



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

Pl. Szczepański 5
31-011 Kraków
Tel./fax (0-12) 421-75-79, 421-74-98
E-mail: krakow@uokik.gov.pl

RKR-61-10/08/WJ-14/08

Kraków, dnia 10 października 2008 r.

DECYZJA Nr RKR - 35/2008

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 *ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm.) oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej *ustawy* i § 7 *rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Zamkowej 2/5 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 ww. *ustawy*, polegającą na stosowaniu we wzorcu umownym p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „Primoris” Sp. z o.o.” postanowień, o następującej treści:

- 1) „*W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient ma prawo odstąpić od umowy. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a Klient zostaje obciążony następującymi kosztami:*
 - a) 10 % ceny przy rezygnacji powyżej 45 dni przed imprezą
 - b) 30 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 44 a 30 dniem przed imprezą
 - c) 50 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 29 a 14 dniem przed imprezą
 - d) 70 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 13 a 7 dniem przed imprezą
 - e) 95 % ceny przy rezygnacji krótszej niż 7 dni przed imprezą” (pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 2) „*Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela Organizatora, który jest zobowiązany do usunięcia ich na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który musi być potwierdzony przez przedstawiciela. Jest to warunek rozpatrzenia reklamacji” (pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa);*
- 3) „*Klient może przedłożyć reklamację, potwierdzoną przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji. Datą decydującą jest data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym w formie listu poleconego” (pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa);*

- 4) „Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązującymi przepisami. W tych granicach Organizator odpowiada tylko za rzeczywiste straty poniesione przez Klienta” (pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 5) „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby firmy Organizatora” (pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa);

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone;

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 23 września 2008 r.

- II. Na podstawie art. 27 ust. 1 i ust. 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, po przeprowadzeniu, z urzędu, postępowania w sprawie stosowania przez „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Zamkowej 2/5 praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę określoną w art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 2 ww. ustawy, polegającą na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie wyodrębnienie w umowie o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o. – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych;

i jednocześnie stwierdza się zaniechanie stosowania tej praktyki z dniem 23 września 2008 r.

- III. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Zamkowej 2/5, karę pieniężną w wysokości 97 zł (słownie: dziewięćdziesiąt siedem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 i pkt 2 ww. ustawy.

- IV. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów oraz stosowanie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Zamkowej 2/5 **kosztami** opisanego na wstępie **postępowania** w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów oraz zobowiązuje się tego Przedsiębiorcę do zwrotu Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kosztów postępowania w kwocie 24 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote).

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej „Prezesem Urzędu”) - w ramach zaplanowanego badania wzorców umów, stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych - wszczął z urzędu postępowanie wyjaśniające mające na celu ustalenie, czy warunki świadczenia usług turystycznych, stosowane w obrocie z konsumentami przez „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie nie naruszają chronionych prawem interesów konsumentów, tj. czy są zgodne z przepisami ww. *ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów* oraz przepisami *kodeksu cywilnego* dotyczącymi wzorców umów.

W trakcie przedmiotowego postępowania wyjaśniającego uzyskano następujące dokumenty, stosowane przez „Primoris” Sp. z o.o. w Rzeszowie (zwaną dalej „Przedsiębiorcą”), w obrocie z konsumentami:

- wzór „umowy o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o.” (zwany dalej „umową turystyczną”), wraz z przykładową umową wypełnioną w oparciu o ten wzór – w trzech wersjach językowych (polskiej, angielskiej i niemieckiej),
- „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Primoris Sp. z o.o.” (zwane dalej „warunkami uczestnictwa”) – w trzech wersjach językowych (polskiej, angielskiej i niemieckiej),
- przykładowy program imprezy turystycznej,
- „Szczegółowe warunki ubezpieczenia uczestników imprez turystycznych organizowanych przez Primoris Sp. z o.o.”,
- „Ogólne warunki ubezpieczenia Signal Iduna Ravel”,
- „Ogólne warunki ubezpieczenia Signal Iduna Ski”,
- „Ogólne warunki ubezpieczenia kosztów imprezy turystycznej”,
- „Ogólne warunki ubezpieczenia cudzoziemców przebywających na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej” – w dwóch wersjach językowych (polskiej i angielskiej),
- plakat reklamowy „Wyjazdy na narty w Alpy - Zima 2008”,
- ulotka reklamowa „Zima 2008 – Austria - Karyntia - wyjazdy na narty w Alpy”,
- katalog dla klientów anglo- i niemiecko- języcznych,
- ulotka reklamowa dla klientów anglo- i niemiecko- języcznych.

Przedsiębiorca poinformował, że oferta turystyczna umieszczona jest także na stronach internetowych www.primoris-travel.pl oraz www.primoris-travel.eu.

Przeprowadzona analiza przedłożonych dokumentów wykazała, że ww. warunki uczestnictwa mogą zawierać postanowienia, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.*

Ponadto ustalono, że umowa turystyczna Przedsiębiorcy może nie zawierać wszystkich elementów wymaganych przez powszechnie obowiązujące przepisy prawa, przez co może naruszać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Mając powyższe na uwadze, Prezes Urzędu wszczął - postanowieniem Nr RKR - 116/2008 z dnia 3 marca 2008 r. - postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie przy ul. Zamkowej 2/5, praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na:

I. stosowaniu w warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „Primoris” Sp. z o.o. postanowień umownych, wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, tj. postanowień o treści:

- 1) *„W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient ma prawo odstąpić od umowy. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a Klient zostaje obciążony następującymi kosztami:*
 - a) 10 % ceny przy rezygnacji powyżej 45 dni przed imprezą
 - b) 30 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 44 a 30 dniem przed imprezą
 - c) 50 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 29 a 14 dniem przed imprezą
 - d) 70 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 13 a 7 dniem przed imprezą
 - e) 95 % ceny przy rezygnacji krótszej niż 7 dni przed imprezą” (pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1050, 1151;
- 2) *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela Organizatora, który jest zobowiązany do usunięcia ich na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który musi być potwierdzony przez przedstawiciela. Jest to warunek rozpatrzenia reklamacji” (pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa) - wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 269, 1112;*
- 3) *„Klient może przedłożyć reklamację, potwierdzoną przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji. Datą decydującą jest data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym w formie listu poleconego” (pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 185, 1079;*
- 4) *„Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązującymi przepisami. W tych granicach Organizator odpowiada tylko za rzeczywiste straty poniesione przez Klienta” (pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 181, 281;*
- 5) *„Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby firmy Organizatora” (pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa) – wpisanego do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 92, 1280*

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 1 powołanej na wstępie ustawy;

II. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie wyodrębnienie w umowie o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o. – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych

- co może stanowić naruszenie art. 24 ust 1 i ust. 2 pkt 2 powołanej na wstępie ustawy.

Odpowiadając na postawione zarzuty - pismem z dnia 25 marca 2008 r. - Przedsiębiorca wyjaśnił, iż zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienia wzorca warunków uczestnictwa zostały opracowane w dobrej wierze co do zgodności z obowiązującymi przepisami, w oparciu o funkcjonujące w obrocie wzory umów i warunki uczestnictwa znanych i renomowanych biur turystycznych oraz wzory umów publikowane w dostępnych wydawnictwach książkowych. Dokumenty te były również konsultowane pod kątem zgodności z prawem z prawnikami, którzy nie wnieśli zastrzeżeń do ich treści. Niezależnie od wyżej przedstawionych wyjaśnień, Przedsiębiorca uznał konieczność zmian zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień umownych, zawartych we wzorcu warunków uczestnictwa.

