



**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-61-5/08/MS-12/08

Kraków, dnia 18 listopada 2008r.

DECYZJA Nr RKR - 42/2008

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 w związku z art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 oraz art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów bezprawne, godzące w interesy konsumentów działania przedsiębiorcy „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, polegające na:

1. stosowaniu we wzorcu umowy pod nazwą: „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” 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) „*Organizator w przypadkach szczególnie uzasadnionych zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania, a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie.*” (pkt II ust. 2.6 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1132,
 - 2) „*W przypadku rezygnacji Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Organizator ma prawo dokonać potrąceń opłaty manipulacyjnej (80,00 zł) i następujących potrąceń:*
 - a. *10% ceny imprezy przy rezygnacji między 50 a 34 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - b. *25% ceny imprezy przy rezygnacji między 33 a 26 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - c. *50% ceny imprezy przy rezygnacji między 25 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - d. *80% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - e. *100% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;*”(pkt IV ust. 4.3 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 526,

- 3) „W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 90,00 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.” (pkt IV ust. 4.4 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 1126, 1150,
- 4) „W przypadku nie wykonania bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, do 7 dni od daty zakończenia imprezy.” (pkt V ust. 5.1 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 414,
- 5) „Wszystkie spory wynikłe z umowy-zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają rozpatrzeniu przez sąd właściwy dla Organizatora.” (pkt VIII ust. 8.3 wzorca) – wpisanego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod pozycją 349, 1280,

co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 w/w ustawy o ochronie (...)

oraz

2. naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji poprzez:

- 1) brak zamieszczenia w umowie nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów – co stanowi naruszenie art. 14 ust 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.),
- 2) nie wyodrębnienie w umowie – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych – co stanowi naruszenie art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.),

co stanowi praktykę określoną w art. 24 ust 1 i 2 pkt 2 w/w ustawy o ochronie (...)

oraz stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 31 sierpnia 2008r.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 w związku z art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

nakłada się na przedsiębiorcę „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, karę pieniężną w wysokości 1.943 zł (słownie: tysiąc dziewięćset czterdzieści trzy), płatną do budżetu państwa z tytułu naruszenia zakazu określonego w art. 24 ust. 1 i ust 2 pkt 1 i 2 w/w ustawy w zakresie opisanym w pkt I niniejszej decyzji.

III. Na podstawie art. 77 ust. 1 w związku z art. 80 w związku z art. art. 33 ust. 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331z późn. zm.) oraz § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. w sprawie określenia

właściwości miejscowej i rzeczowej Delegatur UOKiK (Dz. U. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu – wszczętego z urzędu - postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów,

w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

obciąża się przedsiębiorcę „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, 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 28,40 zł (słownie: dwadzieścia osiem 40/100).

UZASADNIENIE

W roku 2008 Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów - zwany dalej „Prezesem UOKiK” lub „organem antymonopolowym” - przeprowadził badanie rynku usług turystycznych. W ramach prowadzonych badań Delegatura UOKiK w Krakowie dokonała analizy wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim przez wybranych losowo przedsiębiorców działających na terenie jej właściwości miejscowej, tj. województw małopolskiego i podkarpackiego.

Kontrolą objęto także przedsiębiorcę „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, – zwanego dalej Przedsiębiorcą” lub „Spółką”. W toku postępowania dokonano analizy stosowanego przez tego przedsiębiorcę wzorca umowy pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o.*”. Przeprowadzona analiza wykazała, że wzorzec umowy zawieranej z konsumentami zawiera postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. – zwanego dalej „Rejestrem” oraz braku w treści umowy, które mogą stanowić naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jako bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Mając powyższe na uwadze, postanowieniem nr RKR-103/20008 z dnia 3.03.2008r. organ antymonopolowy wszczął - z urzędu - postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. z siedzibą w Krakowie, **praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów**, określonych w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2007r. Nr 50, poz. 331 z późn. zm) - zwanej dalej „ustawą o ochronie (...)”, polegających na stosowaniu we wzorcu umownym pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o.*” postanowień umownych wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c. do „Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone” oraz naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji w zakresie określonym w pkt 2 sentencji postanowienia o wszczęciu postępowania.

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania, Przedsiębiorca w pismach z dnia 4.06.2008r. oraz z dnia 19.08.2008r. - potwierdził fakt stosowania wzorców umów o treści zakwestionowanej przez organ antymonopolowy. Jednocześnie zadeklarował gotowość zmiany wzorców umów poprzez usunięcie wskazanych

przez Prezesa postanowień umownych i dostosowania ich treści do wymogów ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.). Pismem z dnia 1.09.2008r. Przedsiębiorca przedstawił ostateczny projekt „*Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o.*” oraz formularz umowy spełniające wymogi ustawowe. Jednocześnie Spółka poinformowała w dniu 13.10.2008r., że wszystkie umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane poprzednio zostały do dnia 31.08.2008r.zmienione lub wykonane oraz iż w tym terminie zostały wprowadzone do stosowania nowe wzorce umów, uwzględniające zmiany zalecane przez Prezesa UOKIK. Przygotowywany aktualnie nowy katalog zawiera już nowe wzorce umów.

Postanowieniem RKR-353/2008 z dnia 13.10.2008r. Prezes UOKIK z urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały uzyskane w trakcie wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego.

Organ antymonopolowy ustalił następujący stan faktyczny:

Spółka prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do Krajowego Rejestru Sądowego, nr KRS 0000145593. Ponadto przedsiębiorca jest wpisany do rejestru organizatorów turystyki i pośredników turystycznych prowadzonego przez Marszałka Województwa Małopolskiego. Zakres prowadzonej przez niego działalności gospodarczej obejmuje m.in. organizowanie imprez turystycznych. W kontaktach z klientami, w tym konsumentami posługuje się on wzorcami umów, które następnie klienci podpisują, dokonując zakupu świadczonych przez niego usług. Doręczane konsumentom wzorce umów są sporządzane przez Przedsiębiorcę przed zawarciem umowy i zawierają gotowe jednolite postanowienia. Oznacza to, iż stosuje on w obrocie konsumenckim wzorce umów.

