



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

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

RWR 61-18/08/ZK

Wrocław, 23 października 2008 r.

DECYZJA RWR 64/2008

- I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko **Biuro Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim**
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,
- uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, zamieszczenie przez ww. przedsiębiorcę we wzorcu umownym p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” następujących zapisów:
- Punkt 4 „(...) Jeżeli po wpłacie zaliczki, lecz przed uzupełnieniem pełnej kwoty, z przyczyn niezależnych od „Juventuru” zmienione zostaną ceny imprezy, Uczestnik zobowiązany jest dokonać dopłaty do nowego poziomu cen.(...)”;
 - Punkt 7 „W przypadku zmiany programu „Juventur” zobowiązany jest do zapewnienia świadczeń ekwiwalentnych, bądź zwrotu należności za te świadczenia.”;
 - Punkt 12 „Jeżeli uczestnik nie weźmie udziału w imprezie z przyczyn niezależnych od „Juventuru”, z opłat wniesionych przez uczestnika potrąca się:
 - a) opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od każdego rezygnującego Uczestnika
 - b) 35% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 30 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
 - c) 65% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 14 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy
100% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy.”;

- Punkt 13 „Zwrot opłat należnych Uczestnikowi „Juventur” zrealizuje w terminie 21 dni bez odsetek.”;
- Punkt 17 „„Juventur” nie ponosi odpowiedzialności za szkody jaki uczestnik poniósł z wyłącznej winy osób trzecich.”;
- Punkt 18 „Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy, pokrywając koszty szkód w miejscu ich powstania.”;
- Punkt 20 „(...) Reklamacje wniesione do „Juventuru” po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne.”.

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

i stwierdza się zaniechania jej stosowania z dniem 20 sierpnia 2008 roku.

- II.** Na podstawie art. 106 ust.1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów 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,
- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, **nakłada się na Biuro Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim, karę pieniężną** w wysokości 13 832zł (słownie: trzynaście tysięcy osiemset trzydzieści dwa złotych) , płatną do budżetu państwa.
- III.** Na podstawie 105 § 1 k.p.a. w zw. z art. 83 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. z 2007 r., nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 Rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. z 2007 r., nr 134 poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu przeciwko Biuro Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim
- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **umarza się jako bezprzedmiotowe** postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez tego przedsiębiorcę **praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów**, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” następującego zapisu:
- Punkt 20 „(...)Wszystkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia do „Juventuru.”

UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów [zw. dalej także Prezesem Urzędu] związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez przedsiębiorców świadczących usługi w zakresie organizowania usług turystycznych, wrocławska Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadziła czynności

kontrolne dotyczące działalności Biura Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim [zw. dalej także Juventur]. Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.
(dowód: akta sprawy RWR 402-1/08/KK/ZK)

W związku z tym - Postanowieniem nr 99/2008 z dnia 15 kwietnia 2008 r. - Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez przedsiębiorcę Juventur, praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której stanowi art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) [zw. dalej także ustawą *o ochronie (...)*] polegającej na umieszczeniu w postanowieniach oznaczonych jako Punkt 4, Punkt 7, Punkt 12, Punkt 13, Punkt 17, punkt 18 oraz punkt 20 wzorca umownego pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” [zw. dalej także Warunkami], zapisów, które są zbieżne z wpisanymi do rejestru postanowieniami wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym stanowi art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.
(dowód: karta 3-4)

Ponadto — zgodnie z punktem 2. Postanowienia nr 99/2008 — Prezes Urzędu zaliczył w poczet dowodów materiały (21 kart) uzyskane podczas wymienionego wyżej postępowania wyjaśniającego (nr sygn. RWR 402-1/08/KK/ZK).
(dowód: karta 3-4)

W trakcie postępowania Spółka w piśmie z dnia 6 maja 2008r. odniosła się do zarzutów zawartych w Postanowieniu Nr 99/2008 wskazując, iż dzieląc je w pełni z dniem 22 kwietnia 2008 roku wycofała z obrotu przedmiotowy wzorec umowny wprowadzając na jego miejsce nowy wzór umowy o świadczenie usług turystycznych oraz nowe „warunki uczestnictwa”. Wskazała również, iż o dokonanych zmianach zostali powiadomieni wszyscy pracownicy oraz agenci spółki. Ponadto z tą datą zostały podjęte przez Spółkę działania w celu zmiany już zawartych z konsumentami umów. Nadto w piśmie z dnia 4 września 2008 roku Juventur wskazał, iż kontrolowany przez Prezesa Urzędu wzorec umowny nie funkcjonuje już w obrocie. W piśmie z dnia 2 października 2008 roku przedsiębiorca sprecyzował termin zaprzestania obowiązywania wzorca umownego w obrocie na dzień 20 sierpnia 2008 roku.
(dowód: karta 26-28, 40-41, 47)

I. Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:

1. Uczestnik postępowania:

—Biuro Podróży jest przedsiębiorcą wpisanym do Krajowego Rejestru Sądowego przy Sądzie Rejonowym w Zielonej Górze, VIII Wydział Gospodarczy, pod numerem KRS 0000135585 (rejestracji dokonano dnia 16 października 2002 r.) a przedmiotem jego działalności gospodarczej jest m.in. działalność biur podróży, biur turystycznych oraz pozostała działalność turystyczna. W ramach tej działalności przedsiębiorca zawiera umowy w sprawie organizacji imprezy turystycznej z indywidualnymi klientami oraz posługuje się wzorcem umownym pod nazwą „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z*

o.o. w Gorzowie Wielkopolskim
(dowód: karta 8-11)

W latach 2007 i 2008 w związku z prowadzoną działalnością w wyżej wymienionym zakresie Juventur wprowadził do obrotu i stosował wzorzec umowy pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” który zawierał m.in. następujące zapisy:

- Punkt 4 „(...) Jeżeli po wpłacie zaliczki, lecz przed uzupełnieniem pełnej kwoty, z przyczyn niezależnych od „Juventuru” zmienione zostaną ceny imprezy, Uczestnik zobowiązany jest dokonać dopłaty do nowego poziomu cen.(...)”;
- Punkt 7 „W przypadku zmiany programu „Juventur” zobowiązany jest do zapewnienia świadczeń ekwiwalentnych, bądź zwrotu należności za te świadczenia.”;
- Punkt 12 „Jeżeli uczestnik nie weźmie udziału w imprezie z przyczyn niezależnych od „Juventuru”, z opłat wniesionych przez uczestnika potrąca się:
d) opłatę manipulacyjną w wysokości 5% ceny imprezy od każdego rezygnującego Uczestnika
e) 35% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 30 do 15 dni przed rozpoczęciem imprezy
f) 65% ceny w przypadku rezygnacji w okresie od 14 do 8 dni przed rozpoczęciem imprezy
100% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy.”
- Punkt 13 „Zwrot opłat należnych Uczestnikowi „Juventur” zrealizuje w terminie 21 dni bez odsetek.”;
- Punkt 17 „„Juventur” nie ponosi odpowiedzialności za szkody jakie uczestnik poniósł z wyłącznej winy osób trzecich.”;
- Punkt 18 „Uczestnik odpowiada za szkody powstałe z jego winy, pokrywając koszty szkód w miejscu ich powstania.”;
- Punkt 20 „(...) Reklamacje wniesione do „Juventuru” po upływie siedmiu dni od zakończenia imprezy uznane zostaną za bezskuteczne. Wszystkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia do „Juventuru”.

(dowód: karta 19-20)

W Rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone zamieszczono m.in. następujące klauzule:

- **273** „Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy spowodowanej znaczną inflacją, zmianą cen u kontrahenta, zmianą przepisów finansowych, kursów walut oraz innymi nieprzewidzianymi przez biuro zmianami kosztów (ocenianych jako siła wyższa) a mającymi związek z oferowanymi świadczeniami”;
- **996** „Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika podczas realizacji imprezy turystycznej nastąpiła istotna zmiana programu lub świadczeń, Biuro zobowiązane jest do przedstawienia równorzędnych świadczeń zastępczych lub zwrotu należności za niezrealizowane świadczenia w wysokości proporcjonalnej do wartości całej usługi objętej umową”
- **216** „Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu

potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.”;

- **438** „Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot”;
- **1038** „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem osób trzecich takie jak kradzieże, rabunki, pożary”;
- **768** „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania”;
- **560** „Reklamacje dot. Realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy”;

W trakcie postępowania Juventur - w piśmie z dnia 6 maja 2008 r. uznając w całości zastrzeżenia zgłoszone przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego, wskazał, iż z dniem 22 kwietnia 2008 roku analizowane wzorce umowne zostały wycofane z obrotu a na ich miejsce wprowadzono nowe. Pracownicy spółki, jak i współpracujący z nią agenci zostali poinformowani o dokonanych zmianach. Nowe wzorce umowne zostały opublikowane w formie elektronicznej na stronie internetowej spółki. Z dniem tym zostały podjęte także działania aby w przypadku tych umów o świadczenie usług turystycznych, które zostały już zawarte ale w przypadku których nie doszło do odbycia się imprezy turystycznej i tym samym wykonania umowy, wszystkim klientom będącym stronami takich umów zaproponować zmianę warunków uczestnictwa. Juventur podniósł nadto, iż wszystkie kwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy nigdy w praktyce nie spowodowały żadnych negatywnych konsekwencji dla żadnego klienta, nigdy też spółka nie otrzymała od konsumenta żadnych skarg związanych ze stosowaniem wzorców umownych. Nadto w piśmie z dnia 4 września 2008 roku Juventur wskazał, iż wzorzec umowny pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” przestał już obowiązywać w obrocie konsumenckim – wszystkie umowy zawarte przy jego wykorzystaniu zostały już zrealizowane i zakończone. Przedsiębiorca dodał, iż żaden klient nigdy nie został obciążony jakimikolwiek negatywnymi konsekwencjami finansowymi mogącymi wynikać z tego wzorca. Wskazał także, iż w latach 2007 – 2008 w oparciu o przedmiotowy wzorzec umowny zostało zawartych około 810 umów o organizację imprezy turystycznej. Nadto w piśmie z dnia 2 października 2008 roku przedsiębiorca sprecyzował datę zaprzestania obowiązywania w obrocie prawnym przedmiotowego wzorca umownego na dzień 20 sierpnia 2008 r., kiedy to wykonana została ostatnia umowa zawarta z jego wykorzystaniem.