Przedsiębiorca poinformował również, że zawarcie w umowie turystycznej zapisu o zgodzie konsumenta na przetwarzanie danych osobowych dla celów marketingowych wynikało z przeświadczenia, iż sposób w jaki umieszczono ten zapis jest wystarczający i zgodny z obowiązującymi w tym zakresie przepisami. Zarzuty Prezesa Urzędu w tym zakresie Przedsiębiorca uznał jednak za w pełni uzasadnione.

Mając powyższe na względzie, Przedsiębiorca wyjaśnił, iż – po zapoznaniu się z orzecznictwem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – postanowił natychmiast, tj. z dniem 25 marca 2008 r., dokonać zmian wzorca warunków uczestnictwa w sposób zgodny z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu oraz orzecznictwem SOKiK w tym zakresie. Jednocześnie Przedsiębiorca przedłożył nowy, zmieniony wzorzec warunków uczestnictwa, zawierający zmodyfikowane postanowienia pkt V ust. 1, pkt VI ust. 1 i ust. 2, pkt VII ust. 1 oraz pkt IX ust. 4.

Podobnie, jeżeli chodzi o wzorzec umowy turystycznej, Przedsiębiorca postanowił natychmiast, tj. od dnia 25 marca 2008 r., zmienić jego treści, poprzez wykreślenie zapisu o zgodzie konsumenta na przetwarzanie danych osobowych oraz wprowadzić odrębne oświadczenie o wyrażeniu takiej zgody. Na potwierdzenie tych okoliczności, Przedsiębiorca przedłożył aktualnie obowiązujący wzorzec umowy turystycznej oraz oświadczenie o wyrażeniu zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych.

Następnie w dniu 13 lipca 2008 r. Przedsiębiorca przesłał również trzy aktualne umowy turystyczne oraz trzy wzorce warunków uczestnictwa, podpisane przez klientów Przedsiębiorcy w oparciu o nowe, zmodyfikowane i poprawione wzorce tych dokumentów.

Niezależnie od powyższego – pismem z dnia 23 września 2008 r. - Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowe, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu wzorce: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej. Oświadczył również dodatkowo, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte w oparciu o nowe wzorce umowy, obowiązujące od dnia 25 marca 2008 r., kiedy to Przedsiębiorca zobowiązał się do dokonania natychmiastowych zmian w tym zakresie.

Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

Przedsiębiorca - „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie jest wpisany do Rejestru Przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem 0000267719. Przedmiotem jego działalności gospodarczej, ujawnionej w Rejestrze, jest - pośród 22 innych rodzajów - również działalność związana z turystyką, w tym hotelarska, kulturalna, rekreacyjna i sportowa.

W ramach tej działalności Przedsiębiorca zawiera umowy o świadczenie usług turystycznych z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcami umownymi pod nazwą: „umowa o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o.” oraz „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Primoris Sp. z o.o.”, które regulują wzajemne prawa i obowiązki Przedsiębiorcy oraz konsumentów korzystających z jego usług.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanych w obrocie z konsumentami wzorcach warunków uczestnictwa postanowień, o następującej treści:

- 1) *„W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient ma prawo odstąpić od umowy. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a Klient zostaje obciążony następującymi kosztami:*
 - a) 10 % ceny przy rezygnacji powyżej 45 dni przed imprezą
 - b) 30 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 44 a 30 dniem przed imprezą
 - c) 50 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 29 a 14 dniem przed imprezą
 - d) 70 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 13 a 7 dniem przed imprezą
 - e) 95 % ceny przy rezygnacji krótszej niż 7 dni przed imprezą” (tak: pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 2) *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela Organizatora, który jest zobowiązany do usunięcia ich na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który musi być potwierdzony przez przedstawiciela. Jest to warunek rozpatrzenia reklamacji” (tak: pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa);*
- 3) *„Klient może przedłożyć reklamację, potwierdzoną przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji. Datą decydującą jest data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym w formie listu poleconego” (tak: pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa);*
- 4) *„Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązującymi przepisami. W tych granicach Organizator odpowiada tylko za rzeczywiste straty poniesione przez Klienta” (tak: pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa);*
- 5) *„Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby firmy Organizatora” (tak: pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa).*

W nawiązaniu do powyższego należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. – postanowienia, o następującej treści:

Poz. 1050: *„Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8 stycznia 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 22/06),*

Poz. 1151: „Uczestnik ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej lub części świadczeń objętych umową (np. przelot samolotem, przejazd autokarem, szkolenie narciarskie, zakwaterowanie, transfer i inne) na poniżej wyszczególnionych warunkach. W sytuacjach wyjątkowych stosuje się warunki uczestnictwa poddostawcy (np. zakup biletów lotniczych rejsowych lub tanich linii lotniczych) zgodnie z którymi, rezygnacja z imprezy może pociągać za sobą utratę całej wpłaconej sumy. Organizator zobowiązuje się wydać uczestnikowi w/w warunki. (...); - przy rezygnacji do 35 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu, organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika; - przy rezygnacji na mniej niż 35 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem - organizator ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty; - przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu, organizator ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty; - przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, organizator ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty. Termin anulowania wycieczki - koszty anulacji; do 35 dni przed rozpoczęciem - 5% od osoby; - pomiędzy 34 a 22 dniem - 50% od osoby; - pomiędzy 21 a 8 dniem - 80% od osoby; - 7 dni i mniej - 90% od osoby" (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28 lutego 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 56/06),

Poz. 269: „Biuro Usług Turystycznych „Ella- Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 grudnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 72/03),

Poz. 1112: „Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację „przyjęto do wiadomości” pod rygorem nieważności” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26 lutego 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 174/05),

Poz. 185: „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” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27 października 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 83/03),

Poz. 1079: „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8 grudnia 2006 r., sygn. akt: XVII Amc 41/06),

Poz. 181: „Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 20 października 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 91/03),

Poz. 281: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 22 grudnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 115/03),

Poz. 92: „Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2004 r., sygn. akt: XVII Amc 59/03),

Poz. 1280: „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.” (wpis dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14 września 2007 r., sygn. akt: XVII Amc 119/07).

Niezależnie od powyższego Prezes Urzędu stwierdził, że Przedsiębiorca zawarł we wzorcu umowy turystycznej postanowienia, zgodnie z którym:

„Wypełnienie niniejszej umowy przez Klienta jest równoznaczne z wyrażeniem zgody na przetwarzanie danych osobowych przez Primoris Sp. z o.o. w celach marketingowych zgodnie z Ustawą z dnia 29 sierpnia 1997 r, Dz. U. 133, poz. 883 w celu przesyłania informacji o organizowanych imprezach” (zapis w takim kształcie zamieszczony został w końcowej części wzorca umowy turystycznej, bez oznaczenia go jakąkolwiek numeracją).

Cytowane postanowienie może naruszać bezwzględnie obowiązujące przepisy prawa, tj. art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm. – zwanej dalej „ustawą o danych osobowych”), na podstawie których zgoda konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych dla celów niezwiązanych z realizacją umowy, powinna być jednoznacznie wyrażona w formie odrębnie podpisanego oświadczenia, a nie domniemana lub dorozumiana z oświadczenia o innej treści (np. wzorca umowy). W ten sposób naruszony może zostać obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie wyodrębnienie we wzorcu umowy turystycznej – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych.

