



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY  
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

**DELEGATURA w ŁODZI**

ul. Piotrkowska 120

90-006 Łódź

Tel. (0-42) 636-36-89, Fax (0-42) 636-07-12

E-mail: lodz@uokik.gov.pl

RŁO-61- 10/08/AK-8

Łódź, dnia 17 czerwca 2008 r.

**DECYZJA Nr RŁO 25/2008**

I. Na podstawie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. z 2007 r. Nr 99, poz. 660, Dz. U. z 2007 r. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów wszczętego z urzędu przeciwko Jerzemu Sochackiemu, ....., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki „WYCIECZKA”, ul. Kostromska 49, m 42, 97-300 Piotrków Trybunalski,

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**po uprawdopodobnieniu** stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów:**

a. o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), we wzorcu umowy pn.: „WARUNKI UCZESTNICTWA” o treści:

- „Uczestnik imprezy ma prawo do odstąpienia od umowy (bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów) jeżeli cena imprezy wzrośnie o więcej niż 7%.”,
- „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie z ważnych spraw osobistych lub ingerencji przez służby graniczne lub policję.”,
- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony bagaż, wartościowe przedmioty takie jak: kamera, aparat, biżuteria, itp.”,
- „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (...), Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonywanych wpłat przez osoby:

a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,

- b) w terminie na 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty wymieniona w lit. a,
  - c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
  - d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez zorganizowanych, 100% w przypadku apartamentów,
  - e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca kwot dokonanych przez Klienta.”,
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, (...)”,
  - „Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości jak i jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja lub adnotacja na voucherze, potwierdzona przez Pracownika Organizatora. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona.”
- b. o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy pn.: „WARUNKI UCZESTNICTWA” postanowienia, które jest bezprawne w świetle art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) o treści:
- „Cena policzona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia wynika z następujących okoliczności: - wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi.”,
- c. o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, polegającej na stosowaniu we wzorcu umowy pn.: „WARUNKI UCZESTNICTWA” postanowienia, które jest bezprawne w świetle art. 14 ust. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) o treści:
- „Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń, nie przysługuje natomiast z tego powodu odszkodowanie.”,

**i przyjęciu zobowiązania** Jerzego Sochackiego ....., do zaniechania tych działań poprzez wprowadzenie do dnia 20 czerwca 2008 r. zmian we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA” nie naruszających przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów oraz wycofanie do dnia 30 czerwca 2008 r. z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu:

**nakłada się obowiązek wykonania tego zobowiązania** poprzez wprowadzenie zmian we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA” zgodnych z obowiązującymi przepisami prawa **w terminie do dnia 20 czerwca 2008 r.** oraz wycofanie z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu **w terminie do dnia 30 czerwca 2008 r.**

- II. Na podstawie art. 28 ust. 3 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz.

1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 134 poz. 939)

– działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**nakłada się na Jerzego Sochackiego, ....., obowiązek złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania:**

- **do dnia 25 czerwca 2008 r. poprzez doręczenie poprawionego wzorca umowy,**
- **do dnia 4 lipca 2008 r. przesłanie dowodów potwierdzających** wycofanie z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

### **Uzasadnienie**

W dniu 20 grudnia 2007 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (zwany dalej: „Prezes Urzędu”) wszczął postępowanie wyjaśniające, mające na celu badanie rynku świadczenia usług turystycznych w zakresie stanu konkurencji na tym rynku oraz stanu ochrony praw konsumentów, w szczególności w zakresie możliwych naruszeń praw konsumentów w związku ze stosowaniem niedozwolonych postanowień umownych. W ramach ww. postępowania Prezes Urzędu dokonał między innymi kontroli wzorców umowy stosowanych przez Jerzego Sochackiego, zam. ...., prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki „WYCIECZKA”, ul. Kostromska 49, m 42, 97-300 Piotrków Trybunalski (zwany dalej: „Jerzy Sochacki”). W wyniku kontroli Prezes Urzędu ustalił, że Jerzy Sochacki we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA” (zwany dalej: „wzorzec umowy”) stosuje postanowienia o treści:

- „Uczestnik imprezy ma prawo do odstąpienia od umowy (bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów) jeżeli cena imprezy wzrośnie o więcej niż 7%.” ( pkt 5 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie z ważnych spraw osobistych lub ingerencji przez służby graniczne lub policję.” ( pkt 7 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony bagaż, wartościowe przedmioty takie jak: kamera, aparat, biżuteria, itp.” ( pkt 8 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (...), Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonywanych wpłat przez osoby:
  - a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,
  - b) w terminie na 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty wymieniona w lit. a,
  - c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
  - d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez zorganizowanych, 100% w przypadku apartamentów,