Analiza wskazanych wyżej dokumentów pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w stosowanym w obrocie z konsumentami wzorcu umowy pod nazwą „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o.*” postanowień, o następującej treści:

- 1) „*Organizator w przypadkach szczególnie uzasadnionych zachowuje prawo do zmiany programu, kolejności zwiedzania, a także zakwaterowania w innym hotelu lub pensjonacie o równorzędnym lub wyższym standardzie.*” (pkt II ust. 2.6 wzorca),
- 2) „*W przypadku rezygnacji Uczestnika z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora, Organizator ma prawo dokonać potrąceń opłaty manipulacyjnej (80,00 zł) i następujących potrąceń:*
 - a. *10% ceny imprezy przy rezygnacji między 50 a 34 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - b. *25% ceny imprezy przy rezygnacji między 33 a 26 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - c. *50% ceny imprezy przy rezygnacji między 25 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - d. *80% ceny imprezy przy rezygnacji między 13 a 8 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy;*
 - e. *100% ceny imprezy przy rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy;*”(pkt IV ust. 4.3 wzorca),
- 3) „*W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 90,00 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę*

- osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.” (pkt IV ust. 4.4 wzorca),
- 4) „W przypadku nie wykonania bądź nienależytego wykonania umowy przez Organizatora Klientowi przysługuje prawo do reklamacji. Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności, do 7 dni od daty zakończenia imprezy.” (pkt V ust. 5.1 wzorca),
- 5) „Wszystkie spory wynikłe z umowy-zgłoszenia zawartej z Uczestnikiem podlegają rozpatrzeniu przez sąd właściwy dla Organizatora.” (pkt VIII ust. 8.3 wzorca).

W tym miejscu należy zauważyć, iż do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zostały wpisane, na podstawie art. 479⁴⁵ k.p.c., postanowienia, które są tożsame z przedmiotowymi klauzulami zakwestionowanymi przez organ antymonopolowy. Są to postanowienia o następującej treści:

- Ad 1)
- „Zmiany w wykonaniu poszczególnych usług turystycznych są dozwolone, o ile nie są znaczne i o ile podstawowa forma podróży zostanie zachowana. JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami od niego niezależnymi, jednak zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości. W szczególności JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany godzin wylotowych samolotów czarterowych, zmiany w zakwaterowaniu uczestników w hotelach innych niż opisane w umowie, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie. W ww. przypadkach Klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy bez uiszczenia dodatkowych opłat tyt. kosztów rezygnacji, zgodnych z punktem 4.3 i nie przysługuje Klientowi prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych i innych.” (wpis nr 1132 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn. akt XVII Amc 100/04),
 - „Organizator z powodu przyczyn od siebie niezależnych i niezawinionych (decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej, brak wymaganego minimum uczestników, niemożność spełnienia świadczenia) zastrzega sobie prawo do anulowania imprezy, zmiany terminu i programu imprezy (nie później niż 7 dni przed rozpoczęciem imprezy). Organizator nie ponosi z tego tytułu żadnych kosztów, a klientowi nie przysługuje prawo do odszkodowania z tytułu tych zmian. Organizator ma obowiązek niezwłocznie powiadomić uczestnika o ww. zmianach, a ten powinien w terminie trzech dni od uzyskania informacji, zaakceptować zmiany bądź zrezygnować z uczestnictwa w imprezie składając pisemne oświadczenie.” (wpis nr 1149 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28.02.2007r. sygn. akt XVII Amc 56/06).
 - „Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w katalogu i umowie- zgłoszeniu uczestnictwa- zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych, a zakres i standard świadczeń zostanie zachowany.” (wpisana nr 535 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21.07.2005r. sygn. akt XVII Amc 89/03).

- Ad 2)
- „Warunki rezygnacji: - przy rezygnacji na 35 dni przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrącana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50 zł od osoby + 7% VAT; - przy rezygnacji między 34 a 16 dniem przed terminem rozpoczęcia imprezy, wczasów, kolonii, obozu potrąca się 50% ceny imprezy + opłata

- manipulacyjna; - przy rezygnacji na 15 dni i mniej przed rozpoczęciem imprezy, wczasów, kolonii obozu potrąca się 100% ceny.*" (wpis nr 130 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 11.03.2004r., sygn. akt XVII Amc 63/03),
- *„W przypadku rezygnacji Klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej stosuje się opłatę manipulacyjną w wysokości 60 zł i następujące potrącenia: (...) mniej niż 10 dni przed datą rozpoczęcia imprezy: 100% ceny imprezy.”* (wpis nr 526 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 23.05.2005r., sygn. akt XVII Amc 77/04),
 - *„W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę) Biuro potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w kwocie wpłaconej zaliczki czy 20% wartości imprezy - 20% ceny imprezy do 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 40% ceny imprezy od 29 do 22 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 50 % ceny imprezy od 21 do 16 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 100% ceny imprezy 15 dni lub krócej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.”* (wpis nr 1282 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21.11.2006r., sygn. akt XVII Amc 136/05),
 - *„Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy”* (wpis nr 1078 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII AmC 41/06).

Ad 3)

- *„W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.”* (wpis nr 1002 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28.11.2006r., sygn. akt XVII Amc 142/05),
- *„Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji (uczestnika, terminu, hotelu, itd.) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50,00 PLN od każdej osoby, której dotyczy. Zmiany można dokonać tylko w porozumieniu z Biurem Podróży GO TOUR i po potwierdzeniu przez Organizatora dokonanej zmiany do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli Biuro Podróży GO TOUR nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia umowy pierwotnej.”* (wpis nr 1126 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26.02.2007r., sygn. akt XVII Amc 174/05)
- *„Uczestnik imprezy, który po wpłacie zaliczki lub całej imprezy chce dokonać zmian w rezerwacji, jest zobowiązany do uiszczenia opłaty manipulacyjnej w wysokości 50 zł od osoby, za każdą zmianę, wg poniższych zasad: - w zakresie każdej zmiany (np. zmiany nazwisk uczestników), nie będącej jednocześnie rezygnacją ze świadczeń (np. zmiana środka transportu z autokaru lub samolotu na dojazd własny - patrz pkt VI), domówienie dodatkowego świadczenia (np. szkolenia narciarskiego itp.), zmiany obiektu hotelowego lub miejsca w ramach tego samego terminu wycieczki; - w zakresie zmiany terminu wycieczki obowiązują takie same zasady jak przy rezygnacji z imprezy przez uczestnika - patrz pkt VI "Rezygnacja z imprezy przed wyjazdem.”* (wpis nr 1150 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 28.02.2007r., sygn. akt XVII Amc 56/06).

