



**PREZES  
URZĘDU OCHRONY KONKURENCJI  
I KONSUMENTÓW  
DELEGATURA W BYDGOSZCZY**

ul. Długa 47,  
85-034 Bydgoszcz  
tel. (052) 345-56-44, Fax (052) 345-56-17,  
E-mail: bydgoszcz@uokik.gov.pl

Bydgoszcz, dnia     grudnia 2008r.

Znak: RBG-61-21/08/MB

**DECYZJA RBG- 44/2008**

Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 17 lutego 2007 r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* (Dz. U. Nr 50, poz. 331, ze zm.: Dz.U. z 2007r. Nr 99, poz. 660, Dz.U. z 2007r. Nr 171, poz. 1206) oraz stosownie do art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 17 lipca 2007r. *w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. 2007 r. Nr 134, poz. 939), po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, wszczętego z urzędu

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

**uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** działanie **Andrzeja Pydyna** prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą **SUB AQUA w Toruniu** polegającą na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. *„Zwrot pełnej wpłaty przysługuje Uczestnikowi, gdy rezygnacja następuje z przyczyn leżących po stronie biura, takich jak:*
  - a) *zmiana istotnych warunków umowy (cena, miejsce, standard zakwaterowania). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni od daty otrzymania z biura pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”;*
2. *”Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń nie wykorzystanych z winy uczestnika”;*
3. *„Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od biura lub na skutek braku wymaganego minimum uczestników, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź wykupionego obiektu, Biuro zobowiązane jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W takim przypadku Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”;*
4. *„Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany:*
  - *miejsca odlotu i przylotu*
  - *trasy lotu (międzyładowania)*
  - *rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń w międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od biura. W takich przypadkach biuro zorganizuje transport zastępczy, lub pokryje jego koszty, do wysokości ceny biletu kolejowego drugiej klasy, do lub z wcześniej przewidzianego*

*transportu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony, jako nienależyte wykonanie Umowy i nie stanowią istotnych zmian”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 300, 686, 1051, 1132), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i **stwierdza się zaniechanie jej stosowania** z dniem 23 czerwca 2008r.

**II.** Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 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 określenia właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów* (Dz. U. Nr 134 poz. 939) z tytułu naruszenia zakazu, o którym mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy w zakresie wskazanym w punkcie I niniejszej decyzji

- działając w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów,

**nakłada się na Andrzeja Pydyna** prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą **SUB AQUA w Toruniu, karę pieniężną** w wysokości **500 zł (słownie: pięćset złotych)**, płatną do budżetu państwa.

## UZASADNIENIE

W związku z działaniami Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: Prezes Urzędu lub organ antymonopolowy) związanymi z kontrolą wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki, Delegatura Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy przeprowadziła czynności kontrolne dotyczące działalności Andrzeja Pydyna prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SUB AQUA w Toruniu (dalej: Andrzej Pydyn lub SUB AQUA). Prezes Urzędu w toku postępowania wyjaśniającego wstępnie ustalił, iż działalność przedsiębiorcy może odbywać się z naruszeniem przepisów prawa uzasadniającym wszczęcie postępowania w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

W związku z powyższym – Postanowieniem Nr 113/2008 z dnia 22 kwietnia 2008r. – Prezes Urzędu wszczął z urzędu postępowanie w sprawie podejrzenia stosowania przez Andrzeja Pydyna prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SUB AQUA w Toruniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których stanowi art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. *o ochronie konkurencji i konsumentów* [zw. dalej także *ustawą o ochronie(...)*], polegających na zamieszczeniu we wzorcach umownych postanowień umownych o następującej treści:

1. „Zwrot pełnej wpłaty przysługuje Uczestnikowi, gdy rezygnacja następuje z przyczyn leżących po stronie biura, takich jak:
  - a) zmiana istotnych warunków umowy (cena, miejsce, standard zakwaterowania). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni od daty otrzymania z biura pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”;
2. „Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń nie wykorzystanych z winy uczestnika”;
3. „Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od biura lub na skutek braku wymaganego minimum uczestników, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź wykupionego obiektu, Biuro zobowiązane jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W takim przypadku Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”;
4. „Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany:
  - miejsca odlotu i przylotu
  - trasy lotu (międzyślądowania)
  - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń

*w międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od biura. W takich przypadkach biuro zorganizuje transport zastępczy, lub pokryje jego koszty, do wysokości ceny biletu kolejowego drugiej klasy, do lub z wcześniej przewidzianego transportu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony, jako nienależyte wykonanie Umowy i nie stanowią istotnych zmian”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 300, 686, 1051, 1132).