(dowód: karta 26-28, 40-41, 47)

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

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygnięcia sprawy w oparciu o przepisy ustawy *o ochronie (...)* jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło pozwala na realizację celu tej ustawy, wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny,

albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Juventur. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie *o ochronie (...)*.

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

Art. 24 ust. 1 ustawy *o ochronie (...)* stanowi, iż „*Zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.*”, natomiast art. 24 ust. 2 określa, iż „*Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności: 1) stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. — Kodeks postępowania cywilnego. (...).*”

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

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

Jak wspomniano wyżej, zgodnie z art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)*, za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów uważa się w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. **Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy 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 Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 *k.p.c.* Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy **elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego**. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. Powyższe stanowisko Prezesa Urzędu zgodne jest z orzecznictwem Sądu Najwyższego, który w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, iż „(...) *stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie - Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c., może być uznane w*

stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) *praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a u.ok.ik. [obecnie art. 24] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przestawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (..). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a u.ok.ik. 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 Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” stosowanego przez Juventur przy zawieraniu umów o organizację imprezy turystycznej, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* pod pozycjami między innymi: 273, 996. 216, 438, 1038, 768, 560, 530.

W wyroku z dnia 20 grudnia 2004r. (sygn. akt XVII Amc 97/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 273 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „*Biuro zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy spowodowanej znaczną inflacją, zmianą cen u kontrahenta, zmianą przepisów finansowych, kursów walut oraz innymi nieprzewidzianymi przez biuro zmianami kosztów (ocenianych jako siła wyższa) a mającymi związek z oferowanymi świadczeniami*”. Wydając powyższe orzeczenie Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą przedmiotowe postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym opisanym w treści art. 385³ pkt 20 k.c. albowiem zastrzega dla przedsiębiorcy uprawnienie do podwyższenia ceny imprezy turystycznej ustalonej w umowie bez przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy. Jest ono nadto sprzeczne z art. 14 ust. 5 oraz art. 17 ustawy o usługach turystycznych gdyż zastrzega dla przedsiębiorcy prawo do podwyższenia ceny imprezy w sytuacjach tam nie przewidzianych i nie zastrzega dla konsumenta prawa do odstąpienia od umowy pomimo zmiany istotnych warunków umowy. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 4 wzorca umownego stosowanego przez Juventur również przewiduje uprawnienie tegoż przedsiębiorcy do jednostronnego podwyższenia umówionej ceny imprezy przy jednoczesnym związaniu klienta dokonaną zmianą. Takie postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym wymienionym w art. 385³ pkt 20 k.c.. Jednocześnie przedmiotowe postanowienie umowne sprzeczne z treścią przepisu art. 17 ustawy o usługach turystycznych określa katalog okoliczności, w których organizator usług turystycznych jest uprawniony do ponownego ustalenia ceny imprezy. Zgodnie z ww. przepisem cena ustalona w umowie może być podwyższona jedynie na wypadek wzrostu kosztów transportu, opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi jak lotniskowe,

załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostu kursów walut. Juventur w omawianym postanowieniu wzorca umownego zastrzega dla siebie prawo do podwyższenia ceny imprezy na wypadek zaistnienia przyczyn od niego niezależnych. Zapis taki nie znajduje oparcia w obowiązujących przepisach ustawy o usługach turystycznych. Jest on nadto sprzeczny z art. 14 ust. 5 tejże ustawy, który zastrzega dla konsumenta prawo do odstąpienia od umowy na wypadek zmiany przed rozpoczęciem imprezy turystycznej, z przyczyn od organizatora niezależnych, istotnych warunków umowy. Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż sposób, w jaki przedmiotowe postanowienie umowne kształtuje wzajemne prawa i obowiązki stron umowy czyni je sprzecznym z dobrymi obyczajami i rażąco naruszającym interesy konsumentów. Nie tylko narusza ono odpowiednie postanowienia ustawy o usługach turystycznych ale także wyczerpuje hipotezę art. 385³ pkt 19 i 20 k.c. Jego skutek jest podobny do skutku jakie wywołuje postanowienie zamieszczone w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 273. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 10 listopada 2006r. (sygn. akt XVII Amc 148/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 996 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Jeżeli z przyczyn niezależnych od Uczestnika podczas realizacji imprezy turystycznej nastąpiła istotna zmiana programu lub świadczeń, Biuro zobowiązane jest do przedstawienia równorzędnych świadczeń zastępczych lub zwrotu należności za niezrealizowane świadczenia w wysokości proporcjonalnej do wartości całej usługi objętej umową.” W uzasadnieniu powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż wprowadzenie do wzorca umownego przedmiotowego postanowienia wprowadza konsumentów w błąd poprzez wyrobienie w nich mylnego wyobrażenia, iż w przypadku zaistnienia określonych okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy jest wyłączona a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 7 wzorca umownego stosowanego przez Juventur przewiduje, iż w przypadku zmiany programu imprezy będzie on zobowiązany do zapewnienia świadczeń ekwiwalentnych bądź zwrotu należności za te świadczenia. Tak jak powyżej cytowana klauzula, tak i przedmiotowe postanowienie wzorca umownego w sposób niepełny informuje konsumentów o przysługujących im na mocy odpowiednich przepisów ustawy o usługach turystycznych prawach. Tak bowiem, zgodnie z art. 16 a ww. ustawy w przypadku, gdy organizator nie wykonuje przewidzianej w umowie usługi i nie jest możliwe wykonanie świadczenia zastępczego, uczestnik może żądać naprawienia szkody wynikłej z niewykonania umowy, chyba że zachodzą okoliczności wymienione w art. 16 a ust. 4 pkt 1 i 2 ustawy. Ponadto zgodnie z art. 16 a ust. 2 ustawy klient z uzasadnionych powodów może nie wyrazić zgody na świadczenie zastępcze i od umowy odstąpić, co nakłada na organizatora turystyki obowiązki w stosunku do konsumenta wynikające z tego przepisu. W takim przypadku klient ma także roszczenia o naprawienie szkody wynikłej z niewykonania umowy przez przedsiębiorcę. Tym samym zamieszczenie we wzorcu umownym przez Juventur omawianego postanowienia wywołuje skutek tożsamy ze skutkiem postanowienia zamieszczonego w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr. 996. Kształtuje ono prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy. Biorąc powyższe pod uwagę, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 31 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 73/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 216 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Koszty ponoszone przez uczestnika w przypadku rezygnacji: a) co najmniej 50 dni przed datą wyjazdu potrąca się 10% ceny imprezy w zł., b) w terminie 49-20 dni przed datą wyjazdu potrąca się 40% ceny imprezy w zł., c) w terminie 19-12 dni przed datą wyjazdu potrąca się 60% ceny imprezy w zł., d) w terminie 11-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny imprezy w zł., e) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 100% ceny imprezy w zł.” Pomocniczo wskazać można, iż w wyroku z dnia 14 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII Amc 152/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1054 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „W każdej innej sytuacji, potrącane są następujące kwoty od osoby: a/ 100 Euro potrącenia, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie 60 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b/ 20% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 59 do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c/ 30% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 29 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d/ 50% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e/ 75% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, f/ 95% całkowitej wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 7 dni przed datą rozpoczęcia imprezy nie mniej niż 100 Euro. W niniejszych przypadkach Sąd podnosił, iż powyższe postanowienia naruszają art. 385³ punkt 12, 16, 17 k.c. i art. 385¹§ 1 k.c. Wyłączają one bowiem obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczony zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy oraz nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego. Sąd wskazał, iż zgodnie z art. 395§2 k.c. w przypadku odstąpienia do umowy przez konsumenta przedsiębiorcy służyć winno prawo do zwrotu jedynie równowartości poniesionych nakładów bez dodatkowego wynagrodzenia. W tym wypadku procentowy wzrost należności nie podlegającej zwrotowi pozostaje w sprzeczności z unormowaniem art. 395§2 k.c. i prowadzi do przekonania, iż wysokość płaconej kwoty odszkodowania jest niewspółmierna do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Przedsiębiorca zachowuje bowiem w opisanym wyżej przypadku prawo do ponownego zawarcia umowy z innym klientem. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 12 wzorca umownego stosowanego przez Juventur również przewiduje obowiązek zapłaty ryczałtowo określonej kwoty, jako odstępnego, na wypadek rezygnacji z wykonania zawartej umowy o świadczenie usług turystycznych. Podnieść należy, iż wysokość należnego odstępnego określona została w sposób oderwany od faktycznie poniesionej przez przedsiębiorcę szkody, co skutkować może uzyskaniem przez przedsiębiorcę nieuzasadnionych korzyści. W skrajnych wypadkach, to jest na wypadek rezygnacji konsumenta w terminie krótszym niż osiem dni przed datą rozpoczęcia imprezy a następnie zawarcia umowy przez przedsiębiorcę z innym klientem, stosowanie przedmiotowego postanowienia, umożliwiłoby Juventur uzyskanie korzyści w nawet podwójnej wysokości do faktycznie należnej. Umieszczenie w Warunkach przedmiotowego postanowienia świadczy o nadużywaniu przez przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami swej uprzywilejowanej pozycji, co należy ocenić jako działanie nierzetelne i naruszające interesy słabszej strony umowy. Podnieść także należy, iż zarówno Warunki jak i pozostałe wzorce umowne stosowane przez Juventur nie przewidują analogicznego obowiązku zapłaty określonej kary umownej czy też odstępnego na wypadek braku realizacji umowy przez przedsiębiorcę. Zdaniem Prezesa Urzędu takie

ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stosunku pomiędzy stronami umowy stanowi próbę przerwania na konsumentów ryzyka prowadzonej działalności gospodarczej i rażąco narusza dobre obyczaje. Biorąc powyższe pod uwagę uznać należy, iż skutek stosowania przez Juventur zakwestionowanego postanowienia jest zatem identyczny ze skutkiem stosowania postanowienia wpisanego do rejestru klauzul niedozwolonych pod poz. 216. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 21 października 2004r. (sygn. akt XVII Amc 127/03) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 438 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od zwróconych kwot.”. W uzasadnieniu do powyższego orzeczenia Sąd wskazał, iż przedmiotowe postanowienie jest sprzeczne z art. 481 k.c., to jest prawem do żądania odsetek w przypadku zwłoki dłużnika w uregulowaniu świadczenia pieniężnego. Podniósł, iż takie uregulowanie powoduje nieuzasadnione dla biura przysporzenie majątkowe i jest sprzeczne z art. 385³ pkt 2 k.c. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 13 wzorca umownego stosowanego przez Juventur podobnie, jak ww. klauzula zastrzega, iż przedsiębiorca nie będzie zobowiązany do świadczenia odsetek z tytułu opóźnienia w spełnieniu zobowiązań pieniężnych. Postanowienie takie nie tylko jest wprost sprzeczne z art. 481 k.c. ale także rażąco narusza interesy konsumentów ograniczając zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za nienależyte wykonanie zobowiązania. Skutek stosowania tego postanowienia jest identyczny jak tego, które zostało wpisane pod nr. 438 do rejestru tzn. w sposób niedozwolony ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy określoną w odpowiednich przepisach ustawy o usługach turystycznych. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

W wyroku z dnia 28 grudnia 2006r. (sygn. akt XVII Amc 161/05) Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie, które następnie zostało wpisane pod poz. 1038 do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o treści: „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za szkody spowodowane działaniem osób trzecich takie jak kradzieże, rabunki, pożary”. Wydając powyższe orzeczenie Sąd uznał za uzasadnioną argumentację Prezesa Urzędu, zgodnie z którą przedmiotowe postanowienie jest niedozwolonym postanowieniem umownym opisanym w treści art. 385³ pkt 2 k.c. W sposób niedozwolony wyłącza ono bowiem odpowiedzialność organizatora imprezy za osoby trzecie działające w jego imieniu oraz osoby trzecie nie uczestniczące w wykonaniu usług turystycznych, jeżeli ich działania i zaniechania były do przewidzenia. Takie uregulowanie odpowiedzialności przedsiębiorcy jest także sprzeczne z odpowiednimi przepisami kodeksu cywilnego oraz art. 11a ustawy o usługach turystycznych. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 17 wzorca umownego stosowanego przez Juventur podobnie, jak ww. klauzula w sposób niedozwolony ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy względem swoich klientów. Wskazać przede wszystkim należy, iż zgodnie z art. 11 a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane: działaniem lub zaniechaniem klienta, działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć albo siłą wyższą. Omawiany zapis wzorca umownego w sposób sprzeczny z wyżej cytowanym przepisem wyłącza odpowiedzialność organizatora imprezy za