Oba ww. wzorce: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej, które zawierają kwestionowane powyżej postanowienia umowne, był stosowany przez Przedsiębiorcę w momencie wszczęcia postępowania wyjaśniającego, a następnie - będącego jego efektem - postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Ostatecznie, w ślad za pismem z dnia 25 marca 2008 r., Przedsiębiorca przedstawił nowe, zmienione i poprawione - zgodnie z zastrzeżeniami Prezesa Urzędu - wzorce: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej. Jak wynika z wzorca warunków uczestnictwa, dotychczasowa treść jego zapisu pkt V ust. 1 zastąpiona została postanowieniem w brzmieniu: *„W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient ma prawo odstąpić od umowy. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a Klient zostaje obciążony indywidualnymi kosztami poniesionymi przez Organizatora w związku z organizacją imprezy czyli kwotą w wysokości rzeczywiście poniesionej szkody Organizatora wynikającej z rezygnacji Klienta”*. W miejsce zapisu pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa wprowadzono postanowienie, zgodnie z którym: *„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela Organizatora, który jest zobowiązany do usunięcia ich na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy zgłosić je pisemnie do Organizatora imprezy w trybie określonym w pkt VI ust. 2”*. Postanowienie pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa otrzymało następujące brzmienie: *„Klient może przedłożyć reklamację wraz z określeniem roszczeń w ciągu 30 dni od daty zakończenia imprezy. Datą decydującą jest data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym*

w formie listu poleconego lub data złożenia reklamacji w biurze Organizatora”. Z kolei zapis pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa został zastąpiony postanowieniem o treści: „Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązującymi przepisami”. Wreszcie w miejsce dotychczasowego zapisu pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa wprowadzono postanowieniem w brzmieniu: „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez Sąd właściwy dla strony pozwanej”.

Nowe, zmodyfikowane postanowienia wzorca warunków uczestnictwa nie są już - w ocenie Prezesa Urzędu – bezprawne i nie naruszają interesów konsumentów.

Podobnie rzecz się ma z wzorcem umowy turystycznej, którego treść Przedsiębiorca zmodyfikował z dniem 25 marca 2008 r. w taki sposób, że wykreślił zapis o zgodzie konsumenta na przetwarzanie danych osobowych oraz wprowadził odrębne oświadczenie o wyrażeniu takiej zgody.

Niezależnie od powyższego, Prezes Urzędu - na skutek wezwania Przedsiębiorcy – ustalił dodatkowo, że jego przychód w rok 2007 r. wyniósł 9.704,94 zł. W celu potwierdzenia tego faktu, Przedsiębiorca posłużył się: poświadczoną za zgodność z oryginałem kopią deklaracji podatkowej CIT - 8 za rok 2007 oraz uchwałą Zgromadzenia Wspólników Sp. z o.o. „Primoris” w Rzeszowie z dnia 20 czerwca 2008 r. w sprawie zatwierdzenia sprawozdaniem finansowym spółki za 2007 rok. Z uchwały tej wynika również, że rachunek zysków i strat Przedsiębiorcy za okres od 17 listopada 2006 r. do 31 grudnia 2007 r. zamknął się stratą w wysokości: 143.439, 06 zł.

Ponadto Przedsiębiorca podniósł, że niezwłocznie po wskazaniu przez Prezesa Urzędu nieprawidłowości w stosowanych przez niego wzorcach: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej, zmodyfikował kwestionowane postanowienia do stanu zgodnego z prawem. W celu wykazania tej okoliczności, Przedsiębiorca doręczył dowody w postaci uaktualnionych wzorców: warunków uczestnictwa, umowy turystycznej oraz oświadczenia o wyrażeniu zgody przez konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych, których zapisy nie naruszają już praw i interesów konsumentów. We wzorcu warunków uczestnictwa znajdują się nowe, zmodyfikowane i poprawione postanowienia pkt V ust. 1, pkt VI ust. 1 i ust. 2, pkt VII ust. 1 oraz pkt IX ust. 4. Natomiast z wzorca umowy turystycznej wyłączono – jako osobny dokument - oświadczenie o wyrażeniu zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych. Rozwiązania przyjęte w tym zakresie przez Przedsiębiorcę - w ocenie Prezesa Urzędu - są zgodne z obowiązującym stanem prawnym, a w szczególności z przepisami *Kodeksu cywilnego* oraz *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych* (Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o usługach turystycznych*”). Przedsiębiorca przedłożył dodatkowo trzy aktualne umowy turystyczne oraz trzy wzorce warunków uczestnictwa, podpisane przez klientów Przedsiębiorcy w oparciu o nowe, zmodyfikowane i poprawione wzorce tych dokumentów.

Niezależnie od powyższego - zgodnie z wyraźnym i jednoznacznym oświadczeniem Przedsiębiorcy - w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowe, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu wzorce: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej. Przedsiębiorca oświadczył również dodatkowo, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte w oparciu o nowe wzorce umowy, obowiązujące od dnia 25 marca 2008 r., kiedy to Przedsiębiorca zobowiązał się do dokonania natychmiastowych zmian w tym zakresie.

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

Na wstępie należy stwierdzić, iż treść art. 1 ust. 1 powoływanej wyżej ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331, z późn. zm. – zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”) wyraźnie wskazuje, że jej przepisy mają zastosowanie wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Zatem warunkiem koniecznym do uruchomienia instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorcy naruszają przepisy ustawy o ochronie (...) i jednocześnie stanowią zagrożenie dla interesu publicznego bądź też naruszają ten interes.

Niniejsze postępowanie dotyczy stosowanych przez Przedsiębiorcę wzorców: „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „Primoris” Sp. z o.o.” oraz umowy o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o. Wzorce te były stosowane przy zawieraniu umów z klientami Przedsiębiorcy – korzystającymi z jego usług w zakresie organizowania imprez turystycznych. Dotyczyły one zatem dotychczasowych oraz wszystkich potencjalnych kontrahentów Przedsiębiorcy, co oznacza, iż mógł on mieć zastosowanie do nieokreślonego z góry kręgu adresatów. Stwierdzić zatem należy, że postępowanie poprzedzające wydanie niniejszej decyzji oraz zawarte w niej rozstrzygnięcie mają na celu ochronę interesu publicznego.

Przepis art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...), przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów nakazuje rozumieć godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Przepis ten zawiera w punktach 1 - 3 przykładowe wyliczenie praktyk zakazanych przez ustawodawcę. Katalog ten precyzuje, że praktykami naruszającymi zbiorowe interesy konsumentów są w szczególności: stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji oraz naruszenia szeroko ujmowanych praw konsumenta do informacji. A zatem kolejne punkty art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) dookreślają klauzulę generalną wyrażoną na początku tego przepisu, poprzez egzemplifikację najczęściej występujących rodzajów praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z wyżej przedstawionej treści art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...), aby możliwe było stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączne spełnienie dwóch przesłanek:

1. działania przedsiębiorcy winny mieć bezprawny charakter, tzn. być sprzeczne z prawem, czyli przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Przesłanka bezprawności

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...), tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż bezprawność rozumie się jako sprzeczność zachowania danego podmiotu z przepisami prawa oraz zasadami współżycia społecznego. Chodzi tu mianowicie o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem

prawnym, jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, tzn. niezależnym od wystąpienia szkody, czy zaistnienia zamiaru po stronie podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych. Analizując powyższą przesłankę należy mieć na uwadze, iż zarzut bezprawnego działania Przedsiębiorcy w przedmiotowej sprawie dotyczy zarówno:

- 1) stosowania postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* – tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 1 *ustawy o ochronie (...)*, jak i
- 2) naruszenia obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - tj. naruszenia art. 24 ust. 2 pkt 2 *ustawy o ochronie (...)*.