Ad 4)

- „Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy.” (wpis nr 414 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 2.02.2005r., sygn. akt XVII Amc 104/04),
- „Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.” (wpis nr 1079 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06),
- „Reklamacje wniesione do Biura po upływie 7 dni od zakończenia imprezy uznane będą za bezskuteczne.” (wpis nr 1089 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29.01.2007r., sygn. akt XVII Amc 160/05),
- „Jeżeli wada nie została usunięta, po powrocie uwagi winny być wniesione pisemne w oparciu o skargę złożoną rezydenta nie później jednak niż w ciągu 7 dni od daty zakończenia imprezy.” (wpis nr 1319 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 29.11.2007r., sygn. akt XVII Amc 104/04),
- „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 nr 185 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.10.2004r., sygn. akt XVII Amc 83/03),
- „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję ośrodka. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”. (wpis nr 1060 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 152/05),
- „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wyjazdu należy zgłaszać niezwłocznie do pilota / rezydenta, który jest zobowiązany do ich usunięcia na miejscu. W przeciwnym wypadku należy sporządzić protokół, który musi być podpisany z dopiskiem 'zapoznałem się' przez pilota / rezydenta. Niepodpisane reklamacje przez w/w przedstawiciela Organizatora nie będą rozpatrywane przez Biuro Podróży GO TOUR. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń.” (wpis nr 1113 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26.02.2007r., sygn. akt XVII Amc 174/04).

Ad 5)

- „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 nr 92 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 19 kwietnia 2004 r., sygn. akt XVII Amc 59/03),
- „Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby organizatora.” (wpis nr 349 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 10.12.2004r., sygn. akt XVII Amc 64/04),
- „Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.” (wpis nr 1280 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 14.09.2007r., sygn. akt XVII Amc 119/07).

Ponadto Prezes UOKiK stwierdził, że Spółka:

1. nie zamieszczała w umowach zawieranych z konsumentami nazwy i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów, naruszając przy tym obowiązek wynikający z art. 14 ust 2 pkt 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004r. Nr 223 poz. 2268 z późn. zm.) oraz
2. nie wyodrębniła w umowie – do oddzielnego podpisania - oświadczenia konsumenta o wyrażeniu zgody na przetwarzanie danych osobowych – co stanowi naruszenie art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.). Przedsiębiorca bowiem zamieścił w umowie jako jedno z postanowień umowy objętych oświadczeniem konsumenta w przedmiocie zawarcia umowy zapis o treści „*Wyrażam zgodę na otrzymywanie oferty turystycznej (katalog) wysłanych przez Centrum Turystyki Sp. z o.o.*” Oświadczenie to jest w istocie zgodą konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych przez Spółkę w celach marketingowych (przesyłanie ofert w przyszłości), która zgodnie z powołanymi przepisami powinna być objęta odrębnym oświadczeniem konsumenta.

Mając powyższe ustalenia na uwadze organ antymonopolowy zważył, co następuje:

Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorców umowy stosowanych przez Spółkę wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych ich treścią aktualnych i potencjalnych klientów organizatora turystyki, którym - na gruncie art. 4 ust. 12 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKiK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez organ antymonopolowy działań przewidzianych w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) – „przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy”. Aby możliwe było zatem 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, tj. przepisami określonych aktów prawnych a także sprzeczne z zasadami współżycia społecznego i dobrymi obyczajami, a jednocześnie
2. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do pierwszej z przesłanek art. 24 ust. 1 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 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 tej ustawy.

Ad 1)

Do 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 UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Podkreślenia 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 (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK 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 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. 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 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r.

(sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez 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 SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (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 13.07.2006r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – 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 wykazanie, że zakwestionowane przez organ antymonopolowy zapisy wzorca umowy pod nazwą: „*Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o.*” stosowanego przez Przedsiębiorcę przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Przepisy ustawy o usługach turystycznych wprowadzają w art. 14 ust. 2 katalog istotnych warunków (postanowień), które muszą zostać zawarte w umowie o świadczenie usług turystycznych. Należą do nich m.in.: program imprezy, obejmujący rodzaj, jakość i terminy oferowanych usług w tym rodzaj, charakter i kategorię środka transportu oraz datę, godzinę, miejsce wyjazdu i planowanego powrotu, położenie, rodzaj i kategorię obiektu hotelarskiego oraz program zwiedzania i inne usługi wliczone w cenę imprezy. W świetle powyższego, nie może budzić wątpliwości, że postanowienia określające program imprezy, hotel czy też środek transportu stanowią istotne warunki umowy co powoduje, że organizator turystyki nie może jednostronnie i w dowolny sposób decydować o ich zmianie. Dla ochrony klientów organizatorów turystyki ustawodawca wprowadził procedurę zmiany istotnych warunków umowy. Mogą one zostać zmienione przez organizatora przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, jeżeli spowodowane jest to przyczynami od niego niezależnymi. W takim przypadku jest on zobowiązany niezwłocznie powiadomić klienta o zmianach

w warunkach umowy. Zgodnie z art. 14 ust. 5 powołanej ustawy klientowi przysługuje uprawnienie do:

- przyjęcia proponowanej zmiany umowy albo
- odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej.

Potwierdza to również treść ust. 6 powołanego przepisu, który przyznaje klientowi, odstępującemu od umowy z powyższych przyczyn prawo bądź uczestniczenia w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie bądź żądania natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Analizowane postanowienie, przyznając Przedsiębiorcy prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy, tj. programu imprezy pozbawia konsumenta praw wynikających z ustawy, a nadto pozwala jednocześnie Przedsiębiorcy na zmianę, bez ważnych przyczyn istotnych cech świadczenia co kwalifikuje je jako niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385³ pkt 19 k.c.

Wypełnia ono również dyspozycję art. 385³ pkt 2 k.c., albowiem wyłącza ono a priori – tj. jeszcze przed rozpoczęciem imprezy turystycznej - odpowiedzialność Przedsiębiorcy za wady imprezy, które mogą powstać na skutek wprowadzenia zmian do umowy. Zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za wady imprezy turystycznej określa wprost art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Stosownie do jego treści organizator turystyki jest zwolniony od odpowiedzialności, jeżeli niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy jest spowodowane wyłącznie:

- działaniem lub zaniechaniem klienta,
- działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
- siłą wyższą.