szkody spowodowane przez: osoby trzecie uczestniczące w wykonaniu usługi oraz osoby trzecie w wykonaniu takiej usługi nieuczestniczące lecz których działania lub zaniechania można było przewidzieć lub uniknąć. Skutek stosowania tego postanowienia jest zatem identyczny jak tego, które zostało wpisane pod nr. 1038 do rejestru tzn. w sposób niedozwolony ogranicza odpowiedzialność przedsiębiorcy określoną w odpowiednich przepisach ustawy o usługach turystycznych. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Wyrokiem z dnia 23 lutego 2006 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 6/05) uznał, za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją nr 768 o treści: „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania”. W uzasadnieniu wyroku Sąd wskazał, iż przedmiotowe postanowienie w sposób nierównorzędny określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy ponieważ nakłada na tego ostatniego obowiązek niezwłocznego naprawienia szkody podczas gdy nie przewiduje takiego obowiązku dla przedsiębiorcy. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 18 wzorca umownego stosowanego przez Juventur identycznie jak ww. klauzula nakłada na konsumenta obowiązek pokrycia szkód powstałych z jego winy niezwłocznie, gdyż już „w miejscu ich powstania”. Jednocześnie, ani stosowane przez przedsiębiorcę Warunki, ani inne wzorce umowne nie przewidują tożsamego obowiązku po jego stronie. Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż takie nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków w stosunku umownym stanowi przejaw nadużywania przez Juventur faktycznej przewagi kontraktowej nad konsumentami i stoi w sprzeczności z dobrymi obyczajami. Skutek stosowania omawianego postanowienia jest identyczny jak tego, które zostało wpisane pod nr. 768 do rejestru tzn. w sposób niedozwolony nakłada na konsumentów dodatkowe restrykcyjne obowiązki. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Wyrokiem z dnia 22.09.2005 r. Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów (sygn. akt XVII Amc 76/04) uznał, za niedozwolone postanowienie umowne, wpisane do rejestru klauzul niedozwolonych pod pozycją nr 560 o treści: *Reklamacje dot. realizacji powyższej imprezy można zgłaszać wyłącznie w formie pisemnej w ciągu 7 dni od zakończenia imprezy.* Zapis ten godzi w sposób rażący w interesy konsumentów, jest też przejawem nierównorzędnego traktowania konsumenta. Uzależnia odpowiedzialność kontrahenta od zachowania określonej formy i terminu na powiadomienie o roszczeniach wynikających z nienależytego wykonania umowy. Treść postanowienia zamieszczonego w Punkcie 20 wzorca umownego stosowanego przez Juventur podobnie jak ma to miejsce w klauzuli wpisanej do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone wprowadza stosunkowo krótki okres czasu na zgłoszenie roszczeń związanych z nienależytym wykonaniem umowy o imprezę turystyczną. W ocenie Prezesa Urzędu powyższy termin określony jest zbyt rygorystycznie. Okres jednego tygodnia następującego bezpośrednio po powrocie z imprezy turystycznej będzie w przeważającej liczbie przypadków okresem zbyt krótkim aby konsument mógł zgłosić roszczenia. Bezpośrednio po powrocie z wypoczynku, ludzie zazwyczaj próbują wdrożyć się w bieżące obowiązki, narosłe podczas ich nieobecności w domu, miejscu pracy itp. Wskazanie tak krótkiego okresu czasu z całą pewnością nie uzasadnia obawa o trudności w ustaleniu okoliczności zdarzenia uzasadniającego (bądź nie) odpowiedzialność. Pamiętać należy, iż w imprezach turystycznych udział bierze większa grupa ludzi, która może potwierdzić lub zaprzeczyć przedstawionym

zdarzeniom, ponadto na miejscu imprezy turystycznej jest opiekun – wyznaczony przez organizatora, kontrahenci uczestniczący w wykonaniu imprezy itp. stąd co do zasady, nie ma przeszkód ku temu aby w odleglejszym okresie czasu nie było można rzetelnie tej odpowiedzialności ustalić. Z uwagi na powyższe, w ocenie Prezesa Urzędu zastrzeżony stosunkowo krótki termin na zgłoszenie roszczeń godzi w dobre obyczaje, rażąco naruszając interesy konsumenta. Skutek stosowania omawianego postanowienia jest zatem identyczny jak tego, które zostało wpisane pod nr. 560 do rejestru. Tym samym, mimo różnic w sformułowaniu treści, należy stwierdzić tożsamość porównywanych powyżej zapisów.

Mając powyższe na względzie, Prezes Urzędu uznał, iż kwestionowane a wskazane powyżej zapisy umowne mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone:

- treść Punktu 4 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz.273;
- treść Punktu 7 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz.996;
- treść Punktu 12 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz. 216;
- treść Punktu 13 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz. 438;
- treść Punktu 17 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz. 1038;
- treść Punktu 18 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz. 768;
- treść Punktu 20 wzorca umownego p.n. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” w klauzuli z poz. 560;

Zbiorowy interes konsumentów

W myśl art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy *o ochronie (...)* stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Mówiąc o „zbiorowym interesie konsumentów” należy zaznaczyć, iż ustawa *o ochronie (...)* nie podaje jego definicji, wskazując jednak w art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. O tym, czy naruszony został interes zbiorowy, nie zawsze przesądza kryterium ilościowe, ponieważ niekiedy jeden ujawniony przypadek naruszenia prawa konsumenta może być przejawem często lub nawet powszechnie stosowanej praktyki naruszającej interes zbiorowy.

W niniejszej sprawie bez wątplenia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Juventur, jak i potencjalnych

zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o świadczenie usług turystycznych.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym zachowanie nie dotyczy interesów poszczególnych osób, których sprawy mają charakter jednostkowy, indywidualny i nie dający się porównać z innymi, lecz mamy do czynienia z naruszonymi uprawnieniami określonego kręgu konsumentów, których sytuacja jest identyczna i wspólna dla całej, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