Ocena działań Przedsiębiorcy, objętych punktem I sentencji decyzji

Aby możliwe było stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 *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. Pokreślenia wymaga, że 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 postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe, tzn. cały wzorec 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. Art. 479⁴³ *k.p.c.* rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tak zwanej prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa Urzędu, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie - w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (sygn. akt: VI ACa 760/05) - ocenił, że zgodnie z art. 23a ust. 2 *ustawy z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080, z późn. zm.) praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29 września 2005 r. (sygn. akt: VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19 grudnia 2003 r. (sygn. akt: III CZP 95/03), stwierdził,

że wyrok uwzględniający powództwo poprzez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma - zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c. - od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wyrażonym w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (sygn. akt: XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, 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 wyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów z art. 23a uokik (obecnie art. 24 tej ustawy – przyp. własny UOKiK) 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 uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27, a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest m.in. wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umowy p.n. „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez „Primoris” Sp. z o.o.”, stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

W przedmiotowej sprawie bezspornym jest, że „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie jest przedsiębiorcą - w zakresie w jakim świadczy odpłatne usługi turystyczne. Bezsporne jest również – co zostało wykazane w opisie stanu faktycznego niniejszej decyzji - że Przedsiębiorca ten stosuje w obrocie z konsumentami wzorzec umowy, który zawiera następujące postanowienia:

- 1) *„W każdej chwili przed rozpoczęciem wyjazdu Klient ma prawo odstąpić od umowy. Rezygnacja może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a Klient zostaje obciążony następującymi kosztami:*
 - a) *10 % ceny przy rezygnacji powyżej 45 dni przed imprezą*

- b) 30 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 44 a 30 dniem przed imprezą
 - c) 50 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 29 a 14 dniem przed imprezą
 - d) 70 % ceny przy rezygnacji pomiędzy 13 a 7 dniem przed imprezą
 - e) 95 % ceny przy rezygnacji krótszej niż 7 dni przed imprezą” (tak: pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 2) „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do przedstawiciela Organizatora, który jest zobowiązany do usunięcia ich na miejscu. Jeżeli reklamacje nie przyniosą skutku należy sporządzić protokół, który musi być potwierdzony przez przedstawiciela. Jest to warunek rozpatrzenia reklamacji” (tak: pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 3) „Klient może przedłożyć reklamację, potwierdzoną przez przedstawiciela wraz z określeniem roszczeń w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji. Datą decydującą jest data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym w formie listu poleconego” (tak: pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa);
- 4) „Organizator odpowiada za zorganizowanie imprezy zgodnie z warunkami zawartej umowy oraz obowiązującymi przepisami. W tych granicach Organizator odpowiada tylko za rzeczywiste straty poniesione przez Klienta” (tak: pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa);
- 5) „Ewentualne spory powstałe w związku z wykonywaniem umowy, strony będą rozstrzygały polubownie, a w przypadku nie osiągnięcia porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby firmy Organizatora” (tak: pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa).

A zatem, w celu udowodnienia bezprawności działań Przedsiębiorcy należy wykazać, że ww. postanowienia są tożsame z zapisami umieszczonymi w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone.

Odnosząc się do pierwszego z tych postanowień, tj. zapisu pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu stanął na stanowisku, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami 1050 i 1151 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Tak bowiem wyrokiem z dnia 8 stycznia 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 22/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ocenił, że zakazane jest postanowienie, zgodnie z którym: „Koszty rezygnacji z imprezy, które uczestnik jest zobowiązany zapłacić uzależnione są od tego ile dni przed rozpoczęciem imprezy została złożona rezygnacja, uwzględniają szacunkowo określone szkody Organizatora i Biura podróży „Kopernik” w formie kary umownej i wynoszą: a. powyżej 30 dni – 100 PLN/os, b. od 30 do 22 dni – 25% ceny imprezy, c. od 21 do 15 dni – 50% ceny imprezy, d. od 14 do 4 dni – 75% ceny imprezy, e. poniżej 4 dni – 100% ceny imprezy”.

Cytowane wyżej postanowienie zostało uznane przez SOKiK za abuzywne, a następnie zamieszczone w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1050, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Analizując powołane postanowienie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zasadne argumenty zawarte w pozwie. Oceniał mianowicie, że organizator turystyki w sposób dowolny potraça znaczną część ceny uiszczoną przez klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób – zdaniem Sądu - otrzymuje część świadczenia klienta, sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą

ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. W ocenie Sądu, stanowi ono zatem niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy. Z kolei w dalszej części uzasadniania swojego wyroku, SOKiK doprecyzował, że nie neguje prawa przedsiębiorcy do potrącenia kosztów, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Niemniej jednak, kwota podlegająca potrąceniu powinna odzwierciedlać rzeczywistą stratę poniesioną przez organizatora turystyki w związku z rezygnacją klienta. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami dopuszczalne jest, co do zasady, stosowanie postanowień wzorca umowy zawierających postanowienie, że naprawienie szkody wynikłej z niewykonania zobowiązania nastąpi przez zapłatę określonej sumy (kara umowna). Kara taka nie może być jednak nadmiernie wygórowana. Z definicji kary umownej, zawartej w art. 483 k.c. wynika, że służy ona naprawieniu wynikłej szkody, a zatem pełni funkcję kompensacyjną.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zauważył dodatkowo, że wprowadzenie wystąpienia szkody nie jest koniecznym warunkiem dla powstania obowiązku zapłaty kary umownej (tak: uchwała Sądu Najwyższego z dnia 6 listopada 2003 r., sygn. akt: III CZP 61/03, publikowana w Biuletynie SN 2003/11/5), jednak nie zmienia to wymienionego wyżej jej charakteru. W ocenie Sądu, w umowach z konsumentami zawieranych przy pomocy wzorca umowy, odmiennie niż np. w obrocie gospodarczym, kara umowna nie może stanowić dodatkowej dolegliwości z tytułu nienależytego wykonania umowy przez konsumenta, nie może być zatem ustalona w oderwaniu od rzeczywistej straty poniesionej przez przedsiębiorcę w związku z rezygnacją klienta. Zdaniem Sądu, wysokość ryczałtowo ustalonych potrąceń nie znajduje uzasadnienia ekonomicznego i prowadzi do przysporzenia przedsiębiorcy nieuzasadnionych korzyści, w przypadku rezygnacji klienta z imprezy. W ocenie Sądu, działanie takie jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów, stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. Ponadto - zdaniem Sądu - wysokość kar umownych ustalona została na rażąco wygórowanym poziomie, zatem zakwestionowane postanowienie odzwierciedla przesłanki klauzuli abuzywnej wskazanej w art. 385³ pkt 17 k.c. Na koniec wreszcie SOKiK ocenił, że zakwestionowany zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385³ pkt 16 k.c., ponieważ obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy został nałożony wyłącznie na konsumenta, podczas gdy w wypadku rezygnacji ze strony touroperatora ma on jedynie obowiązek zwrotu tego, co od konsumenta otrzymał.

