. r. (sygn. akt XVII Amc 137/03).

Prezes Urzędu ustalił również, iż w wykorzystywanym przez Biuro Podróży Kopernik wzorcu umownym zatytułowanym „*Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*”, który stanowi integralną część umowy o świadczenie usług turystycznych, znajdują się postanowienia, których treść jest niezgodna z przepisami ustawy o usługach turystycznych. Należy wyjaśnić, iż przepisy ww. ustawy mają charakter semiimperatywny. Zgodnie z treścią art. 19 ust. 1 tej ustawy, postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami nie mogą kształtować sytuacji klientów w sposób mniej korzystny aniżeli przepisy tej ustawy. W przypadku wprowadzenia do umowy postanowień mniej korzystnych dla klienta aniżeli przewiduje to ustawa, postanowienia te są nieważne, a w ich miejsce obowiązują przepisy ustawy (art. 19 ust. 2 ustawy).

W ust. 6 pkt 6.5 „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” przedsiębiorca stosuje zapis o treści: „*Za zawinione odstąpienie od realizacji imprezy przez Organizatora przysługuje Uczestnikowi odszkodowanie na zasadach określonych odrębnie w indywidualnej umowie z Uczestnikiem, jednak w żadnym przypadku nie więcej niż w wysokości podwójnej wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika*”.

Stosownie do treści przepisu art. 11a ust. 1 ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie:

- 1) działaniem lub zaniechaniem klienta,
- 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- 3) siłą wyższą.

Kwotowych ograniczeń odpowiedzialności organizatora dotyczy natomiast przepis art. 11b ust. 3 ustawy, który wskazuje, że organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.

Postanowienie ust. 9 pkt 9.1 „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” stanowi, iż „*Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń*”.

Jak wskazano powyżej, ustawa o usługach turystycznych w art. 11b ust. 3 stanowi, że organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.

Prezes Urzędu ustalił również, iż Biuro Podróży Kopernik w ust. 9 pkt 9.3 wzorca umowy stosuje 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*”.

Stosownie natomiast do treści przepisu art. 11b ust. 3 tej ustawy o usługach turystycznych, organizator turystyki może ograniczyć odpowiedzialność kontraktową jedynie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta, przy czym – jak

wskazuje art. 11b ust. 4 ww. ustawy – ograniczenie to nie może dotyczyć szkód na osobie. Ponadto, przedmiotowe postanowienie wzorca odwołuje się do „winy organizatora i jego kontrahentów”, co może budzić wątpliwości w świetle art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Zgodnie z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów”. Przykładowy katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów został wskazany w art. 23a ust. 2 tej ustawy, który stanowi: „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, naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, nieuczciwą lub wprowadzającą w błąd reklamę i inne czyny nieuczciwej konkurencji godzące w zbiorowe interesy konsumentów”.

Jak wynika z definicji praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, stwierdzenie istnienia przedmiotowej praktyki wymaga spełnienia łącznie dwóch przesłanek:

- a) bezprawności działania,
- b) naruszenia zbiorowego interesu konsumentów.

Ad. I

W uzasadnieniu do projektu rządowego ustawy z dnia 5 lipca 2002 r., nowelizującej ustawę o ochronie konkurencji i konsumentów zawarto stwierdzenie, że „same przepisy art. 23a – 23d 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” (druk sejmowy nr 366, s. 20). Wskazano bowiem, że przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w przeważającej mierze mają charakter procesowy. Normy materialnoprawne istotne z punktu widzenia stwierdzenia praktyki znajdują się natomiast w innych ustawach. Prezes Urzędu, wydając decyzje, o których mowa w art. 23c i 23d ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, winien zatem stosować przepisy innych ustaw i na ich podstawie oceniać, czy działania przedsiębiorcy miały charakter bezprawny.

Niemniej, jak wskazał Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 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 k.p.c. A 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, iż 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. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”* (H. Ciepła w: „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249). Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distigente*, 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 SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu. Oznacza to, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Należy podkreślić, iż dla uznania, iż klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje bowiem abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. *„Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame”* (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04).