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

Zgodnie z art. 27 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie (...) nie wydaje się decyzji, o której mowa w art. 26, jeżeli przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, w takim przypadku Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzającą zaniechanie jej stosowania. Jednocześnie, po myśli art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie (...) ciężar udowodnienia okoliczności, iż przedsiębiorca zaniechał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów spoczywa na tymże przedsiębiorcy. Stanowi to konsekwencję tego, iż to przedsiębiorca wywodzi korzystne dla siebie skutki prawne z udowodnienia okoliczności, o której mowa w przedmiotowym przepisie. W toku postępowania administracyjnego Juventur w piśmie z dnia 6 maja 2008 roku wskazał, iż podjął czynności zmierzające do usunięcia z obrotu konsumenckiego zakwestionowanego przez Prezesa Urzędu wzorca umownego. Według oświadczenia przedsiębiorcy został on wycofany z obrotu z dniem 22 kwietnia 2008 roku a na jego miejsce został wprowadzony nowy, w zmienionym brzmieniu. O dokonanej zmianie poinformowani zostali agenci przedsiębiorcy a nowy wzorzec umowny został umieszczony na należącej do przedsiębiorcy stronie internetowej. Juventur podniósł również, iż rozpoczął proces aneksowania zawartych już umów, tak aby nadać im brzmienie wolne od uchybień podniesionych przez Prezesa Urzędu w postanowieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego. Proces wycofywania z obrotu prawnego wzorca umownego zawierającego niedozwolone postanowienia został zakończony według oświadczenia przedsiębiorcy w dniu 20 sierpnia 2008 roku. Do tego dnia bowiem aneksowano wszelkie umowy wymagające zmian a pozostałe, przy zawieraniu których wykorzystano zakwestionowany wzorzec umowny, zostały już zrealizowane i zakończone. Tym samym w obrocie prawnym nie funkcjonuje już wzorzec umowny, którego postanowienia były analizowane w niniejszym postępowaniu. Biorąc powyższe pod uwagę, uznając oświadczenia przedsiębiorcy za wiarygodne Prezes Urzędu ustalił, iż Juventur zaniechał z dniem 20 sierpnia 2008 roku stosowania praktyki opisanej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów będącej przedmiotem niniejszego postępowania.

Wobec powyższego orzeczono, **jak w punkcie I sentencji decyzji.**

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

konsumentów w rozumieniu art. 24 .

Z treści przepisu wynika, iż ww. kara ma charakter fakultatywny. W związku z tym Prezes Urzędu w ramach uznania administracyjnego decyduje czy zasadne jest w danej sprawie nałożenie kary. Ustawa nie zawiera katalogu przesłanek, od których uzależniona jest decyzja o nałożeniu kary. W art. 111 ustawy o ochronie (...) jedynie wskazano, iż ustalając wysokość kary Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności uprzedniego naruszenia przepisów ustawy. W rozpatrywanej sprawie, w punkcie I sentencji decyzji stwierdzono, że **Biuro Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim** naruszyła zakaz, o którym mowa w art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...). Zakaz ten ma charakter bezwzględny, zatem nie istnieją przesłanki natury prawnej, które umożliwiały zalegalizowanie tych praktyk. Spełniona jest zatem podstawowa przesłanka warunkująca nałożenie kary pieniężnej. Prezes Urzędu uznał więc za uzasadnione w niniejszej sprawie, wobec uznania, iż Spółka stosowała taką praktykę nałożenie na **Biuro Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o. z siedzibą w Gorzowie Wielkopolskim, kary pieniężnej** (po zaokrągleniu do 1 zł) w wysokości 13 832 zł (słownie: trzynaście tysięcy osiemset trzydzieści dwa złote), płatną do budżetu państwa, co stanowi ... % przychodu Spółki za rok 2007 r. (dane wg. zeznania o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych za 2007 r. – CIT-8: karta 32-33), czyli ... % kary jaka mogłaby być w tym przypadku nałożona.

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, 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, nadto, iż w toku postępowania administracyjnego zaniechał stosowania niedozwolonych praktyk.

Za okoliczności obciążające uznano stopień dolegliwości praktyk stosowanych przez przedsiębiorcę wobec konsumenta, który może być poważny, ponieważ w każdym z zakwestionowanych postanowień dochodzi do pomniejszenia praw konsumenta na rzecz zwiększenia uprawnień przedsiębiorcy i może skutkować dla klienta biura podróży konkretnymi dolegliwościami finansowymi. Wskazać również należy, iż Rejestr postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzony przez Prezesa Urzędu jest rejestrem jawnym, co oznacza jego powszechną dostępność. Zawiera on wiele klauzul dotyczących rynku organizowania usług turystycznych. Klauzule wskazane w uzasadnieniu niniejszej decyzji, w większości wpisane zostały do przedmiotowego Rejestru na podstawie prawomocnych wyroków Sądu Okręgowego – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydanych już w roku 2004. Stosowanie przez Juventur postanowień tożsamych z postanowieniami wpisanymi do Rejestru, pomimo wskazanych powyżej okoliczności, świadczy o wysokim stopniu zaniedbania przez tego przedsiębiorcę określonych obowiązków ciążących na nim z tytułu profesjonalnego charakteru prowadzonej działalności.