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 28 lutego 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 56/06), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis o treści: *„Uczestnik ma prawo zrezygnować z imprezy turystycznej lub części świadczeń objętych umową (np. przelot samolotem, przejazd autokarem, szkolenie narciarskie, zakwaterowanie, transfer i inne) na poniżej wyszczególnionych warunkach. W sytuacjach wyjątkowych stosuje się warunki uczestnictwa poddostawcy (np. zakup biletów lotniczych rejsowych lub tanich linii lotniczych) zgodnie z którymi, rezygnacja z imprezy może pociągać za sobą utratę całej wpłaconej sumy. Organizator zobowiązuje się wydać uczestnikowi w/w warunki. (...); - przy rezygnacji do 35 dni przed zaplanowaną datą wyjazdu, organizator pobiera opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika; - przy rezygnacji na mniej niż 35 dni przed terminem wyjazdu, ale nie później niż 22 dni przed tym terminem - organizator ma prawo zatrzymać 50% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty; - przy rezygnacji między 21 a 8 dniem przed terminem wyjazdu,*

organizator ma prawo zatrzymać 80% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty; - przy rezygnacji na 7 dni i mniej przed datą wyjazdu, organizator ma prawo zatrzymać 90% ceny imprezy lub świadczenia, od każdego rezygnującego uczestnika, jednak nie więcej niż faktycznie poniesione koszty. Termin anulowania wycieczki - koszty anulacji; do 35 dni przed rozpoczęciem - 5% od osoby; - pomiędzy 34 a 22 dniem - 50% od osoby; - pomiędzy 21 a 8 dniem - 80% od osoby; - 7 dni i mniej - 90% od osoby”. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1151, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt V ust. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 1050 i 1151, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy w przypadku rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakłada na konsumenta, który odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanego odstępnego. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając drugie z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu ocenił, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 269, 1112 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Wyrokiem z dnia 20 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 72/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał bowiem za niedozwolone postanowienie o treści: *„Biuro Usług Turystycznych „Ella- Tur” zastrzega sobie, że będzie rozpatrywać reklamacje, o ile przedmiot reklamacji był zgłoszony na piśmie pilotowi grupy w czasie trwania imprezy”*. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 269, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Podobne zapisy zakwestionowane zostały wyrokami SOKiK: z dnia 22 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 115/03) – Sąd zakazał w nim stosowania w obrocie konsumenckim klauzuli o treści: *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczętki hotelu”* (wpisanej do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 280) oraz z dnia 26 lutego 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 174/05) – postanowienie w brzmieniu: *„Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację „przyjęto do wiadomości” pod rygorem nieważności (zamieszczonego pod pozycją 1112 rejestru).*

Wszystkie wyżej cytowane postanowienia - wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych pod pozycjami 269, 280 i 1112 - oraz kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa wprowadzają nadmiernie uciążliwą dla konsumenta procedurę składania reklamacji, co wyczerpuje przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, określonego w art. 385³ pkt 21 k.c. Przepis ten za niedozwolone

uznaje m.in. te postanowienia, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Jako warunek rozpatrzenia reklamacji wskazywano, we wszystkich ww. postanowieniach, uprzednie złożenie przez konsumenta pilotowi lub innemu przedstawicielowi przedsiębiorcy pisemnego oświadczenia o wadliwości usługi turystycznej. Postanowienia te eliminują zatem wszystkie te reklamacje, które zgłoszone byłyby po zakończeniu imprezy, z pominięciem ustalonej procedury. W ocenie Prezesa Urzędu, fakt nie złożenia oświadczenia – zgłoszenia w czasie i na miejscu imprezy nie może pociągać za sobą utraty możliwości skutecznego dochodzenia roszczeń po jej zakończeniu. Prezes Urzędu stanął ponadto na stanowisku, iż należy odróżnić tryb reklamacyjny od trybu zgłaszania stwierdzonych w czasie trwania imprezy nieprawidłowości, o którym stanowi art. 16b *ustawy o usługach turystycznych*. Zgodnie z ww. przepisem, jeżeli w trakcie imprezy klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w tym zakresie. Natomiast analiza kwestionowanego postanowienia pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa prowadzi – w ocenie Prezesa Urzędu - do wniosku, że Przedsiębiorca wyżej wymienione tryby postępowania w sposób nieuzasadniony łączy.

Mając powyższe ustalenia na uwadze, Prezes Urzędu stanął na stanowisku, że kwestionowany przez niego zapis pkt VI ust. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 269, 280 i 1112, winny zostać uznane za tożsame. W ocenie Prezesa Urzędu, istotny w niniejszej sprawie jest również fakt, że zarówno Przedsiębiorca, jak i organizatorzy turystyki, którzy stosowali postanowienia uznane za niedozwolone, na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w zakresie świadczenia usług turystycznych.

Przechodząc do analizy trzeciego z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapisu pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 185 i 1079 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

A mianowicie wyrokiem z dnia 8 grudnia 2006 r. (sygn. akt: XVII Amc 41/06) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy*”. Postanowienie w takim kształcie zostało wpisane do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 1079.

W uzasadnieniu ww. wyroku SOKiK wywiódł, że postanowienie umowne dotyczące ustalenia 7 - dniowego terminu od zakończenia imprezy do zgłoszenia ewentualnych reklamacji pisemnych należy uznać jako naruszające interesy konsumenta i pozostające w sprzeczności z dobrymi obyczajami, o których mowa w art. 385¹ *k.c.* Sąd wskazał również, że taki krótki okres może faktycznie, w wielu sytuacjach, uniemożliwić klientom wniesienie reklamacji, w terminie lub jej prawidłowe uzasadnienie.

Treść kwestionowanego postanowienia, stosowanego przez Przedsiębiorcę narzuca wprawdzie dłuższy - bo 14-dniowy - termin, liczony od dnia zakończenia imprezy turystycznej, na zgłoszenie reklamacji. Oceniając jednak to zagadnienie należy zauważyć, iż - zgodnie z art. 11 *ustawy o usługach turystycznych*, w zakresie w niej nieuregulowanym - do umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami stosuje się przepisy *Kodeksu cywilnego*. Oznacza to, że termin - składanych przez konsumentów - reklamacji

z tytułu nienależytego wykonania przez organizatora umowy, regulują przepisy dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 563 § 1 *k.c.* W świetle tego przepisu - uprawnienia z tytułu rękojmi za wady ulegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1. miesiąca od jej wykrycia. Tym samym, konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres do 1. miesiąca od zakończenia imprezy, a nie – tak jak w treści kwestionowanego postanowienia – jedynie w terminie 14 - dniowym.

Wyżej przedstawione wnioski zostały potwierdzone w wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 83/03), zgodnie z którym za zakazane postanowienie umowne została uznana klauzula, o następującej 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*”. Sąd nie sporządził jednak uzasadnienia tego wyroku., którym możnaby się posłużyć w niniejszej decyzji. Natomiast postanowienie w takiej postaci zostało wpisane - na podstawie art. 479 ⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 185.

W ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt VI ust. 2 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 185 i 1079, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień w nieuzasadniony i bezprawny sposób ogranicza termin do złożenia przez konsumenta reklamacji wadliwie wykonanej usługi turystycznej, a wyznaczony w ten sposób termin jest sprzeczny z regulacją ustawową, zawartą w *kodeksie cywilnym* oraz jest na tyle krótki, że może uniemożliwić prawidłowe uzasadnienie i złożenie reklamacji. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Odnosząc się do czwartego z tych postanowień, tj. zapisu pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu uznał, że jest ono tożsame z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 181, 281 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

A mianowicie wyrokiem z dnia 20 października 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 91/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakazane jest postanowienie o treści: „*Almatur nie ponosi odpowiedzialności w stosunku do Uczestników ponad kwotę rzeczywistej szkody, ogranicza ją do dwukrotności ceny imprezy turystycznej oraz nie odpowiada za szkody moralne*”.