Strona niniejszego postępowania w wykorzystywanym w obrocie z konsumentami wzorcu umownym zatytułowanym *„Warunki uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik”* stosuje w ust. 5 pkt 5.2 zapis o treści: *„Wzrost cen o więcej niż 10% wartości imprezy upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez kosztów pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Biuro Podróży „Kopernik” nie później niż 3 dni od dnia otrzymania informacji o uzasadnionym wzroście ceny”*. Pod numerem 300 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone znajduje się postanowienie o treści: *„Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadomienia 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”* (wyrok SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r., sygn. akt XVII Amc 119/03).

W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienie ust. 5 pkt 5.2 *„Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik”* jest tożsame z ww. postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych.

Obie analizowane klauzule wskazują bowiem, że klient może odstąpić od zawartej umowy o imprezę turystyczną z powodu wzrostu ceny jedynie w przypadku, gdy wzrost ten przekracza 10% dotychczasowej ceny imprezy. Klauzule te ograniczają zatem prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w sytuacji, gdy organizator podwyższa ustaloną w umowie cenę imprezy turystycznej. Jak wskazał SOKiK w uzasadnieniu do wyroku z dnia 24 listopada 2004 r., „*stosownie do treści art.385¹ § 1 k.c. i art.385³ pkt 20 k.c. dozwolone jest stosowanie klauzul przewidujących możliwość podniesienia ustalonej pierwotnie ceny wyłącznie jeśli konsument ma zagwarantowane prawo odstąpienia od umowy. Ograniczanie prawa odstąpienia w takich przypadkach jest niedopuszczalne*”. W obydwu porównywanych klauzulach prawo konsumenta do odstąpienia od umowy w przypadku podwyższenia ceny ograniczono w jednakowy sposób. Uznać zatem należy, że treść tych postanowień jest tożsama.

W ust. 8 pkt 8.1 wzorca umowy Biuro Podróży Kopernik stosuje zapis: „*Organizator jest odpowiedzialny za: przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać, pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania, w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży „Kopernik” lub do wskazanego w programie przedstawiciela Organizatora za granicą lub faxem do sprzedawcy imprezy*”. W sprawie analogicznego postanowienia umownego SOKiK wypowiedział się już w wyroku z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 83/03), uznając za niedozwolone postanowienie w brzmieniu: „*Biuro Podróży jest odpowiedzialne za przebieg imprezy zgodny z programem oraz za umówioną jakość świadczeń. Ewentualne reklamacje należy zgłaszać pod rygorem możliwości ich odrzucenia bez rozpatrywania w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem reklamacji na piśmie do pilota/rezydenta Biura Podróży lub do wskazanego w programie lub na voucherze przedstawiciela Biura Podróży za granicą bądź faxem do organizatora imprezy, który dołoży wszelkich starań, aby usunąć przyczyny reklamacji, w tym w miarę możliwości poprzez zapewnienie uczestnikowi świadczeń zastępczych*”. Postanowienie to zostało wpisane w dniu 7 grudnia 2004 r. do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 184.

Porównywane klauzule są sformułowane niemal identycznie. Obie nakładają na konsumentów obowiązek zgłaszania na piśmie do pilota, rezydenta lub przedstawiciela biura reklamacji związanych z realizacją imprezy turystycznej w terminie 24 godzin od zaistnienia sytuacji będącej źródłem owej reklamacji. Obie też w przypadku niezachowania wskazanych warunków przewidują możliwość odrzucenia składanych reklamacji. Nie ulega wątpliwości, iż treść postanowienia stosowanego przez Biuro Podróży Kopernik zawiera się w hipotezie zacytowanej klauzuli wpisanej do rejestru, co przesądza o jego tożsamości z tym postanowieniem.