Powyższe wyliczenie ma charakter zamknięty i jednoznacznie definiuje okoliczności wyłączające odpowiedzialność Przedsiębiorcy za wady zorganizowanej przez niego imprezy. Brak jest więc podstaw na gruncie przepisów oraz zasad ogólnych do wyłączenia jego odpowiedzialności za skutki wprowadzonych przez niego zmian w umowie o świadczenie usług turystycznych. Podnieść należy, iż SOKiK wielokrotnie kwestionował klauzule przyznające organizatorowi prawo do jednostronnego decydowania o zmianie istotnych warunków umowy, podnosząc zarzut naruszenia wskazanych powyżej przepisów. Przykładowo należy wskazać, że wyrokiem z dnia 21.07.2005r. (sygn. akt XVII Amc 89/03) za niedozwolone uznał postanowienie o treści: *„Biuro zastrzega sobie, bez uprzedniego powiadomienia, prawo zmiany programu lub usług w stosunku do informacji zawartych w katalogu i umowie- zgłoszeniu uczestnictwa- zmiany takie są dopuszczalne tylko w sytuacjach wyjątkowych, a zakres i standard świadczeń zostanie zachowany.”* (wpis do Rejestru nr 535). W uzasadnieniu SOKiK wskazał, że powyższy zapis wyczerpuje hipotezę art. 385³ pkt 2 i 19 k.c. oraz podkreślił, że rozstrzygając o legalności tego postanowienia należy wziąć pod uwagę również unormowania ustawy o usługach turystycznych. Zmiana postanowień umowy dotyczących programu i innych usług określonych umowie bez zgody konsumenta jest niedopuszczalna, gdyż pogarsza jego sytuację w stosunku do przepisów art. 14 ust. 5 ustawy, co pozostaje w sprzeczności z art. 19 tej ustawy. Zgodnie z tym przepisem, postanowienia umowy mogą być zmienione, ale jedynie na korzyść konsumenta. SOKiK przywołał także uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.05.1992r. (sygn. akt III CZP 50/92), w której uznano, że jednostronna zmiana umowy konsumenckiej jest dopuszczalna tylko w razie, gdy strony najpierw wprowadziły do tej umowy tzw. klauzulę modyfikacyjną i sprecyzowały z góry, co może stanowić ważną przyczynę dokonania takiej zmiany. Z tego też względu SOKiK uznał, że użycie ogólnego sformułowania „sytuacje wyjątkowe” jest na tyle niejednoznaczne i niezrozumiałe, że pozwala na bardzo dowolną interpretację tego zapisu przez organizatora, przyznając mu tym samym prawo do jednostronnej interpretacji umowy.

Zbliżona argumentacja przedstawiona została w uzasadnieniu wyroków z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03), uznającego za niedozwolone postanowienie o treści: *„Jeżeli z przyczyn niezależnych od organizatora, MAZUR POL część świadczeń będzie zmuszony zastąpić świadczeniami o tej samej lub wyższej wartości, nie stanowi to będzie wady umowy. MAZUR POL w uzasadnionych przypadkach ma prawo do zmiany przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu autokaru, a także trasy przejazdu.”* (wpis do Rejestru nr 302) oraz z dnia 27.02.2006r. (sygn. Akt XVII Amc 100/04) uznającego za niedozwolone postanowienie o treści: *„Zmiany w wykonaniu poszczególnych usług turystycznych są dozwolone, o ile nie są znaczne i o ile podstawowa forma podróży zostanie zachowana. JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami od niego niezależnymi, jednak zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości. W szczególności JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany godzin wylotowych samolotów czarterowych, zmiany w zakwaterowaniu uczestników w hotelach innych niż opisane w umowie, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie. W ww. przypadkach Klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy bez uiszczenia dodatkowych opłat tyt. kosztów rezygnacji, zgodnych z punktem 4.3 i nie przysługuje Klientowi prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych i innych.”* (wpis do Rejestru nr 1132). SOKiK stwierdził, że określenie przewoźnika, miejsca i godziny odjazdu i przyjazdu i trasy przejazdu stanowią istotne cechy umowy, ich zmiana może zatem nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn, a kwestionowana klauzula ograniczeń takich nie zawiera. Sąd zaznaczył jednocześnie, że określenie „uzasadnione” nie stanowi synonimu określenia ważne. Skutek stosowania przez Przedsiębiorcę omawianego postanowienia jest zatem tożsamy ze skutkiem stosowania w/w postanowień, które zostały wpisane do Rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami uprawniają organizatora turystyki do pobierania stałej, z góry określonej (zryczałtowanej) opłaty – na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta - tytułem odstępnego lub zwrotu ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Oceniając te postanowienia jako klauzule niedozwolone, SOKiK stwierdził, że *„postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 12 i 16 k.c.(…), a zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...) a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego”* (vide: wyrok z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06). W wyroku z dnia 20.02.2007r. (sygn. XVII Amc 50/06) uznał, iż *„przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona, w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego”*. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd uznał abuzywność takiego postanowienia, podkreślając, że takie zapisy umowne przyznają organizatorowi prawo do potrącania w dowolny sposób całości lub części świadczenia uiszczonego przez konsumenta, w związku z jego rezygnacją z umowy oraz zwrócił uwagę na naruszenie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy poprzez nierównomierne rozłożenie ich praw i obowiązków, skoro organizator uprawniony jest do zatrzymania części lub całości świadczenia konsumenta, a sam zwolniony jest z własnego świadczenia. Kwoty potrącane przez organizatora uznane zostały też za rażąco wygórowane odstępnę, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że organizator może taką ofertę sprzedać