Cytowany wyżej zapis został oceniony przez SOKiK jako abuzywny, a następnie zamieszczony w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 181, na skutek powództwa Prezesa Urzędu. Analizując powołany zapis, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wywiódł, że postanowienie to - ograniczając odpowiedzialność organizatora turystyki - jest w odniesieniu do szkody na osobie, unormowanej w art. 444 i następnych *kodeksu cywilnego*, zakazane. Zdaniem Sądu, zakaz ten ma znaczenie przy ocenie rodzaju winy wyrządzającego szkodę, przy czym w odniesieniu do szkody wyrządzonej umyślnie, postanowienie takie jest bezwzględnie nieważne – w myśl przepisu art. 473 § 2 *k.c.*

Analogiczne unormowanie zawiera również art. 11b ust. 4 *ustawy o usługach turystycznych*, wyłączający ograniczenie odpowiedzialności dotyczące szkód na osobie. Dążenie do wyłączenia odpowiedzialności za ten rodzaj szkody jest sprzeczne z przepisami *kodeksu cywilnego* i zmierza do pozbawienia konsumenta przysługujących mu z mocy ustawy uprawnień. Jednocześnie narusza zakaz art. 11b ust. 4 *ustawy o usługach turystycznych*. Takie postanowienie umowne jest – zdaniem Sądu - również niedozwolone w rozumieniu klauzuli generalnej, doprecyzowanej w treści przepisu art. 385¹ § 1 *k.c.*

Podobne stanowisko Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zajął w wyroku z dnia 22 grudnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 115/03), na podstawie którego za niedozwolone postanowienie umowne, uznał zapis o treści: „*Organizator nie ponosi odpowiedzialności odszkodowawczej w stosunku do Klienta ponad kwotę rzeczywistej szkody i utraconych korzyści pod warunkiem ich udokumentowania w sposób określony przepisami prawa cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych. Organizator nie odpowiada za szkody moralne*”. Postanowienie tej treści zostało wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone pod pozycją 281, na skutek powództwa Prezesa Urzędu.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 181 i 281, winny zostać uznane za tożsame. Tak bowiem, każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność odszkodowawczą przedsiębiorcy w stosunku do konsumenta do kwoty rzeczywistej szkody. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Oceniając na koniec piąte z postanowień kwestionowanych w niniejszej decyzji, tj. zapis pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa, Prezesa Urzędu uznał, że jest on tożsamy z klauzulami niedozwolonymi wpisanymi pod pozycjami: 92, 1280 rejestru niedozwolonych postanowień umownych.

Prezes Urzędu zważył, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w swoich licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prerogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Cytowane w uzasadnieniu faktycznym niniejszej decyzji wyroki SOKiK: z dnia 19 kwietnia 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 59/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie nie dojścia do porozumienia rozstrzygane przez wydziały cywilne sądu rejonowego właściwego dla miejsca siedziby Biura*” oraz z dnia 14 września 2007 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/07) - uznający za abuzywny zapis w brzmieniu „*Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki*”, nie są wyłącznymi przykładami orzeczeń zakazujących stosowania przez przedsiębiorców klauzul prerogacyjnych. Kolejnym przykładem tego rodzaju postanowień - nazywanych również klauzulami forum – jest zapis zakwestionowany wyrokiem SOKiK z dnia 24 listopada 2004 r. (sygn. akt: XVII Amc 119/03) - uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*”. Wszystkie wyżej wymienione i zacytowane klauzule zostały wpisane - na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* - do rejestru postanowień

wzorców umów uznanych za niedozwolone kolejno pod pozycjami 92, 1280 oraz 309. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wielokrotnie uznawał w wyżej wymienionych i innych wyrokach oceniających klauzule forum, iż kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy *Kodeksu postępowania cywilnego*. Zgodnie z tymi przepisami, sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest sąd ogólnej właściwości pozwanego (por.: art. 27 *k.p.c.*) lub sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna – por.: art. 34 *k.p.c.*). Natomiast stosowanie do treści art. 385³ pkt 23 *k.c.*, przepisy dotyczące właściwości sądu nie mogą zostać wyłączone, ponieważ stanowiłoby to dodatkową dolegliwość dla konsumenta, a także mogłoby ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego zapisu pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa w taki właśnie sposób kształtuje stosunki między Przedsiębiorcą a jego kontrahentami, będącymi konsumentami w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów, tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z powoływanych przepisów *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Mając powyższe na uwadze, w ocenie Prezesa Urzędu, kwestionowany przez niego zapis pkt IX ust. 4 warunków uczestnictwa oraz powoływane wyżej postanowienia, wpisane do rejestru pod pozycjami 92, 1280, winny zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień dotyczy wskazania sądu właściwego dla rozpoznania sporu, wynikłego na gruncie umowy o świadczenie usług turystycznych i każde z nich ustala wyłączną właściwość sądu na podstawie siedziby przedsiębiorcy. Stosowanie wszystkich tych postanowień wywołuje tożsame skutki, bowiem w przypadku powstania sporu na tle wykonywania umowy, postanowienia te bezprawnie narzucają konsumentom właściwość miejscową sądu przedsiębiorcy i ograniczają ich prawa do wytoczenia powództwa, wynikające z przepisów *k.p.c.* o właściwości ogólnej i przemiennej. Ponadto, zarówno Przedsiębiorca, któremu został postawiony zarzut w przedmiotowym postępowaniu, jak i przedsiębiorcy, którzy stosowali we wzorcach umów postanowienia uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroków Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, prowadzą działalność gospodarczą w charakterze organizatorów turystyki.

Uwzględniając wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski należy uznać, iż kwestionowane w niniejszej decyzji przez Prezesa Urzędu postanowienia pkt V ust. 1, pkt VI ust. 1 i ust. 2, pkt VII ust. 1 oraz pkt IX ust. 4 wzorca warunków uczestnictwa, stosowane przez Przedsiębiorcę, są tożsame z porównywanymi klauzulami uznanymi za niedozwolone. Tym samym wykazano, iż spełniona została przesłanka bezprawności działania przedsiębiorcy, polegająca na stosowaniu w obrocie konsumenckim postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Ocena działań Przedsiębiorcy, objętych punktem II sentencji decyzji

Aby możliwe było stwierdzenia praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 *ustawy o ochronie (...)*, konieczne jest wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy - polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - są bezprawne, a zatem – jak już wywiedziono powyżej - sprzeczne z przepisami prawa lub zasadami współżycia społecznego.

Podstawowe znaczenie dla oceny niniejszej sprawy - pod kątem występowania przesłanki bezprawności - ma analiza charakteru prawnego umowy, której przedmiotem

jest organizacją imprezy turystycznej oraz art. 11 *ustawy o usługach turystycznych*. Umowa o świadczenie usług turystycznych – a w zasadzie jej elementy - została określona w art. 14 *ustawy o usługach turystycznych*, a zatem jest umową nazwaną, do której należy stosować przepisy tej *ustawy*. Natomiast w zakresie w niej nieuregulowanym - zgodnie z treścią art. 11 *ustawy o usługach turystycznych* – do umowy o świadczenie usług turystycznych stosuje się przepisy kodeksu cywilnego oraz inne przepisy dotyczące ochrony konsumentów.

W scharakteryzowanym powyżej wzorze umowy turystycznej Przedsiębiorca zamieścił postanowienie dotyczące zgody konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych w celach marketingowych Przedsiębiorcy, którego treść jest sprzeczna z bezwzględnie obowiązującymi przepisami *ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych* (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm. – zwanej dalej „*ustawą o danych osobowych*”).