Prezes Urzędu uznał również, iż treść postanowienia ust. 8 pkt 8.2 „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez biuro Podróży Kopernik*” w brzmieniu: „*Uzupełnienia złożonych reklamacji mogą być składane na piśmie w Biurze Podróży „Kopernik” nie później niż w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Niezbędnym warunkiem rozpatrywania reklamacji jest zgłoszenie jej w formie pisemnej, za pokwitowaniem na piśmie przez pilota/rezydenta w trakcie trwania imprezy zgodnie z pkt. 8.1*” jest tożsama z postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 185. Postanowienie zamieszczone w rejestrze wskazuje, iż: „*Uzupełnienia zgłoszonych reklamacji powinny być składane w Biurze Podróży w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być*

potwierdzone w czasie trwania imprezy przez pilota/rezydenta Biura Podróży lub przedstawiciela Biura Podróży za granicą wskazanego w programie lub na voucherze”.

Oba postanowienia nakładają na konsumentów jednakowe obowiązki w zakresie składania reklamacji dotyczących organizacji imprez turystycznych. Zarówno postanowienie stosowane przez Biuro Podróży Kopernik, jak i postanowienie wpisane do rejestru obliguje konsumentów do zgłoszenia wszelkich nieprawidłowości zaistniałych w trakcie realizacji imprezy do pilota lub rezydenta biura obecnego w miejscu wykonania umowy oraz wyznacza konsumentom jedynie 14 – dniowy termin od daty zakończenia imprezy na złożenie uzupełnień zgłoszonych reklamacji. Analiza treści tych postanowień prowadzi do wniosku, iż wywołują one jednakowe skutki w sferze praw i obowiązków konsumentów. Treść tych postanowień jest na tyle zbieżna, że można przyjąć, że mamy do czynienia z tym samym postanowieniem umownym.

W ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 stosowanego wzorca umownego Biuro Podróży Kopernik zamieściło 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”.* Przedmiotowe postanowienie umowne wyłącza odpowiedzialność organizatora za wynikłe z przyczyn od niego niezależnych niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy oraz niemożności jej realizacji. *De facto* zatem postanowienie to wyłącza w przypadku wystąpienia przyczyn od organizatora niezależnych zarówno jego odpowiedzialność za nienależyte wykonanie umowy, jak i za niewykonanie umowy.

W rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone nie zostało zamieszczone postanowienie, które w pełni wyczerpywałoby treść zapisu stosowanego przez Biuro Podróży Kopernik. Prezes Urzędu ustalił jednak, że postanowienie ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 wzorca umowy zawiera się w treści dwóch różnych klauzul wpisanych do rejestru postanowień abuzywnych.

Pod numerem 186 w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczone zostało postanowienie o treści: *„Biuro Podróży nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie w innych okolicznościach siły wyższej lub leżących po stronie uczestnika”*, uznane za niedozwolone orzeczeniem SOKiK z dnia 27 października 2004 r., sygn. akt XVII Amc 83/03. Postanowienie to, sformułowane w sposób analogiczny do postanowienia stosowanego przez Biuro Podróży Kopernik, wyłącza odpowiedzialność organizatora za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od organizatora niezależnych. Odnosi się zatem do wyłączenia odpowiedzialności za nienależyte wykonanie umowy. Porównywane postanowienia wskazują jednakowy katalog przykładowych okoliczności, których zaistnienie wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki. Nie ulega zatem wątpliwości, iż postanowienie stosowane przez Biuro Podróży Kopernik w zakresie, w jakim wyłącza jego odpowiedzialność za wynikłe z przyczyn od niego niezależnych niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy zawiera się w treści przywołanego powyżej postanowienia wpisanego do rejestru.

Pod numerem 436 do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone wpisano natomiast, uznana za abuzywną wyrokiem SOKiK z dnia 5 stycznia 2005 r. (sygn. akt XVII Amc 137/03), klauzulę o treści: *„(...) Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy lub części świadczeń z przyczyn od siebie niezależnych (...) We wszystkich opisanych w paragrafie II przypadkach Uczestnikowi nie przysługuje odszkodowanie”.* Zgodnie z treścią tego postanowienia, biuro podróży w przypadku wystąpienia przyczyn od

nego niezależnych może odwołać imprezę lub część przewidzianych świadczeń, za co uczestnikowi nie przysługuje jakiegokolwiek odszkodowanie. Postanowienie to wyłącza zatem odpowiedzialność biura za niewykonanie umowy wynikłe z przyczyn od biura niezależnych. Wyłączenia odpowiedzialności za niewykonanie umowy wynikłe z przyczyn od organizatora niezależnych dotyczy również postanowienie umowne stosowane przez Biuro Podróży Kopernik w ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 wzorca. Zdaniem Prezesa Urzędu, postanowienie to w zakresie, w jakim wyłącza odpowiedzialność biura za „niemożności realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych” jest tożsame z ww. postanowieniem wpisanym do rejestru klauzul abuzywnych pod numerem 436.