- e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca kwot dokonanych przez Klienta.”  
( pkt 9 zdanie drugie wzorca umowy),
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, (...).” ( pkt 10 zdanie 3 wzorca umowy),
  - „Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości jak i jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja lub adnotacja na voucherze, potwierdzona przez Pracownika Organizatora. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona.” (pkt 10 zdanie 6 wzorca umowy),
  - „Cena policzona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia wynika z następujących okoliczności: - wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi.” (pkt 5 zdanie drugie wzorca umowy),
  - „Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń, nie przysługuje natomiast z tego powodu odszkodowanie.” (pkt 9 zdanie przedostatnie i ostatnie wzorca umowy).

W wyniku przeprowadzonej analizy Prezes Urzędu ustalił, że: postanowienie wskazane w pkt 5 - zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.), (zwany dalej: „Rejestr”) pod pozycją 1053, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 152/05, o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny.”. Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 980, w dniu 8 stycznia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 czerwca 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 95/05, o treści: „Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję”. Postanowienie wskazane w pkt 8 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 555, w dniu 4 listopada 2005 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 września 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 61/04, o treści: „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za bagaż, przedmioty wartościowe i pieniądze, które Uczestnik zabiera ze sobą w podróż lub przechowuje w sejfie hotelowym”. Postanowienie wskazane w pkt 9 zdanie drugie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1088, w dniu 27 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści: „Biuro z uwagi na poniesione koszty organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń – liczonych od całkowitej ceny imprezy – wg następujących zasad:- do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości – 5%,- od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 10 %,- od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 35%,- od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 65%,- 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu – 80%,- w dniu

wyjazdu lub później – 100%”. Postanowienie wskazane w pkt 10 zdanie trzecie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 186, w dniu 7 grudnia 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 83/03, o treści: „Biuro Podróży nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie uczestnika”. Postanowienie wskazane w pkt 10 zdanie szóste wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1061, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 152/05, o treści: „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję statku. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”. Ponadto postanowienie wskazane w pkt 5 zdanie drugie wzorca umowy jest niezgodne z art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U z 2004 r. Nr 223, poz. 2268, ze zm.) (zwana dalej: „ustawa o usługach turystycznych”) a postanowienie wskazane w pkt 9 zdanie przedostatnie i ostatnie jest niezgodne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych.

W dniu 23 kwietnia 2008 r. Prezes Urzędu wszczął z urzędu Postanowieniem Nr 1/61-10/08 (dowód: karty Nr 1 – 3) postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Jerzego Sochackiego, ul. Kostromska 49, m 42, 97-300 Piotrków Trybunalski, prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki „WYCIECZKA”, ul. Kostromska 49, m 42, 97-300 Piotrków Trybunalski, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na godzącym w nie, bezprawnym stosowaniu we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA” postanowień o następującej treści:

- „Uczestnik imprezy ma prawo do odstąpienia od umowy (bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów) jeżeli cena imprezy wzrośnie o więcej niż 7%.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie z ważnych spraw osobistych lub ingerencji przez służby graniczne lub policję.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony bagaż, wartościowe przedmioty takie jak: kamera, aparat, biżuteria, itp.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (...), Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonywanych wpłat przez osoby:
  - a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,
  - b) w terminie na 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty wymieniona w lit. a,
  - c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
  - d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez zorganizowanych, 100% w przypadku apartamentów,

e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca kwot dokonanych przez Klienta.” - które zostało wpisane do Rejestru,

- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, (...)” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości jak i jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja lub adnotacja na voucherze, potwierdzona przez Pracownika Organizatora. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona.” - które zostało wpisane do Rejestru,
- „Cena policzona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia wynika z następujących okoliczności: - wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi.” – które jest niezgodne z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych,
- „Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń, nie przysługuje natomiast z tego powodu odszkodowanie.” – które jest niezgodne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych,