Mając powyższe na względzie należy zauważyć, iż – stosowanie do treści art. 23 ust. 1 *ustawy o danych osobowych* - przetwarzanie danych jest dopuszczalne tylko wtedy, gdy m.in.: osoba, której dane dotyczą, wyrazi na to zgodę, chyba że chodzi o usunięcie dotyczących jej danych (pkt 1 ww. art. 23 ust. 1), albo też jest to konieczne do realizacji umowy, gdy osoba, której dane dotyczą, jest jej stroną lub gdy jest to niezbędne do podjęcia działań przed zawarciem umowy na żądanie osoby, której dane dotyczą (pkt 3 ww. art. 23 ust. 1). Natomiast przez pojęcie „zgoda osoby, której dane dotyczą”, rozumie się – w myśl przepisu art. 7 pkt 5 *ustawy o danych osobowych* - oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie. Jak zaś dalej doprecyzowuje powołany przepis art. 7 pkt 5 - zgoda taka nie może być domniemana lub dorozumiana z oświadczenia woli o innej treści. Oznacza to, że oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych, powinno być zamieszczone w umowie w formie odrębnego postanowienia, które byłoby oddzielnie podpisywane przez konsumenta. Niedopuszczalne jest natomiast - w świetle powoływanych przepisów - zamieszczenie takiego oświadczenia, jako jednego z postanowień umowy lub wzorca umowy (regulaminu, ogólnych warunków umów, wzoru umowy, itp.), które byłoby objęte podpisem, tj. oświadczeniem woli złożonym w odniesieniu do całej treści takiej umowy (wzorca). Powyższe stanowisko znajduje potwierdzenie w orzecznictwie Naczelnego Sądu Administracyjnego, który w wyroku z dnia 4 kwietnia 2003 r. (sygn. akt: II SA 2135/2002) uznał, że „Zgoda na przekazywanie danych musi mieć charakter wyraźny, a jej wszystkie aspekty muszą być jasne dla podpisującego w momencie jej wyrażania. Czynności takiej nie konwaliduje późniejsze poinformowanie o treści regulaminu, ani możliwość zgłoszenia zastrzeżeń wobec pewnych form przetwarzania danych”. Również Prezes Urzędu - w decyzjach Nr RWR-35/2003 z dnia 7 listopada 2003 r. oraz Nr RKR-18/2005 z dnia 25 marca 2005 r. - uznał, że zamieszczenie takiego oświadczenia, tj. zgody na przetwarzanie danych osobowych, we wzorcu umowy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wynika z opisu stanu faktycznego przedmiotowej sprawy, Przedsiębiorca zamieścił zgodę na przetwarzanie danych osobowych klienta w celach marketingowych Przedsiębiorcy we wzorze umowy turystycznej, jako jedno z wielu postanowień umowy, objętych oświadczeniem konsumenta w zakresie jej zawarcia. Skutkuje to tym, że ewentualna zgodna na przetwarzanie danych osobowych konsumenta w celach marketingowych jest dorozumiewana z oświadczenia złożonego w celu zawarcia umowy. Działania takie narusza przepis art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 powołanej *ustawy o danych osobowych*, a zatem jest zakazane bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa.

Nawiązując do powyższych ustaleń i wniosków należy podkreślić, że prawo do rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji jest jednym z fundamentalnych praw każdego konsumenta, a brak takiej informacji uniemożliwia mu swobodę oceny i wyboru najlepszej oferty, ograniczając tym samym wolność jego decyzji rynkowych. Profesjonalista – a takim jest bez wątpienia Przedsiębiorca – ma obowiązek poinformować konsumenta, będącego z zasady słabszą stroną stosunku prawnego, o istotnych elementach przyszłej umowy. Powinno się to odbywać w sposób prawdziwy, rzeczowy i na tyle wyczerpujący, na ile jest to możliwe w istniejących warunkach. Przy czym obowiązek takiego informowania obejmuje wszystkie etapy stosunku prawnego, od fazy przedkontraktowej, poprzez stadium realizacji umowy, czy wreszcie również proces dochodzenia roszczeń z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Jest to fundamentalną cechą prawa umów i wypływa z obowiązku lojalnego kontraktowania (tak: E. Łętowska (w:) „Prawo umów konsumenckich”, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215 i nast.). Reasumując należy uznać, iż nie zamieszczenie przez Przedsiębiorcę, we wzorcu umowy turystycznej, odrębnego oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych, stanowi naruszenie bezwzględnie obowiązujących przepisów *ustawy o danych osobowych*, a zatem jest bezprawne. W tym stanie rzeczy, Prezes Urzędu uznał, iż przesłanka bezprawności działania Przedsiębiorcy została wykazana i udowodniona w odniesieniu do praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w punkcie II sentencji niniejszej decyzji.

Przesłanka naruszenia zbiorowych interesów konsumentów

Ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia „zbiorowego interesu konsumentów”, stwierdzając jedynie w art. 24 ust. 3, iż nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle przepisu art. 1 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* - który został powołany na wstępie uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego konsumenta, który zdecyduje się zostać kontrahentem przedsiębiorcy.

W orzecznictwie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów utrwalił się pogląd, iż naruszenie interesu publicznoprawnego ma miejsce wówczas, gdy skutkami działań sprzecznych z przepisami prawa antymonopolowego dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku, względnie, gdy działania te wywołują na rynku inne niekorzystne zjawiska (por.: wyrok Sądu Antymonopolowego – obecnie SOKiK - z dnia 24 stycznia 1991 r., sygn. akt: XV Amr 8/90 oraz wyrok Sądu Antymonopolowego z dnia 4 lipca 2001 r., sygn. akt: Ama 108/00).

Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12 września 2003 r. (sygn. akt: I CKN 504/01) stwierdził, że „*nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy antymonopolowej można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów*”.

Stosowane przez Przedsiębiorcę wzorce umowne pod nazwą: „umowa o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o.” oraz „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Primoris Sp. z o.o.”, wykorzystywane były przy nawiązywaniu stosunków prawnych z klientami, zainteresowanymi uczestnictwem

w organizowanych przez niego imprezach turystycznych. Stroną takich umów mogli być zarówno dotychczasowi klienci Przedsiębiorcy, jak również wszyscy potencjalni jego klienci. Zatem krąg adresatów takiego wzorca umowy nie był z góry określony. Biorąc natomiast pod uwagę, że klienci Przedsiębiorcy nie mają wpływu na zapisy zawieranej z nimi umowy o świadczenie usług turystycznych oraz załączanych do niej wzorców, gdyż nie są one z nimi indywidualnie negocjowane, uznać należy, że wszelkie zawarte w nich bezprawne zapisy godzą w interesy ekonomiczne lub prawne konsumentów.

Mając na uwadze wszystkie powyższe ustalenia, argumenty i wnioski należy przyjąć, że obie przesłanki niezbędne dla stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, opisanych w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji zostały w przedmiotowej sprawie spełnione.

Uwzględniając zatem opisane i przeanalizowane powyżej warunki faktyczne i prawne, Prezes Urzędu uznał, że działania Przedsiębiorcy zakwalifikować należy jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 i pkt 2 *ustawy o ochronie (...)*.

Stosowanie do treści art. 27 ust. 1 i 2 *ustawy o ochronie (...)*, nie wydaje się decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania - o której mowa w art. 26 *ustawy* - jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania tej praktyki. W takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Z wyjaśnień i dokumentów przedstawionych przez Przedsiębiorcę w toku przeprowadzonego postępowania wynika, iż najpóźniej z dniem 23 września 2008 r. jego działania przestały naruszać przepisy *ustawy o ochronie (...)*, jako praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów. Prezesowi Urzędu przedłożone zostały bowiem nowe, zmodyfikowane wzorce umowne pod nazwą: „umowa o udział w imprezie turystycznej „Primoris” Sp. z o.o.” oraz „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Primoris Sp. z o.o.”, nie zawierające już klauzul naruszających prawa i interesy konsumentów, w tym postanowień niezgodnych z przepisami *Kodeksu cywilnego, ustawy o usługach turystycznych oraz ustawy o danych osobowych*. Przede wszystkim jednak, w dniu 23 września 2008 r. Przedsiębiorca oświadczył, że w chwili obecnej nie występują już w obrocie konsumenckim żadne umowy zawarte w oparciu o dotychczasowe, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu wzorce: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej. Oświadczył również dodatkowo, że wszystkie aktualnie obowiązujące umowy zostały zawarte w oparciu o nowe wzorce umowy, obowiązujące od dnia 25 marca 2008 r., kiedy to Przedsiębiorca zobowiązał się do dokonania natychmiastowych zmian w tym zakresie.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski oraz dowody na ich poparcie, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie I oraz punkcie II sentencji decyzji.**

Kara za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...)