i nie poniesie z tego tytułu żadnej straty. SOKiK uznał, że organizator ma prawo potrącenia kosztów, ale powinny być one udokumentowane i związane z koniecznością indywidualnych rozliczeń, a konsument winien zatem otrzymać zwrot tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu rzeczywiście poniesionych kosztów. Analogiczne stanowisko SOKiK wyraził w wyroku z dnia 21.10.2004r. (sygn. akt XVII Amc 127/03), w którym przyjął, iż organizator ma możliwość sprzedaży imprezy jako last minute rekompensując w ten sposób straty jakie poniósłby w związku z rezygnacją klienta. Oceniając natomiast samo postanowienie uznał, że wyłącza ono obowiązek zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione przez organizatora. Obowiązek zapłaty ryczałtowo określonych kwot obciąża wyłącznie konsumenta, przy czym kwoty te są przy tym rażąco wygórowane i stanowią dla organizatora nieuzasadniony zysk. W związku z powyższym koszty poniesione przez organizatora winny być udokumentowane i rozliczone indywidualnie, a konsument powinien otrzymać zwrot części niewykorzystanej. Podobnie wypowiedział się w wyroku z dnia 1.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 81/03), uznając, iż niedotrzymanie warunków umowy rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą i nie powinno wiązać się z utratą świadczenia spełnionego w pełnej wysokości. Wysokość odstępnego nie powinna natomiast przekraczać kosztów, jakie organizator poniósł organizując dana imprezę dla konkretnego klienta, co powoduje, że koszty te powinny być rozliczane indywidualnie. W innym wyroku z dnia 10.11.2006r. sygn. (akt XVII Amc 148/05) Sąd zwrócił uwagę, że przyjęcie konstrukcji ryczałtowego określania opłat umożliwia organizatorowi przerzucenie na konsumenta ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej, ponieważ wysokość zastrzeżonych kwot jest niewspółmierna do poniesionych kosztów i nie jest weryfikowana w każdym z konkretnych przypadków, a jednocześnie nie przewiduje się analogicznego rozwiązania na korzyść konsumenta. Powyższą ocenę podzielił także Sąd Apelacyjny, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 25.09.2007r. (sygn. akt VI ACa 637/07) uznał, że w przypadku odstąpienia klienta od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej *„organizatorzy turystyki mogą zatrzymać wartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Powinni jednak zwrócić kontrahentowi to, co oszczędzili wskutek niewykonania umowy. Wynika z tego konieczność prowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym konsumentem korzystającym z usług pozwanym. Wobec tego stosowanie w tym celu konstrukcji kosztów ryczałtowych jest całkowicie nieprzydatne i co więcej niedozwolone”* oraz, iż *„niedopuszczalne jest takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy, iż w każdej sytuacji, niezależnie od przyczyn rezygnacji klienta (choroba czy inne wypadki losowe) oraz niezależnie od tego, czy organizator faktycznie poniósł w związku z tą rezygnacją jakąkolwiek szkodę (choćby z uwagi na możliwość sprzedaży tej wycieczki innemu klientowi), klient zobligowany jest do poniesienia określonych z „góry” przez organizatora kosztów rezygnacji.”*

Rezygnacja klienta (konsumenta) z imprezy turystycznej jest de facto jego odstąpieniem od umowy zawartej z organizatorem turystyki, której przedmiotem jest świadczenie usług turystycznych. Skoro zatem klient odstepuje od umowy zawartej z organizatorem, której przedmiotem jest jego udział w imprezie turystycznej, to pozostaje do rozważenia problem warunków, na jakich może on rozwiązać umowę lub odstąpić od niej oraz rozliczeń pomiędzy stronami. Zgodnie z art. 395 § 2 k.c., to, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie. Świadczenie klienta jest świadczeniem pieniężnym, którego zwrot jest możliwy. A zatem w przypadku rezygnacji klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej, organizator jest zobowiązany do zwrotu klientowi zapłaconej przez niego ceny. Jednakże organizatorowi turystyki przysługuje prawo zachowania poniesionych przez niego kosztów w związku z zorganizowaniem wyjazdu i pobytu klienta na imprezie turystycznej. W konsekwencji organizator może pomniejszyć zwracaną klientowi kwotę

pieniężną o kwotę rzeczywiście poniesionych wydatków. Organizator turystyki nie jest w żaden sposób uprawniony do pobierania stałej, z góry określonej opłaty tytułem ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Z tego też względu postanowienia, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument rezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385³ pkt 12 k.c. Wysokość tak określonych opłat uznać należy również - w świetle całkowitej ceny imprezy - za rażąco wygórowane odstępnie w rozumieniu art. 385³ pkt 17 k.c., którego obowiązek zapłaty został nałożony wyłącznie na konsumenta na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (art. 385³ pkt 16 k.c.), bez zachowania symetrii i ze szkodą dla konsumenta, który jest jedyną stroną obciążoną negatywnymi konsekwencjami związanymi z odstąpieniem od umowy. Powyższe stanowisko Prezesa UOKiK zostało zaakceptowane przez SOKiK w wyroku z dnia 23.05.2005r. (sygn. akt XVII Amc 77/04), a postanowienie – zacytowane powyżej - uznane przez Sąd za niedozwolone zostało wpisane do rejestru pod poz. 526. Kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie umowne zawiera się w hipotezie powołanego w sentencji postanowienia oraz innych wymienionych postanowień niedozwolonych. Wprawdzie w analizowanym przypadku mamy kumulację rzeczywistych kosztów odstąpienia i zryczałtowanej opłaty manipulacyjnej, to należy przyjąć, że konstrukcja prawna, a co za tym idzie istota i cel tego postanowienia jest tożsama z postanowieniami wpisanymi do Rejestru. Pozwala na obciążenie konsumenta ryczałtowymi, z góry określonymi opłatami, w oderwaniu od kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora wskutek odstąpienia konsumenta od umowy. Kształtuje jednocześnie wzajemne prawa i obowiązki stron umowy bez zachowania symetrii i ekwiwalentności świadczeń wzajemnych, zastrzegając możliwość ich pobrania jedynie na rzecz organizatora.

W wyroku z dnia 28 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 142/05) SOKiK uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1002 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: *„W przypadku wszelkich zmian dokonanych przez Klienta potrącona będzie każdorazowo opłata manipulacyjna na pokrycie kosztów organizacji imprezy w wysokości 50 zł. Za zmiany pociągające powyższe koszty należy rozumieć: zmianę osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmianę typu zakwaterowania, zmianę zakresu świadczeń.”*. Wydając powyższe orzeczenie Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą przedmiotowa klauzula kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interes poprzez obarczenie go obowiązkiem zapłaty opłaty manipulacyjnej, ustalonej wysokości stałej, w oderwaniu od rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów. Treść kwestionowanego postanowienia również przewiduje uprawnienie organizatora turystyki do pobrania ryczałtowo określonej kwoty w przypadku dokonania przez klienta zmiany osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie, zmiany typu zakwaterowania, zmiany zakresu świadczeń. Wskazać należy, iż opłata manipulacyjna nie tylko została określona na z góry założonym poziomie ale także brak jest wskazania, za jakie świadczenie jest ona należna. Podnieść także należy, iż kwestię wzajemnego rozliczenia stron umowy o świadczenie usług turystycznych w przypadku cesji uprawnień z niej wynikających przez konsumenta na osobę trzecią reguluje art. 16 ust. 3 ustawy o usługach (...). Według przedmiotowego przepisu za nie uiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie. Kwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie jest zatem wprost sprzeczne z art. 16 ust. 3 ustawy o usługach turystycznych a jego zastosowanie może wywołać skutek podobny jak zastosowanie postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 1002. Tym

samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, w których organizator w sposób niezgodny z dobrymi obyczajami wyznaczył konsumentom zbyt krótki termin do złożenia reklamacji. Szczególnym przypadkiem jest wyznaczenie w postanowieniu 7-dniowego terminu do złożenia reklamacji pod rygorem jej nieważności lub nierozpatrzenia. Przykładem jest postanowienie o treści: „*Reklamacje winny być wnoszone w formie pisemnej pod rygorem nieważności do 7 dnia od daty zakończenia imprezy.*” (wpis nr 414 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 2.02.2005r., sygn. akt XVII Amc 104/04). Tak sformułowane postanowienia należy - w ocenie Prezesa UOKiK - uznać za sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco naruszające interesy konsumentów (art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego). Przede wszystkim dlatego, że termin wyznaczony na złożenie reklamacji jest zbyt krótki i może pozbawić konsumenta możliwości rozpoczęcia procedury reklamacyjnej i skutecznego dochodzenia roszczeń. Pośrednio zapis ten prowadzi więc do ograniczenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy (art. 385³ pkt 2 Kodeksu cywilnego). Przedsiębiorca może bowiem, powołując się jedynie na niezachowanie wyznaczonego terminu, nie rozpatrywać reklamacji złożonych po jego upływie, zwalniając się tym samym z odpowiedzialności za należyte wykonanie umowy. Zdaniem organu antymonopolowego, oceniając to postanowienie należy zwrócić uwagę, iż art. 11 ustawy o usługach turystycznych w przedmiocie umów z klientami – w zakresie nieuregulowanym ustawą – odsyła do przepisów kodeksu cywilnego. Oznacza to, że do terminu złożenia reklamacji wniesionych przez klientów z powodu nienależytego wykonania przez niego umowy, mogłyby znaleźć zastosowanie przepisy dotyczące rękojmi za wady, w tym art. 563 par. 1 k.c. W świetle tego przepisu uprawnienia z tytułu rękojmi podlegają utracie, jeżeli reklamujący nie zawiadomi o wadzie w ciągu 1 miesiąca od jej wykrycia, a zatem konsumenci powinni mieć możliwość reklamowania wadliwych usług turystycznych przez okres 1 miesiąca od zakończenia imprezy, a nie 7 dni, który to termin uznać należy za zbyt krótki. Takie stanowisko Prezesa UOKiK podzielił SOKiK, który w wyroku z dnia 8.12.2006r. (sygn. akt XVII Amc 41/06) uznał za niedozwolone postanowienie o treści: „*Ewentualne reklamacje należy zgłaszać w formie pisemnej w terminie 7 dni od zakończenia imprezy.*” oraz stwierdził, że wyznaczony termin może faktycznie w wielu sytuacjach uniemożliwić konsumentowi wniesienie w terminie reklamacji lub jej prawidłowe uzasadnienie, prowadząc pośrednio do ograniczenia lub wyłączenia odpowiedzialności organizatora za wykonanie umowy. Analogicznie w wyroku z dnia 29.01.2007r. (sygn. akt XVII Amc 160/05) uznał, że rażąco krótki termin zniechęca konsumentów do składania reklamacji dotyczących świadczonych przez organizatora usług. Umowa o usługi turystyczne ma charakter mieszany, co skutkuje – zdaniem SOKiK - uznaniem, że do zagadnień związanych z obowiązkiem konsumenta zawiadomienia organizatora turystyki, terminem zawiadomienia i skutkami jego niezachowania czy przedawnienia roszczeń należy w drodze analogii stosować przepisy dotyczące umowy o dzieło. Do rękojmi za wady dzieła stosuje się na podstawie art. 638 Kodeksu cywilnego odpowiednio przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Art. 563 Kodeksu cywilnego stanowi, że zawiadomienie o wadzie przez kupującego w terminie miesięcznym zapobiega utracie uprawnień z tytułu rękojmi. Z tych też względów Prezes UOKiK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Również w licznych wyrokach SOKIK uznawał za niedozwolone postanowienia zawierające klauzule prorogacyjne, stosowane w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców działających w różnych branżach gospodarki. Jako przykład można wskazać wyroki SOKIK: z dnia 19.04.2004r. (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.*” (poz. 92 Rejestru), z dnia 14.09.2007r. (sygn. akt XVII Amc 119/07) uznający za niedozwolone postanowienie o treści „*Wszelkie spory mogące wynikać w związku z realizacją umowy podlegają rozstrzygnięciu przez Sąd właściwy miejscowo dla organizatora turystyki.*” (poz. 1280 Rejestru) lub z dnia 24.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 119/03) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Kwestie sporne między stronami będą rozstrzygane przez sąd właściwy dla Mazur - Pol*” (poz. 309 Rejestru) lub z dnia 10.12.2004r. (sygn. akt XVII Amc 64/04) uznający za niedozwolone postanowienie o treści: „*Wszelkie spory mogące wyniknąć z tytułu realizacji umowy będą rozstrzygane polubownie, a w razie braku porozumienia przez Sąd właściwy dla siedziby organizatora.*” (wpis nr 349 do Rejestru). Podzielając stanowisko Prezesa UOKIK, SOKIK uznał, że kwestię właściwości sądu w sprawach cywilnych określają przepisy k.p.c. - sądem właściwym do rozpatrzenia wniesionego powództwa jest zgodnie z art. 27 k.p.c. sąd ogólnej właściwości pozwanego lub zgodnie z art. 34 k.p.c. sąd miejsca wykonania umowy (właściwość przemienna) - i zgodnie z art. 385³ pkt 23 k.c. nie mogą być one w tym zakresie wyłączane, ponieważ mogą stanowić dodatkową dolegliwość dla kupującego a także ograniczać realizację przysługujących mu praw. Treść analizowanego postanowienia w ten sam sposób kształtuje stosunki między stronami umowy w zakresie właściwości sądowej w przypadku występowania sporów tj. narzuca właściwość, która w poszczególnych przypadkach może być inna, niż ta wynikająca z właściwych przepisów k.p.c. Z tych też względów Prezes UOKIK uznał zakwestionowane postanowienia za tożsame z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, mimo pewnych odmienności wynikających z różnic w sformułowaniu i użytych zwrotów porównywanych klauzul.