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 oraz art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 cytowanej na wstępie ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W odpowiedzi na zawiadomienie o wszczęciu postępowania (dowód: karta Nr 18) Jerzy Sochacki w piśmie z dnia 21 maja 2008 r. zgodził się z postawionymi zarzutami i poinformował, iż odstępuje od stosowania klauzul, które zostały wskazane w postanowieniu Prezesa Urzędu o wszczęciu przedmiotowego postępowania i zobowiązał się do wycofania do dnia 20 czerwca 2008 r. z wzorca umowy kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień oraz oświadczył, iż do dnia 30 czerwca 2008 r. wycofa z obowiązujących umów zawierających dotychczasowe „WARUNKI UCZESTNICTWA” postanowienia kwestionowane przez Prezesa Urzędu. Jednocześnie w związku z przyjętymi zobowiązaniami Jerzy Sochacki wystąpił z wnioskiem o wydanie w przedmiotowym postępowaniu decyzji w trybie art. 28 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm. Dz. U. Nr 99, poz. 660, Dz. U. Nr 171, poz. 1206) (zwana dalej: „ustawa o okik.”) (dowód: karta Nr 15).

#### **Prezes Urzędu ustalił co następuje:**

Jerzy Sochacki, jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 11 846 do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki „WYCIECZKA” w Piotrkowie Trybunalskim. Zgodnie z przedstawionym aktualnym zaświadczeniem o wpisie do ewidencji działalności gospodarczej przedmiotem działalności Jerzego Sochackiego są usługi turystyczne prowadzone między innymi w ramach działalności organizatorów turystyki (dowód: karta Nr 12).

Przedmiotem analizy Prezesa Urzędu w ramach niniejszego postępowania był wzorzec umowy o nazwie „WARUNKI UCZESTNICTWA”. Jest to wzorzec umowy w rozumieniu art. 384 § 1 1 ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. Nr 16. poz. 93, ze zm.) (zwana dalej: „k.c.”).

We wskazanym powyżej wzorcu umowy Jerzy Sochacki ustalił jednostronnie następujące postanowienia:

- „Uczestnik imprezy ma prawo do odstąpienia od umowy (bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów) jeżeli cena imprezy wzrośnie o więcej niż 7%.” ( pkt 5 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie z ważnych spraw osobistych lub ingerencji przez służby graniczne lub policję.” ( pkt 7 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony bagaż, wartościowe przedmioty takie jak: kamera, aparat, biżuteria, itp.” (pkt 8 - zdanie ostatnie wzorca umowy),
- „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (...), Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonywanych wpłat przez osoby:
  - a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,
  - b) w terminie na 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty wymieniona w lit. a,
  - c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
  - d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez zorganizowanych, 100% w przypadku apartamentów,
  - e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca kwot dokonanych przez Klienta.” ( pkt 9 zdanie drugie wzorca umowy),
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, (...).” ( pkt 10 zdanie 3 wzorca umowy),
- „Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości jak i jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja lub adnotacja na voucherze, potwierdzona przez Pracownika Organizatora. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona.” (pkt 10 zdanie 6 wzorca umowy),
- „Cena policzona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia wynika z następujących okoliczności: - wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi.” (pkt 5 zdanie drugie wzorca umowy),
- „Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń, nie przysługuje natomiast z tego powodu odszkodowanie.” (pkt 9 zdanie przedostatnie i ostatnie wzorca umowy),

Ponadto Prezes Urzędu ustalił co następuje:

- Postanowienie wskazane w pkt 5 - zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1053, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 152/05, o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...)

innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny.”.

- Postanowienie wskazane w pkt 7 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 980, w dniu 8 stycznia 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 czerwca 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 95/05, o treści: „Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję”.
- Postanowienie wskazane w pkt 8 zdanie ostatnie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 555, w dniu 4 listopada 2005 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 września 2005 r., sygnatura akt XVII AmC 61/04, o treści: „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za bagaż, przedmioty wartościowe i pieniądze, które Uczestnik zabiera ze sobą w podróż lub przechowuje w sejfie hotelowym”.
- Postanowienie wskazane w pkt 9 zdanie drugie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1088, w dniu 27 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 stycznia 2007 r., sygnatura akt XVII AmC 160/05, o treści: „Biuro z uwagi na poniesione koszty organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń – liczonych od całkowitej ceny imprezy – wg następujących zasad:- do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości – 5%,- od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 10 %,- od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 35%,- od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 65%,- 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu – 80%,- w dniu wyjazdu lub później – 100%”.
- Postanowienie wskazane w pkt 10 zdanie trzecie wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 186, w dniu 7 grudnia 2004 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r., sygnatura akt XVII AmC 83/03, o treści: „Biuro Podróży nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie uczestnika”.
- Postanowienie wskazane w pkt 10 zdanie szóste wzorca umowy jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru pod pozycją 1061, w dniu 21 marca 2007 r. na podstawie wyroku Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 14 grudnia 2006 r., sygnatura akt XVII AmC 152/05, o treści: „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję statku. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”.
- Postanowienie wskazane w pkt 5 zdanie drugie wzorca umowy jest niezgodne z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Uprawnienie organizatora turystyki do zmiany ceny ustalonej w umowie w wyniku wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi wynika z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych. Ww. artykuł stanowi zamknięty katalog przyczyn wzrostu cen imprezy turystycznej i nie może być rozszerzony. Na podstawie ww. artykułu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:



- 1) wzrostu kosztów transportu;
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- 3) wzrostu kursów walut.

- Postanowienie wskazane w pkt 9 zdanie przedostatnie i ostatnie jest niezgodne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych Art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych przewiduje, że klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- 2) siły wyższej.

Tym samym nie jest możliwe w przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty zastępczej, pozbawienie konsumenta możliwości dochodzenia odszkodowania, jeżeli nie wystąpią przypadki egzoneracyjne wskazane w ustawie o usługach turystycznych.

### **Prezes Urzędu zważył co następuje:**

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o okik, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 ww. ustawy, przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Za bezprawne działanie przedsiębiorcy uznaje się między innymi stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. – Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.). Wskazany przepis zawiera otwarty katalog działań stanowiących praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów.

Stwierdzenie praktyki określonej w art. 24 ustawy o okik wymaga wykazania, że spełnione zostały łącznie trzy przesłanki:

- 1) działanie przedsiębiorcy,
- 2) noszące znamiona bezprawności,
- 3) godzące w zbiorowy interes konsumentów.

Ad. 1) Stosownie do art. 4 pkt 1 ustawy o okik, ilekroć w ustawie jest mowa o przedsiębiorcy, rozumie się przez to przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy o swobodzie działalności gospodarczej (...). Przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (Dz. U. z 2007 r. Nr 155, poz. 1095 ze zm.) jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Za przedsiębiorców uznaje się także wspólników spółki cywilnej w zakresie wykonywanej przez nich działalności gospodarczej. Przepis art. 2 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej definiuje działalność gospodarczą jako zarobkową działalność wytwórczą, budowlaną, handlową, usługową oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodową, wykonywaną w sposób zorganizowany i ciągły.

Jerzy Sochacki przeciwko któremu toczy się postępowanie jest przedsiębiorcą wpisanym pod numerem 11 846 do ewidencji działalności gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Piotrkowa Trybunalskiego i prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki „WYCIECZKA”, tym samym jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Prezes Urzędu stwierdza, że Jerzy Sochacki jest przedsiębiorcą w rozumieniu art. 4 pkt 1 ustawy o okik.

Ad. 2) Dla uznania działania przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest, aby miało ono charakter bezprawny.

Bezprawność to sprzeczność zachowania z przepisami prawa oraz z zasadami współżycia społecznego. Chodzi więc o sprzeczność z szeroko rozumianym porządkiem prawnym jako całością. Bezprawność jest czynnikiem o charakterze obiektywnym, niezależnym od wystąpienia szkody czy od zamiaru podmiotu dopuszczającego się działań bezprawnych.

Zgodnie z art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych cena ustalona w umowie nie może być podwyższona, chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

- 1) wzrostu kosztów transportu;
- 2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;
- 3) wzrostu kursów walut.

Jerzy Sochacki we wzorcu umowy jednostronnie ustalił, że „Cena policzona w umowie może być podwyższona, jeżeli konieczność podwyższenia wynika z następujących okoliczności: - wzrostu podatków lub opłat należnych za usługi.”. Porównanie treści wzorca umowy z zapisami art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych wskazuje, że kształtuje on prawa konsumenta w sposób sprzeczny z obowiązującym prawem. Zapis ten umożliwia Jerzemu Sochackiemu podwyższenie ceny usługi w innych przypadkach niż określone w ustawie o usługach turystycznych. Rozszerza katalog przyczyn podniesienia ceny imprezy turystycznej nie tylko do udokumentowanych przyczyn dotyczących wzrostu podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych, ale na każdy inny wzrost opłat i usług. Sprzeczność postanowienia umowy z przepisami art. 17 ust. 1 ww. ustawy niewątpliwie stanowi o bezprawności działania Jerzego Sochackiego. Należy nadmienić, że w wyroku z dnia 22 czerwca 2005 r., sygnatura akt: XVII Amc 90/2004 Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, że „Biuro podróży nie ma prawa dowolnie wskazywać okoliczności, na skutek których cena wycieczki może zostać podwyższona (...)” (Gazeta Prawna 2005/137 str. 15).