Stosownie do treści art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*, Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24, kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym

poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Natomiast zgodnie z treścią art. 111 *ustawy o ochronie (...)* – przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej *ustawy*, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów *ustawy*, a także uprzednie naruszenie przepisów *ustawy*.

W punkcie I sentencji niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na stosowaniu w umowach z konsumentami pięciu zapisów wzorca warunków uczestnictwa, uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone i wpisanych do rejestru postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone. Natomiast w punkcie II sentencji decyzji stwierdzono stosowanie przez Przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji, poprzez nie wyodrębnienie we wzorcu umowy turystycznej oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie jego danych osobowych. Przy czym Przedsiębiorca zaniechał stosowania obu, wyżej opisanych praktyk.

W ocenie Prezesa Urzędu, konsekwencją stosowania powyższych praktyk było pogorszenie sytuacji prawnej i ekonomicznej konsumentów. Fakt, że kwestionowane regulacje funkcjonowały w umowach rzeczywiście zawieranych z konsumentami stwarzał realne zagrożenie, że Przedsiębiorca może albo ograniczyć zakres i czas swojej odpowiedzialności, albo nałożyć na konsumentów dodatkowe obowiązki finansowe i domagać się ich spełnienia. Fakt, że wyżej opisane praktyki są związane ze stosowaniem wzorców umownych, którymi Przedsiębiorca stale posługuje się przy zawieraniu umów z klientami, wskazuje na ustalony i ciągły charakter ocenianych zachowań. Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie na Przedsiębiorcę kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 *ustawy o ochronie (...)*.

Uwzględniając powyższe ustalono, że przychód wypracowany przez Przedsiębiorcę w roku 2007 wyniósł: 9.704,94 zł, przy czym Przedsiębiorca w ogóle nie osiągnął w tym okresie żadnego dochodu.

W tym stanie rzeczy należy przyjąć, że szacowna w oparciu o ww. dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w analizowanym przypadku nałożona na Przedsiębiorcę, to kwota 970,49 zł., czyli 10 % z 9.704,94 zł przychodu Przedsiębiorcy.

Przy ustalaniu wysokości kary wzięto pod uwagę okoliczność, iż zwłaszcza postanowienia pkt V ust. 1 oraz pkt VII ust. 1 warunków uczestnictwa mogą szczególnie mocno godzić w interesy konsumentów, gdyż na ich podstawie Przedsiębiorca może nakładać na konsumentów uciążliwe obowiązki finansowe lub też ograniczać swoją odpowiedzialność kontraktową i pozakontraktową.

Należy również zauważyć, że Przedsiębiorca dopuścił się naruszenia przepisów *ustawy o ochronie (...)* po raz pierwszy. Uwzględniono także fakt, że Przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania, dostarczając w terminie wszystkie żądane dokumenty i wyjaśnienia. Ponadto wzięto pod uwagę okoliczność, iż Przedsiębiorca dokonał niezbędnych zmian wzorców: warunków uczestnictwa oraz umowy turystycznej, które doprowadziły do zaniechania stosowania wszystkich, zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zważyć wreszcie trzeba, że zasięg terytorialny działania Przedsiębiorcy jest bardzo ograniczony – wyłącznie do rynku lokalnego. Wszystkie te okoliczności należy uznać za łagodzące wymiar kary.

Niezależnie od powyższego – jak wynika z ustaleń stanu faktycznego niniejszej decyzji – Przedsiębiorca prowadzi niewielką działalność i osiąga słabe wyniki finansowe, a nawet w roku rozliczeniowym 2007 r. poniósł dużą stratę finansową, tj. przekraczającą sto tysięcy złotych.

Mając na względzie wszystkie wyżej wskazane okoliczności obciążające i łagodzące, Prezes Urzędu zważył również, że kara nakładana przez niego na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Przedsiębiorca, jako profesjonalista na rynku usług turystycznych, powinien wiedzieć, że określając warunki umów nie może stosować klauzul uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe Przedsiębiorcy. Przyjęto również, że orzeczona kara nie może stanowić znacznej dolegliwości dla strony niniejszego postępowania, z uwagi na jej słabą sytuację finansową. Z drugiej jednak strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka, przyjmując, iż odniesie on spodziewany skutek na przyszłość i zapobiegnie podejmowaniu przez Przedsiębiorcę działań naruszających przepisy *ustawy o ochronie (...)*. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, tj. funkcję wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności, wysokość kary ustalono na poziomie 97 zł (słownie: dziewięćdziesiąt siedem złotych), co stanowi 1 % przychodu osiągniętego przez Przedsiębiorcę w roku 2007 oraz 10 % maksymalnego wymiaru kary.

W ocenie Prezesa Urzędu, kara w wysokości 1 % przychodu Przedsiębiorcy jest adekwatna do stopnia naruszenia przez niego przepisów *ustawy o ochronie (...)*, a jednocześnie w pełni uwzględnia sytuację finansową Przedsiębiorcy. Prezes Urzędu uznał, że w tym przypadku kara powinna spełnić przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiegać w przyszłości naruszeniom przez Przedsiębiorcę przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Mając na uwadze wszystkie powyższe okoliczności, ustalenia i wnioski, **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie III sentencji decyzji.**

Koszty postępowania

Zgodnie z art. 80 *ustawy o ochronie (...)* – „Prezes Urzędu rozstrzyga o kosztach, w drodze postanowienia, które może być zamieszczone w decyzji kończącej postępowanie”. Natomiast w myśl art. 77 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* – „Jeżeli w wyniku postępowania Prezes Urzędu stwierdził naruszenie przepisów ustawy, przedsiębiorca, który dopuścił się tego naruszenia, jest obowiązany ponieść koszty postępowania”.

Postępowanie w sprawie stosowania przez „Primoris” Sp. z o.o. z siedzibą w Rzeszowie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało wszczęte z urzędu, a w jego wyniku Prezes Urzędu - w punktach I i II sentencji niniejszej decyzji - stwierdził naruszenie przepisów *ustawy o ochronie (...)*.

Kosztami niniejszego postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa Urzędu ze stroną - Przedsiębiorcom. W związku z powyższym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 24 zł (słownie: dwadzieścia cztery złote).

Mając powyższe na uwadze **Prezes Urzędu orzekł, jak w punkcie IV sentencji decyzji.**

Zgodnie treścią art. 112 ust. 3 *ustawy o ochronie (...)*, określoną wyżej karę pieniężną należy uiścić, w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji, na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

NBP O/O Warszawa Nr 51101010100078782231000000.

Koszty niniejszego postępowania Przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na to samo konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 *ustawy o ochronie (...)* w związku z art. 479²⁸ § 2 *k.p.c.* - od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwóch tygodni od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach, zawartego w punkcie IV sentencji niniejszej decyzji - stosownie do treści art. 81 ust. 5 *ustawy o ochronie (...)* w związku z 479²⁸ § 1 pkt 2 *k.p.c.* - przysługuje zażalenie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie tygodniowym od dnia doręczenia tej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Krakowie.

Z upoważnienia Prezesa

Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

Dyrektor Delegatury w Krakowie

Leszek Piekarz

Otrzymują:

1. „Primoris” Sp. z o.o., ul. Zamkowa 2/5, 35 – 032 Rzeszów,
2. a/a Delegatury w Krakowie.