Ad 2)

Do stwierdzenia praktyki o której mowa w art. 24 ust. 2 pkt 2 w/w ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż działania Przedsiębiorcy - polegające na naruszeniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji - są sprzeczne z przepisami prawa oraz dobrymi obyczajami.

Podstawowe znaczenie dla oceny niniejszej sprawy - pod kątem występowania przesłanki bezprawności - ma analiza charakteru prawnego umowy, której przedmiotem jest organizacja imprezy turystycznej oraz art. 11 ustawy o usługach turystycznych. Umowa o organizację imprezy turystycznej – a w zasadzie jej elementy - została zdefiniowana w art. 14 ustawy o usługach turystycznych, a zatem jest umową nazwaną, do której należy stosować przepisy tej ustawy, a w zakresie nieuregulowanym, zgodnie z treścią art. 11 ustawy – przepisy k.c. i inne dotyczące ochrony konsumentów.

Do warunków istotnych umowy o świadczenie usługi turystycznej wymienionych w art. 14 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych należy także określenie rodzaju i zakresu ubezpieczenia turystów oraz nazwy i adresu ubezpieczyciela (art. 14 ust. 2 pkt 7).

Analiza przedstawionych przez przedsiębiorcę dokumentów, czyli wzorców umowy oraz umów faktycznie zawartych z konsumentami wykazała, że nie zawierały one nazwy

i adresu ubezpieczyciela oraz informacji o rodzaju i zakresie ubezpieczenia turystów, pomimo istnienia takiego obowiązku wynikającego z art. 14 ust. 2 pkt. 7 ustawy o usługach turystycznych. Szczególne znaczenie ma brak informacji o ubezpieczeniu, albowiem konsumenci nie wiedzą w takiej sytuacji, jaki jest zakres ubezpieczenia, do jakiej wysokości im przysługuje roszczenie o odszkodowanie oraz do kogo należy je kierować. Powyższe zaniechanie doprowadziło do osłabienia pozycji konsumentów, stworzyło sytuację, w której nie znali oni zakresu zobowiązania, którego beneficjentami byli, ani też nie wiedzieli, kto był ich dłużnikiem. W tych okolicznościach ochrona wynikająca z ubezpieczenia pozostaje w znacznej mierze jedynie formalna, a nie faktyczna. W związku z powyższym należało stwierdzić, że przedsiębiorca naruszył art. 14 ust. 2 pkt 7 w/w ustawy o usługach turystycznych.

Zgodnie z art. 23 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002r. Nr 101 poz. 926 z późn. zm.) 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) albo 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). Natomiast przez pojęcie zgoda osoby, której dane dotyczą, rozumie się – stosownie do art. 7 pkt 5 tej ustawy - oświadczenie woli, którego treścią jest zgoda na przetwarzanie danych osobowych tego, kto składa oświadczenie; zgoda 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 powołanych przepisów zamieszczenie takiego oświadczenia jako jednego z postanowień umowy lub wzorca umowy (regulaminu, ogólnych warunków, itp.), które byłoby objęte podpisem, tj. oświadczeniem woli złożonym w odniesieniu do tej umowy. Powyższe stanowisko znajduje potwierdzenie w orzecznictwie Naczelnego Sądu Administracyjnego, który w wyroku z dnia 4.04.2003r. (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.” oraz Prezesa UOKiK, który w decyzjach: nr RWR-35/2003 z dnia 7.11.2003r. oraz nr RKR-18/2005 z dnia 25.03.2005r. uznał, że zamieszczenie takiego oświadczenia – tj. zgody na przetwarzanie danych osobowych - we wzorcu umowy stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

W przedmiotowej sprawie Przedsiębiorca zamieścił w umowie jako jedno z postanowień umowy objętych oświadczeniem konsumenta w przedmiocie zawarcia umowy zapis o treści „Wyrażam zgodę na otrzymywanie oferty turystycznej (katalog) wysłanych przez Centrum Turystyki Sp. z o.o.” Oświadczenie to jest w istocie zgodą konsumenta na przetwarzanie jego danych osobowych przez Spółkę w celach marketingowych (przesyłanie ofert w przyszłości), która zgodnie z powołanymi przepisami powinna być objęta odrębnym oświadczeniem konsumenta. Skutkiem powyższego działania Spółki, ewentualna zgoda na przetwarzanie danych osobowych klienta w celach marketingowych musi być domniemywana 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 ochronie danych osobowych.

Warto także zwrócić uwagę na stanowisko ukształtowane w orzecznictwie Europejskiego Trybunału Sprawiedliwości (zwanego dalej „ETS”), zgodnie z którym konsument ma prawo do rzetelnej, nie wprowadzającej w błąd informacji, zawierającej wszelkie niezbędne dane wynikające z funkcji i przeznaczenia towaru lub usługi (vide. wyrok ETS z dnia 13.12.1991r., sprawa GB-Inno-BM, sygn.: C-18/88). ETS podkreślił w nim wagę obowiązku udzielania konsumentom prawdziwej i pełnej informacji, ponieważ brak podawania rzetelnych, pełnych i prawdziwych informacji uniemożliwia konsumentom dokonywanie swobodnej i rzeczowej oceny oferowanych na rynku towarów i usług, co może wprowadzać konsumentów w błąd co do praw przysługujących im w danym stosunku umownym.

Przykładowe wyliczenie zakazanych przez ustawodawcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostało zawarte w treści art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...). Do katalogu tego ustawodawca zaliczył w szczególności naruszenie obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji. 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 Spółka – 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 (vide.: E. Łętowska „Prawo umów konsumenckich”, Wydawnictwo C.H. Beck, Warszawa 2002, str. 215 i nast.). Reasumując, należy uznać, iż nie zamieszczenie przez Przedsiębiorcę we wzorcach umowy powyższych informacji stanowi naruszenie bezwzględnie obowiązującego przepisu art. 14 ust. 2 pkt 7 ustawy o usługach turystycznych, a brak wyodrębnienia oświadczenia o zgodzie na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych narusza przepis art. 7 pkt 5 w związku z art. 23 ust. 1 pkt 1 ustawy o ochronie danych osobowych..