Natomiast art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych przewiduje, że klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

- 1) zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie;
- 2) siły wyższej.

Jerzy Sochacki w postanowieniu wzorca umowy o treści: „Niemożność spełnienia świadczenia zobowiązuje Organizatora do przedstawienia oferty zastępczej. W przypadku nie skorzystania przez Klienta z tej oferty, Klientowi przysługuje zwrot wpłaconych kwot bez dokonania jakichkolwiek potrąceń, nie przysługuje natomiast z tego powodu odszkodowanie” całkowicie wyłączył uprawnienie konsumenta do dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania umowy. Sprzeczność ww. postanowienia umowy z przepisami art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych jest ewidentna i niewątpliwie stanowi o bezprawności działania Jerzego Sochackiego w tym zakresie.

Art. 24 ust. 2 ustawy o okik zawiera przykładowy katalog praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Stosownie do art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o okik, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do Rejestru.

Na mocy art. 479<sup>45</sup> § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów jest obowiązany przesyłać Prezesowi Urzędu odpis każdego prawomocnego wyroku uwzględniającego powództwo o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone. Na podstawie takich wyroków, Prezes Urzędu jest zobowiązany do prowadzenia rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, stosownie do art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c. Przepis art. 479<sup>45</sup> § 3 k.p.c. ustanawia zasadę tzw. formalnej jawności Rejestru, stanowiąc, że Rejestr jest jawny. Jawność Rejestru oznacza, że Rejestr jest dostępny dla każdego zainteresowanego, czyli każdy ma do niego prawo wglądu. Skutkiem formalnej jawności Rejestru jest niemożność zasłaniania się nieznanymi dokonanych w nim wpisów. W rejestrze tym przytacza się treść postanowień wzorców umowy uznanych przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone.

W ocenie Prezesa Urzędu, wpisanie takich postanowień do Rejestru, oznacza, że od tej chwili postanowienia te są zakazane we wszystkich wzorcach umów. Zakaz stosowania postanowień wpisanych do Rejestru, dotyczy nie tylko tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu zapadł wyrok w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, lecz również innych przedsiębiorców z danej branży. Za takim ujęciem przemawia podstawowy cel postępowania w sprawach o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jakim jest usunięcie z obrotu postanowień, które Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone. Chodzi bowiem o to, by konsumenci nie byli narażeni na te postanowienia w przyszłości w umowach zawieranych z innymi przedsiębiorcami. Ponadto, zdaniem Prezesa Urzędu, zakaz stosowania niedozwolonych postanowień wpisanych do Rejestru dotyczy także postanowień podobnych. Przedsiębiorcy stosują bowiem postanowienia, których istota jest taka sama, lecz konstrukcja gramatyczna, szyk wyrazów w zdaniu są różne. W związku z tym, zakazane jest też stosowanie postanowienia, którego zakres jest tożsamy z zakresem postanowienia wpisanego do rejestru, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> k.p.c. Nie jest konieczna dokładna, literalna identyczność tych postanowień.

Stanowisko Prezesa Urzędu znajduje uzasadnienie w orzecznictwie. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (Sygn. akt III SZP 3/06) wskazał, iż stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Sąd Najwyższy uznał również, iż jeżeli Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uzna określoną klauzulę za niedozwoloną w wyniku przeprowadzonej kontroli abstrakcyjnej i zostanie ona wpisana do Rejestru, praktyki

naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a ust. 2 ustawy o okik<sup>1</sup> dopuszcza się każdy z przedsiębiorców, który wprowadza do stosowanych klauzul zmiany o charakterze kosmetycznym, polegające np. na przestawieniu szyku wyrazów lub zmianie użytych wyrazów, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1053 do Rejestru:

- „Uczestnik imprezy ma prawo do odstąpienia od umowy (bez ponoszenia jakichkolwiek kosztów) jeżeli cena imprezy wzrośnie o więcej niż 7%.”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1053 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny.”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 14 grudnia 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 152/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i 385<sup>3</sup> pkt 9 i 10 k.c., bowiem przyznaje kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy jak również uprawnia go do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie. Również postanowienie to pozostaje w sprzeczności z art. 17 ust 1 ustawy o usługach turystycznych, bowiem w przepisie tym enumeratywnie wyliczono - okoliczności powodujące możliwość zmiany ceny imprezy turystycznej. Ustawa o usługach turystycznych jak również przepisy innych ustaw nie uzależniają możliwości odstąpienia od umowy dopiero w przypadku wzrostu ceny imprezy turystycznej powyżej 10%. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1053 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień uprawnia organizatora turystyki do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w umowie oraz ogranicza możliwość odstąpienia konsumenta od umowy w następstwie wzrostu ceny imprezy turystycznej do z góry określonej granicy procentowej. Ponadto, zarówno Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcach umów następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 980 do Rejestru:

- „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie Biura lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie z ważnych spraw osobistych lub ingerencji przez służby graniczne lub policję.”.

---

<sup>1</sup> W dniu 21 kwietnia 2007 r. weszła w życie ustawa z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Na podstawie art. 137 ww. ustawy straciła moc ustawa z dnia 15 grudnia 2000 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Obecnie praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów została uregulowana w przepisie art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 980 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Klientowi nie przysługuje zwrot wartości świadczeń, których nie wykorzystał z przyczyn nie leżących po stronie organizatora lub z powodu przerwania jego udziału w imprezie przez służby graniczne lub policję”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 1 czerwca 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 95/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. Zdaniem Sądu nie jest uzasadnione obciążenie klientów pozwanego całkowitymi kosztami przerwania imprezy zwłaszcza wtedy, gdy spowodowane jest przez osoby trzecie. Organizator turystyki powinien w przypadku nie wykonania swojego świadczenia być zobowiązany zwrócić kwotę, którą z tego powodu zaoszczędził. W każdym indywidualnym przypadku należy dokonać oceny, w jakim zakresie niewykonania w całości świadczenia przez pozwaną spółkę pozwoliło na uniknięcie przez nią planowanych kosztów. Potencjalnie istnieje również możliwość, że organizator turystyki nie poniesie żadnych kosztów w związku z niewykonaniem umowy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 980 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień umożliwi zatrzymanie części świadczenia konsumenta, w sytuacji gdy przedsiębiorca zostaje zwolniony z obowiązku wykonania własnego świadczenia. Ponadto, zarówno Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcach umów następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 555 do Rejestru:

- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za zagubiony, skradziony lub zniszczony bagaż, wartościowe przedmioty takie jak: kamera, aparat, biżuteria, itp.”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 555 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro nie ponosi odpowiedzialności za bagaż, przedmioty wartościowe i pieniądze, które Uczestnik zabiera ze sobą w podróż lub przechowuje w sejfie hotelowym”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 22 września 2005 r. (sygn. akt XVII AmC 61/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c., a także art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów podzielił stanowisko Prezesa Urzędu, że w świetle art. 474 k.c. oraz uchwały Sądu Najwyższego z dnia 25.02.1986r. III CZP 2/86, organizator turystyki odpowiada za działania i zaniechania osób trzecich, którymi się posługuje w wykonaniu swoich zobowiązań, także wówczas, gdy nie miał on możliwości kontroli nadzoru nad tymi osobami. Uznał, że zakwestionowane postanowienie zawiera zbyt daleko idące wyłączenie odpowiedzialności organizatora turystyki. Zwalnia go bowiem w szczególności od odpowiedzialności za bagaż klienta nie tylko w sytuacjach, w których w ogóle nie powinien ponosić tej odpowiedzialności, albowiem ciąży ona na samym kliencie, ale również w sytuacji, kiedy klient powierza bagaż, przedmioty wartościowe organizatorowi lub osobom, przy pomocy których realizuje on świadczenia objęte umową z klientem.

Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 555 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ogranicza odpowiedzialność organizatora turystyki względem konsumenta za nienależyte wykonanie zobowiązania w zakresie powierzonego organizatorowi turystyki bagażu. Ponadto, zarówno Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1088 do Rejestru:

- „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (...), Organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonywanych wpłat przez osoby:
  - a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,
  - b) w terminie na 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty wymieniona w lit. a,
  - c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
  - d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez zorganizowanych, 100% w przypadku apartamentów,
  - e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca kwot dokonanych przez Klienta.”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1088 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Biuro z uwagi na poniesione koszty organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń – liczonych od całkowitej ceny imprezy – wg następujących zasad:- do 45 dni przed dniem wyjazdu stała opłata manipulacyjna w wysokości – 5%,- od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 10 %,- od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 35%,- od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 65%,- 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu – 80%,- w dniu wyjazdu lub później – 100%”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII AmC 160/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i spełnia przesłanki niedozwolonych klauzul umownych określonych w art. 385<sup>3</sup> pkt.16 i 17 k.c. Zapisy stosowanego przez organizatora turystyki wzorca stanowią przykład klauzuli określonej w art. 385 pkt 16 k.c., bowiem obowiązek uiszczenia sumy pieniężnej w wysokości określonej ryczałtowo, w przypadku odstąpienia od umowy dotyczy wyłącznie przypadku nie wykonania zobowiązania przez konsumenta. Wzorzec nie zawiera analogicznego rozwiązania na wypadek odstąpienia od umowy przez kontrahenta z powodów leżących po jego stronie. Zakwestionowana klauzula spełnia również przesłanki klauzuli abuzywnej określonej w art. 385<sup>3</sup> pkt. 17 k.c. gdyż przedstawiona propozycja ukształtowania stosunku prawnego nie uwzględnia równorzędnych interesów obu stron i jednakowo je zabezpiecza. Przedsiębiorca przewiduje wygórowane stawki odstępnego już

na wiele dni przed rozpoczęciem imprezy, nie uwzględniając, że ma możliwość nie ponoszenia żadnych kosztów w związku z rezygnacją konsumenta i możliwością ponownej sprzedaży tej samej oferty. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do rejestru, o którym mowa wyżej, pod pozycją 1088 mogą 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 Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcu umowy następujące postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 186 do Rejestru:

- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za niedociągnięcia w imprezie wynikłe z przyczyn od niego niezależnych, np. warunki atmosferyczne, decyzje władz państwowych, (...)”.

Równocześnie należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 186 do Rejestru, zgodnie z którym:

„Biuro Podróży nie odpowiada za niedogodności zaistniałe w trakcie realizacji imprezy wynikłe z przyczyn od niego niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie innych okoliczności siły wyższej lub leżących po stronie uczestnika”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 27 października 2004 r. (sygnatura akt XVII AmC 83/03) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., gdyż przyznaje organizatorowi turystyki uprawnienie do odwołania imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych wyłączając jednocześnie jego odpowiedzialność odszkodowawczą z tego tytułu względem klientów. Przedmiotowe postanowienie odwołując się do pojęcia „przyczyn niezależnych” zawęża określony w ustawie o usługach turystycznych zakres odpowiedzialności kontraktowej organizatora przewidziany w art. 11 a ustawy o usługach turystycznych. Tym samym nie wszystkie przyczyny niezależne od organizatora zwalniają go od odpowiedzialności za niewykonanie umowy. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 186 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień zawęża określony w ustawie o usługach turystycznych zakres odpowiedzialności kontraktowej organizatora turystyki w takim samym zakresie. Ponadto, zarówno Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

W ocenie Prezesa Urzędu stosowane przez Jerzego Sochackiego we wzorcu umowy następujące postanowienie jest są tożsame z postanowieniem wpisanym pod pozycją 1061 do Rejestru:

- „Organizator przyjmuje reklamacje w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy. Podstawą do rozpatrzenia reklamacji dotyczącej ilości jak i jakości świadczeń stanowi pisemna reklamacja lub adnotacja na voucherze, potwierdzona przez Pracownika Organizatora. Bez spełnienia powyższych warunków reklamacja nie zostanie uwzględniona.”

Równocześnie, należy przytoczyć treść postanowienia wpisanego pod pozycją 1061 do Rejestru, zgodnie z którym:

- „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję statku. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 21 marca 2007 r. (sygnatura akt XVII AmC 152/05) uznał, iż ww. postanowienie narusza art. 385<sup>1</sup> § 1 k.c. i art. 385<sup>3</sup> pkt 21 k.c., który stanowi, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które uzależniają odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności. Podkreślił, że ustalony termin do złożenia reklamacji jest zbyt krótki a ponadto forma składania reklamacji wyjątkowo uciążliwa. Postanowienie kwestionowane przez Prezesa Urzędu oraz postanowienie wpisane do Rejestru pod pozycją 1061 mogą zostać uznane za tożsame. Każde z wyżej wymienionych postanowień ustala taki sam termin na składanie reklamacji, który Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za zbyt krótki a formę składania reklamacji za zbyt uciążliwą. Ponadto, zarówno Jerzy Sochacki jak i przedsiębiorca, który stosował we wzorcu umowy postanowienie uznane za niedozwolone na mocy ww. wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (pierwotny adresat postanowienia uznanego za niedozwolone) prowadzili działalność gospodarczą na rynku usług turystycznych.