Ponieważ, w świetle powyższego orzeczona kara winna również spełniać rolę represyjno-wychowawczą, a nadto pozostawać we właściwej proporcji do możliwości karanego przedsiębiorcy, ustalając wysokość kary wzięto pod uwagę potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy. Przyjmując wspomniane ww. 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 określonej **jak w punkcie II sentencji decyzji**.

W opinii Prezesa Urzędu powyższa kara spełnia zarówno funkcję prewencyjną jak i represyjną.

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

Stosownie do art. 83, w związku z art. 84 ustawy *o ochronie (...)*, w sprawach w niej nieuregulowanych, do postępowania przed Prezesem Urzędu stosuje się – z wyłączeniem spraw dotyczących dowodów – przepisy Kodeksu postępowania administracyjnego. Z kolei dyspozycja art. 105 § 1 k.p.a. stanowi, iż organ administracji państwowej wydaje decyzję o umorzeniu postępowania, gdy postępowanie z jakiegokolwiek przyczyny stało się bezprzedmiotowe. Umorzenie postępowania na tej podstawie jest obligatoryjne, co oznacza, iż ustalenie przesłanki bezprzedmiotowości postępowania stwarza obowiązek zakończenia postępowania w danej instancji przez jego umorzenie, ponieważ brak jest podstaw do rozstrzygnięcia sprawy co do jej istoty. Dalsze prowadzenie postępowania w takim przypadku stanowiłoby o jego wadliwości, mającej istotny wpływ na wynik sprawy. Podkreślić przy tym należy, iż przesłanka umorzenia postępowania może istnieć jeszcze przed wszczęciem postępowania, co zostanie ujawnione w toczącym się postępowaniu, a może ona powstać także w czasie trwania postępowania, a więc w sprawie już zawisłej przed organami administracyjnymi. Zgodnie z wyrokiem Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 24 kwietnia 2003 r. (sygn. akt III SA 2225/01) bezprzedmiotowość postępowania administracyjnego oznacza, że brak jest któregoś z elementów materialnego stosunku prawnego, a w związku z tym nie można wydać decyzji załatwiającej sprawę przez rozstrzygnięcie jej co do istoty. Jest to orzeczenie formalne, kończące postępowanie bez jego merytorycznego rozstrzygnięcia.

W niniejszej sprawie postawiony został Juventur sp. z o.o. zarzut stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, polegającej na zamieszczeniu we wzorcu umownym pn. „*Warunki uczestnictwa w imprezach organizowanych przez B.P. Juventur – Gorzów sp. z o.o. w Gorzowie Wielkopolskim*” następującego postanowienia:

Punkt 20 „(...)Wszystkie reklamacje rozpatrywane będą w terminie 1 miesiąca od dnia wpłynięcia do „Juventuru.”, co mogło stanowić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ww. ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Po przeprowadzeniu, w toku postępowania administracyjnego, dalszej analizy Warunków stosowanych przez przedsiębiorcę, stwierdzić należy, iż przedmiotowe postanowienie nie jest tożsame z żadnym z postanowień wpisanych na podstawie art. 479⁴⁵ *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Tak bowiem, zgodnie z treścią art. 20 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych, jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się do reklamacji na piśmie, w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, a w wypadku zgłoszenia tej reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej w terminie 30 dni od jej złożenia, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną. Przedmiotowe postanowienie wzorca umownego określa zakres obowiązków, jakie przyjmuje na siebie Juventur sp. z o.o. w zakresie rozpatrywania zgłaszanych przez konsumentów reklamacji zrealizowanych usług turystycznych wskazując, iż winny one zostać rozpatrzone w terminie 1 miesiąca od ich złożenia. Obowiązków w tożsamym zakresie nie określa ani ww. art. 20 ust. 6 ustawy o usługach

turystycznych ani inne przepisy tejże ustawy. Ustawodawca ograniczył się bowiem w tym zakresie jedynie do sanacji stanu bezczynności przedsiębiorcy, rozstrzygając, iż brak ustosunkowania się do złożonej reklamacji w terminie 30 dni skutkuje przesądzeniem o jej zasadności. Nie sposób jest zatem uznać, aby dobrowolne nałożenie na siebie przez Juventur obowiązków w zakresie terminu rozpoznania reklamacji, zbieżne zresztą z regulacją ustawową było sprzeczne z dobrymi obyczajami lub też naruszało interes konsumentów a tym samym aby było niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385³ k.c.

Mając powyższe na uwadze uznać należy, iż zamieszczenie w Warunkach stosowanych przez Juventur sp. z o.o. przedmiotowego postanowienia nie może być poczytane za stosowanie praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie..., a zatem prowadzenie postępowania w omawianym zakresie stało się bezprzedmiotowe.

Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie III sentencji.

Stosownie do treści art. 81 ust 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w związku art. 479²⁸ k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje stronie odwołanie do sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów we Wrocławiu.

otrzymuje:

Biurowo Podróży „Juventur - Gorzów” sp. z o.o.

Ul. Wełniany Rynek 8

66-400 Gorzów Wielkopolski