Reasumując – w ocenie Prezesa Urzędu – postanowienie ust. 9 pkt 9.7 zd. 1 wzorca umowy stosowanego przez Biuro Podróży Kopernik w całości zawiera się w hipotezie klauzul zamieszczonych w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 186 oraz 436.

Uznanie, iż postanowienia umowne stosowane w obrocie konsumenckim przez Biuro Podróży Kopernik są tożsame z postanowieniami wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone przesądza o bezprawności tego działania. Jak wskazano bowiem powyżej, art. 23a ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów formułuje samoistną przesłankę bezprawności działań polegających na stosowaniu przez przedsiębiorcę postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyki, określonej w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku jej stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy interes 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. 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. Oczywiście jest bowiem, iż działanie przedsiębiorcy jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z Biurem Podróży Kopernik umowę o organizację imprezy turystycznej. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie przedsiębiorcy narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wykazanie, iż działanie Biura Podróży Kopernik ma charakter bezprawny i narusza zbiorowy interes konsumentów przesądza, iż działanie to ma charakter praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 23a ust. 2 w zw. z art. 23a ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. II

W ust. 6 pkt 6.5 „Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik” przedsiębiorca stosuje zapis o treści: „Za zwinione odstąpienie od realizacji imprezy przez Organizatora przysługuje Uczestnikowi odszkodowanie na zasadach określonych odrębnie w indywidualnej umowie z Uczestnikiem,

jednak w żadnym przypadku nie więcej niż w wysokości podwójnej wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika". W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie zawęża w stosunku do art. 11a ustawy o usługach turystycznych zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Niniejsze postanowienie wzorca uzależnia odpowiedzialność Biura Podróży Kopernik w przypadku odstąpienia od realizacji imprezy od wystąpienia po stronie biura przesłanki winy, podczas gdy ustawa o usługach turystycznych opiera odpowiedzialność kontraktową organizatora turystyki na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 11a ust. 1 ustawy, organizator turystyki może zwolnić się z odpowiedzialności za niewykonanie umowy jedynie w przypadku, gdy wykaże, iż niewykonanie umowy było spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. Dla powstania odpowiedzialności organizatora turystyki w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy nie ma zatem znaczenia, czy określonym działaniom lub zaniechaniom organizatora można przypisać winę. Nie może się on przeto uchylić od odpowiedzialności poprzez wykazanie, że żadnej winy nie ponosi. W związku z tym, że analizowane postanowienie wzorca przyznaje konsumentowi prawo do odszkodowania za niewykonanie umowy przez organizatora jedynie w przypadku jego „zawinionego odstąpienia od realizacji imprezy”, należy uznać, iż kształtuje ono sytuację prawną klienta w sposób mniej korzystny aniżeli przepisy ustawy. We wskazanym powyżej zakresie analizowany zapis wzorca umowy jest zatem niezgodny z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Ponadto, przedmiotowe postanowienie wzorca, w ocenie Prezesa Urzędu, jest sprzeczne z art. 11b ust. 3 ww. ustawy. Postanowienie to ogranicza bowiem wysokość należnego klientowi odszkodowania za niewykonanie przez organizatora umowy do „podwójnej wysokości wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika”, podczas gdy art. 11b ust. 3 ustawy wskazuje, iż organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Zdaniem Prezesa Urzędu, określenia „podwójna wysokość wpłaty dokonanej uprzednio przez Uczestnika” oraz „dwukrotność ceny imprezy turystycznej” nie są tożsame i w kontekście przedmiotowej umowy mogą oznaczać różne wartości pieniężne. Z treści ust. 3 pkt 3.1 oraz 3.2 wzorca umowy wynika, iż klient podpisując umowę zobowiązany jest wnieść zaliczkę w wysokości 30% ceny imprezy, a całość ceny uregulować w terminie nie krótszym niż 30 dni przez rozpoczęciem imprezy. Z powyższego wynika, iż klient - w przypadku odstąpienia organizatora od realizacji umowy przed uregulowaniem przez klienta pełnej ceny umowy - może otrzymać odszkodowanie jedynie w podwójnej wysokości wniesionej zaliczki. W ocenie Prezesa UOKiK, zawarte w ust. 6 pkt 6.5 wzorca umowy uregulowanie dotyczące maksymalnej kwoty odszkodowania z tytułu odstąpienia organizatora od realizacji usług jest niezgodne z art. 11b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych.