Konsekwencją stosowania przez Jerzego Sochackiego postanowień wpisanych do Rejestru jest wprowadzenie do wzorców umów postanowień bezwzględnie zakazanych. Stosownie bowiem do art. 479<sup>42</sup> § 1 k.p.c., Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów orzekając o uznaniu postanowień wzorca umowy za niedozwolone, jednocześnie zakazuje ich wykorzystywania. Sąd Najwyższy w cytowanej powyżej uchwale zaakceptował stanowisko, zgodnie z którym wpis postanowienia wzorca do Rejestru skutkuje tym, że zakazane jest posługiwanie się wpisaną klauzulą we wszystkich wzorcach umów, pod rygorem sankcji z art. 58 k.c.

Tym samym, w ocenie Prezesa Urzędu, stosowanie przez Jerzego Sochackiego we wzorcu umowy postanowień wskazanych w sentencji decyzji jest bezprawne.

Ad. 3) Przepisy ustawy o okik nie definiują pojęcia zbiorowego interesu konsumentów. Przepis art. 24 ust. 3 stanowi jedynie, że nie jest zbiorowym interesem konsumentów suma indywidualnych interesów konsumentów. Z całą pewnością mamy do czynienia ze zbiorowym interesem konsumentów wówczas, gdy działanie przedsiębiorcy



dotyczy, bądź może dotyczyć nieograniczonej liczby konsumentów, których nie da się zindywidualizować.

W przedmiotowej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem praw nieograniczonej i nieokreślonej liczby konsumentów, którzy zapoznali się, bądź mogli zapoznać się z dostępnymi wzorcami umów zawierającymi postanowienia, które zostały wpisane do Rejestru lub są sprzeczne z ustawą o usługach turystycznych i zawarli, bądź mogli zawrzeć umowę z Jerzym Sochackim. W tej sytuacji bezprawne zachowanie przedsiębiorcy nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej grupy kontrahentów Jerzego Sochackiego.

Na skutek zamieszczenia we wzorcach umów postanowień, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, Jerzy Sochacki stosował postanowienia, których stosowania zakazano. Takie działanie Jerzego Sochackiego godzi w zbiorowe interesy konsumentów.

Zgodnie z art. 28 ust. 1 ustawy o okik, jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu, o którym mowa w art. 100 ust. 1 ustawy o okik, lub innych informacji będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24 ustawy o okik, a przedsiębiorca któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Ponadto, stosownie do art. 28 ust. 2 ustawy o okik, Prezes Urzędu może określić termin wykonania zobowiązań.

Jak wykazano w niniejszej decyzji, okoliczności sprawy uprawdopodobniły, że Jerzy Sochacki stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, określone w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o okik. Jednocześnie Jerzy Sochacki zobowiązał się do podjęcia działań zmierzających do zapobieżenia wskazanym naruszeniom.

Stosownie do przepisu art. 28 ust. 2 ustawy o okik, Prezes Urzędu nałożył na Jerzego Sochackiego obowiązek wykonania przyjętego zobowiązania poprzez wprowadzenie zmian we wzorcu umowy „WARUNKI UCZESTNICTWA” w terminie do dnia 20 czerwca 2008 r. oraz wycofanie w terminie do dnia 30 czerwca 2008 r. z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu.

Jednocześnie, zgodnie z art. 28 ust. 3 ustawy o okik, w decyzji nakładającej na przedsiębiorcę obowiązek wykonania zobowiązania, Prezes Urzędu nakłada na Jerzego Sochackiego obowiązek składania w wyznaczonym terminie informacji o stopniu realizacji zobowiązań. Stosownie do ww. przepisu, Prezes Urzędu wyznaczył Jerzemu Sochackiemu termin złożenia sprawozdania o stopniu realizacji przyjętego zobowiązania do dnia 25 czerwca 2008 r. poprzez doręczenie poprawionego wzorca umowy a do dnia 4 lipca 2008 r. przesłanie dowodów potwierdzających wycofanie z istniejących już w obrocie prawnym umów postanowień kwestionowanych przez Prezesa Urzędu.

Wobec powyższego, Prezes Urzędu orzekł jak w pkt II sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o okik w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 k.p.c. – od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Łodzi.

Z upoważnienia  
Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji  
i Konsumentów

Dyrektor Delegatury

Barbara Romańczak-Graca

Otrzymuje:

Jerzy Sochacki