Odnosząc się do drugiej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle - powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż 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. Oceniane w niniejszej decyzji działania Przedsiębiorcy odnoszą się do

wszystkich jego aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów.

Uwzględniając powyższy wywód, organ antymonopolowy uznał, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do zakwalifikowania działań Przedsiębiorcy jako praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie (...). Stosownie do treści przepisu art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) w przypadku gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 Prezes UOKIK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania.

Mając na uwadze powyższe ustalenia, zgodnie z którymi Przedsiębiorca naruszył zbiorowe interesy konsumentów oraz okoliczność, iż niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu postępowania w przedmiotowej sprawie zmienił treść wzorca umowy i wykazał, że obecnie nie obowiązują w obrocie z konsumentami umowy zawarte w oparciu o wzorce stosowane poprzednio, co zostało potwierdzone w toku postępowania, orzeczono jak w sentencji.

Zgodnie z art.106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...), organ antymonopolowy może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24. Z treści powyższego przepisu wynika, iż w/w kara ma charakter fakultatywny, a zatem do Prezesa UOKIK należy - w ramach uznania administracyjnego - decyzja w sprawie zasadności nałożenia kary pieniężnej w danej sprawie. Wprawdzie ustawa o ochronie (...) nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary, jednakże w jej art. 111 zostało wskazane, że ustalając wysokość kary Prezes UOKIK winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. Ustalając wysokość kary pieniężnej w decyzjach stwierdzających naruszenie zakazów określonych w ustawie o ochronie (...), należy zatem uwzględnić wagę tego naruszenia, rozmiar skutków stosowanej praktyki ograniczającej konkurencję, bądź praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, jak również zaistniałe okoliczności obciążające i łagodzące.

W przedmiotowej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że Przedsiębiorca naruszył zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Ponieważ zakaz ten ma charakter bezwzględny, a zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk, nałożenie kary jest uzasadnione. Biorąc powyższe pod uwagę, organ antymonopolowy postanowił skorzystać z przysługujących mu, na podstawie art. 106 ust.1 pkt.4 ustawy o ochronie (...) uprawnień i nałożył na Spółkę karę pieniężną (po zaokrągleniu do 1 zł) w wysokości 1.943 zł (słownie: tysiąc dziewięćset czterdzieści trzy), płatną do budżetu państwa, co stanowi 0,2% przychodu Przedsiębiorcy za rok 2007r. (dane wg. zeznania o o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za rok podatkowy 2007 CIT-8, czyli 2% kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

Analizując zasadność nałożenia na Przedsiębiorcę kary pieniężnej, jak również ustalając jej wysokość, Prezes UOKIK wziął pod uwagę: charakter i okoliczności naruszenia,

jakiego dopuścił się Przedsiębiorca oraz jego skutki dla konsumentów, a także cele, jakie winny zostać osiągnięte na skutek wydania przedmiotowej decyzji. Praktyka stosowana przez Przedsiębiorcę polegała na stosowaniu przy zawieraniu z konsumentami umów o świadczenie usług turystycznych wzorców umownych zawierających postanowienia o treści tożsamej z klauzulami uznanymi przez SOKiK za niedozwolone i wpisanymi do Rejestru niedozwolonych postanowień umownych oraz niedopełnieniu obowiązku udzielania informacji. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Pamiętać jednak należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego zawsze spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c. oraz niedopuszczalności korzystania z postanowień wpisanych do Rejestru, który jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości. Wymaga również podkreślenia, że niektóre z postanowień wykorzystywanych przez Przedsiębiorcę, którym organ antymonopolowy zarzucił zbieżność z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, były sformułowane identycznie jak przywołane w niniejszej decyzji postanowienia wpisane do rejestru. Okoliczność, że Spółka wykorzystywała w obrocie postanowienia w brzmieniu identycznym z klauzulami wpisanymi do Rejestru, pozwala uznać, że było to działanie co najmniej nieumyślne, co przesądza o konieczności nałożenia sankcji na tego Przedsiębiorcę.

Na ustalenie wysokości kary w wysokości relatywnie niskiej w stosunku do przychodu przedsiębiorcy wpłynęła ocena całokształtu okoliczności sprawy dokonana w świetle art.111 ustawy o ochronie (...). Przepis ten stanowi, że przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, o których mowa w art. 106-108 ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczność naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Za okoliczności łagodzące uznano, iż Przedsiębiorca:

- nie utrudniał postępowania,
- dopuścił się po raz pierwszy naruszenia zbiorowych interesów konsumentów,
- w toku niniejszego postępowania zaniechał stosowania zarzucanych mu praktyk,
- prowadzi działalność o niewielkim zasięgu terytorialnym, który określić zasadniczo jako ograniczony do rynku lokalnego,
- bardzo mały potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, który z działalności w zakresie organizacji imprez turystycznych uzyskał 971.574 zł przychodu w 2007r.

Przyjmując wspomniane w/w wcześniej okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie (...), jak również fakt, iż kara winna być orzekana na poziomie wystarczającym do osiągnięcia zamierzonego celu i odczuwalna dla przedsiębiorcy, ale równocześnie pozwalającym mu na dalsze prowadzenie działalności, Prezes Urzędu postanowił nałożyć karę w wysokości 1.943 zł (słownie: tysiąc dziewięćset czterdzieści trzy), co odpowiada 2% kary maksymalnej. W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną, jak i represyjną.

Zgodnie z art. 112 ust. 1 ustawy o ochronie (...) karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Warszawa: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.**

Kosztami postępowania są wydatki związane z korespondencją prowadzoną przez Prezesa UOKIK ze stroną i w związku z tym postanowiono obciążyć Przedsiębiorcę kosztami postępowania w wysokości 28,40 zł (słownie: dwadzieścia osiem 40/100). Koszty niniejszego postępowania przedsiębiorca obowiązany jest wpłacić na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Warszawie: **NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000**.

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 dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

W przypadku jednak kwestionowania wyłącznie postanowienia o kosztach zawartego w punkcie III niniejszej decyzji, stosownie do 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 niniejszej decyzji, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów Delegatura w Krakowie (31-011 Kraków, Pl. Szczepański 5).

Z upoważnienia Prezesa
Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów
Leszek Piekarz
Dyrektor Delegatury

Otrzymują:
1 x „CENTRUM TURYSTYKI” Sp. z o.o. ul. Kazimierza Wielkiego 43, 31-147 Kraków
1 x a/a