Mając na względzie, że w ustawie o usługach turystycznych wyraźnie przewidziano, że nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych, uznać należy, że stosowanie przez Biuro Podróży Kopernik postanowień umów, które regulują zakres odpowiedzialności organizatora w sposób mniej korzystnych dla klientów aniżeli przepisy ustawy, jest działaniem bezprawnym.

Działanie to wywołuje negatywne skutki w sferze interesów wszystkich potencjalnych klientów Biura Podróży Kopernik. Niewątpliwie bowiem wprowadzenie przez przedsiębiorcę do treści zawieranych umów o świadczenie usług turystycznych ww. postanowień ogranicza odpowiedzialność biura względem kontrahentów i naraża bądź może narażać konsumentów

na wymierne straty finansowe. Oferta Biura Podróży Kopernik jest kierowana do bliżej nieokreślonej liczby konsumentów, stąd też należy uznać, iż opisane powyżej zachowanie biura uderza w zbiorowy interes konsumentów.

Mając na względzie, iż działanie Biura Podróży Kopernik wypełnia przesłanki określone w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, tzn. jest bezprawne i narusza zbiorowy interes konsumentów, działanie to ma charakter praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Ad. III

W ust. 9 pkt 9.1 stosowanego wzorca umownego Biuro Podróży Kopernik zamieściło postanowienie o treści: „*Organizator ponosi kontraktową odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania Umowy do kwoty opłaconych przez Uczestnika świadczeń*”. Po dokonaniu analizy treści powyższego postanowienia Prezes Urzędu uznał, iż pozostaje ono w sprzeczności z przepisem art. 11b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych. We wskazanym przepisie ustawodawca – o czym mowa była już w pkt II uzasadnienia niniejszej decyzji - dopuścił możliwość ograniczenia przez organizatora turystyki w umowach zawieranych z klientami odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, wskazał jednak, iż nie można ograniczyć wysokości maksymalnego odszkodowania przysługującego klientowi poniżej dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. Zapis umowy stosowany przez Biuro Podróży Kopernik stanowi, iż organizator ponosi odpowiedzialność kontraktową jedynie do kwoty opłaconych przez uczestnika świadczeń. Zaniża zatem w stosunku do art. 11b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych maksymalną wysokość odszkodowania, jakiej może dochodzić konsument w przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania usług przez organizatora turystyki.

Ograniczenie w ust. 9 pkt 9.1 wzorca umownego zakresu odpowiedzialności odszkodowawczej Biura Podróży Kopernik względem klientów poniżej progu wskazanego w ustawie o usługach turystycznych świadczy o bezprawności zachowania przedsiębiorcy.

Działanie Biura Podróży Kopernik wypełnia również drugą z przesłanek warunkujących stwierdzenie stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Opracowany przez tego przedsiębiorcę wzorzec umowny, zawierający wskazane powyżej postanowienie umowne ograniczające kwotowo zakres odpowiedzialności organizatora, jest powszechnie wykorzystywany przez to biuro przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej. Z uwagi na fakt, iż kontrahentami biura są konsumenci, których nie sposób z góry zindywidualizować, przyjąć należy, iż stosowane postanowienie potencjalnie może godzić w interesy ekonomiczne każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W związku z powyższym, w ocenie Prezesa Urzędu, opisane zachowanie Biura Podróży Kopernik jako bezprawne i naruszające zbiorowy interes konsumentów uznać należy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, określoną w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Ad. IV

Prezes Urzędu uznał również, iż charakter bezprawny ma stosowanie przez Biuro Podróży Kopernik ust. 9 pkt 9.3 „*Warunków uczestnictwa w zagranicznych imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Kopernik*” postanowienia 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”.

Przedmiotowy zapis wyłącza odpowiedzialność organizatora turystyki w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą ubezpieczyciela. Dokonując abstrakcyjnej oceny treści niniejszego postanowienia, Prezes Urzędu uznał, iż w przypadku, gdy sumy ubezpieczenia określone w umowie ubezpieczenia zawartej między Biurem Podróży Kopernik a zakładem ubezpieczeń opiewają na sumy niższe aniżeli dwukrotność ceny danej imprezy turystycznej, postanowienie to narusza dyspozycję art. 11b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym organizator turystyki może ograniczyć odpowiedzialność kontraktową jedynie do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta.

Analizowane postanowienie umowne jest także sprzeczne z art. 11b ust. 4 ustawy o usługach turystycznych. Zapis wprowadzony do umowy przez Biuro Podróży Kopernik ogranicza bowiem odpowiedzialność organizatora turystyki z tytułu wypadków, które mogą powodować szkodę na osobie (nieszczęśliwe wypadki, utrata zdrowia). Tymczasem zgodnie ze wskazanym przepisem ustawy, kwotowe ograniczenie odpowiedzialności organizatora turystyki nie może dotyczyć szkód na osobie. Stosowany przez przedsiębiorcę zapis umowy narusza zatem zakaz wprowadzony przez ustawodawcę.

Charakter bezprawny ma również powoływanie się w niniejszym postanowieniu wzorca na przesłankę „winy”. Zgodnie z ustawą o usługach turystycznych przy określaniu odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki nie rozpatruje się jego działań czy zaniechań w kategoriach „winy”, gdyż odpowiada on na zasadzie ryzyka. Stąd zawarte w niniejszym postanowieniu odwołanie do „winy organizatora i jego kontrahentów” pozostaje w sprzeczności z art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych.

Stosowanie przywołanego powyżej postanowienia wzorca umowy wywołuje skutki w sferze nieograniczonej liczby konsumentów – zarówno aktualnych, jak i przyszłych kontrahentów Biura Podróży Kopernik. W ocenie Prezesa Urzędu, interes konsumentów naruszony w wyniku działań tego przedsiębiorcy nie stanowi sumy indywidualnych interesów poszczególnych klientów biura podróży, lecz ma charakter zbiorowy, co przesądza o możliwości uznania, iż działania te godzą w zbiorowy interes konsumentów.

Działanie Biura Podróży Kopernik polegające na stosowaniu we wzorcu umownym wykorzystywanym przy zawieraniu z konsumentami umów o organizację imprezy turystycznej postanowienia o wskazanej powyżej treści jest bezprawne i narusza zbiorowy interes konsumentów, a zatem wypełnia dyspozycję normy z art. 23a ustawy o usługach turystycznych, co przesądza o konieczności uznania tego działania za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z powyższego, w odniesieniu do działań Biura Podróży Kopernik określonych zarówno w pkt I, jak i w pkt II, III i IV sentencji niniejszego postępowania spełnione zostały wszystkie wskazane w art. 23a ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przesłanki uznania ich za praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Koniecznym jest zatem nakazanie przedsiębiorcy zaniechanie ich stosowania.

W związku z powyższym, orzeka się jak w sentencji.

Stosownie do treści art. 78 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 dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Otrzymuje:

Pan Adam Nowakowski

Pełnomocnik Pani Beaty Ben Nasr – „Kopernik” Beata Ben Nasr

Kancelaria Prawna

MAXIMUS A. K. Nowakowski Spółka Komandytowa

ul. Nocznickiego 31

01-918 Warszawa