W toku niniejszego postępowania skarżony przedsiębiorca w piśmie z dnia 10 maja 2008r. ustosunkował się do przedstawionych zarzutów, zobowiązując się do dostosowania wzorca umownego do obowiązujących przepisów prawa. Ponadto wraz z pismem z dnia 17 czerwca 2008r. przedstawił wzorzec po dokonanych zmianach, który jednak nadal zawierał klauzule abuzywne, a także poinformował, iż SUB AQUA organizuje tylko imprezy turystyczno-nurkowe przeznaczone głównie dla członków klubu nurkowego, które odbywają się zaledwie kilka razy do roku. W dalszej kolejności Andrzej Pydyn przedstawił wzorzec umowny po zmianach dokonanych zgodnie z wytycznymi Prezesa Urzędu. Przedsiębiorca poinformował, iż wzorzec ten funkcjonuje w obrocie od dnia 23 czerwca 2008r., na dowód czego przedstawił umowę zawartą z konsumentem przy użyciu nowego wzorca (vide pismo z dnia 23 czerwca 2008r. kierowane do Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy), a także wskazał, iż w obrocie prawnym nie funkcjonują umowy zawarte przy użyciu kwestionowanego wzorca. Andrzej Pydyn pismem z dnia 10 sierpnia 2008r. wskazał, iż jego działalność organizatora imprez turystycznych jest działalnością znikomą na tle innych dziedzin, którymi zajmuje się zgodnie z wpisem do ewidencji działalności gospodarczej, co znajduje odzwierciedlenie w osiągniętym przez niego przychodzie w roku 2007.

### **Prezes Urzędu ustalił następujący stan faktyczny:**

#### **1. Strona postępowania:**

– Andrzej Pydyn jest przedsiębiorcą wpisanym do Ewidencji Działalności Gospodarczej prowadzonej przez Prezydenta Miasta Torunia pod numerem 36816 ( rejestracji dokonano 30 grudnia 1999r.).

Przedmiotem działalności jest m.in. działalność organizatorów turystyki.

(dowód: odpis zaświadczenia z ewidencji działalności gospodarczej, karta 9 ).

**2.** W związku z prowadzoną działalnością, Andrzej Pydyn wprowadził i stosował wzorzec umowny, który zawierał m.in. następujące zapisy:

1. *„Zwrot pełnej wpłaty przysługuje Uczestnikowi, gdy rezygnacja następuje z przyczyn leżących po stronie biura, takich jak:*
  - a) *zmiana istotnych warunków umowy (cena, miejsce, standard zakwaterowania). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni od daty otrzymania z biura pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”;*
2. *”Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń nie wykorzystanych z winy uczestnika”;*
3. *„Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od biura lub na skutek braku wymaganego minimum uczestników, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź wykupionego obiektu, Biuro zobowiązane jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W takim przypadku Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata”;*
4. *„Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany:*
  - *miejsca odlotu i przylotu*
  - *trasy lotu (międzyładowania)*
  - *rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń w międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od*

*biura. W takich przypadkach biuro zorganizuje transport zastępczy, lub pokryje jego koszty, do wysokości ceny biletu kolejowego drugiej klasy, do lub z wcześniej przewidzianego transportu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony, jako nienależyte wykonanie Umowy i nie stanowią istotnych zmian”;*

które są postanowieniami umownymi wpisanymi na podstawie art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego* do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (poz. 300, 686, 1051, 1132).

(dowód: karta 10 - 14)

**3.** W toku niniejszego postępowania Andrzej Pydyn przedstawił wzorzec umowny po dokonanych zmianach, z którego wyeliminowano niedozwolone postanowienia umowne. Przedsiębiorca oświadczył, iż wprowadził ww. wzorzec do obrotu prawnego dnia 23 czerwca 2008r., jest to data zawarcia umowy z konsumentem przy użyciu wzorca umownego z którego wyeliminowano kwestionowane zapisy. W związku z powyższym Prezes Urzędu uznał za datę zaniechania stosowania niedozwolonej praktyki dzień 23 czerwca 2008r.

### **Mając na uwadze zebrany materiał dowodowy, Prezes Urzędu zważył:**

Podstawą do rozstrzygania 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 zasad 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 SUB AQUA. 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 (...)*.

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. 479<sup>45</sup> 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, o którym w art. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają ochronie przed działaniami przedsiębiorców, które są sprzeczne z prawem, tj. przepisami określonych aktów prawnych oraz 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. 479<sup>45</sup> *Kodeksu postępowania cywilnego*.

Należy w tym miejscu wskazać, iż wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane **kontroli abstrakcyjnej (art. 479<sup>36</sup> – 479<sup>45</sup> k.p.c.), której dokonuje się niezależnie od tego, czy wzorzec był, czy też nie był zastosowany w 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. Przepis art. 479<sup>43</sup> 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, o którym mowa w art. 479<sup>45</sup> § 2 k.p.c., prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych. 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. 479<sup>45</sup> § 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.o.k.ik. obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu 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.o.k.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 wyżej wymienione, zakwestionowane przez Prezesa Urzędu zapisy wzorca umownego stosowanego przez Andrzeja Pydyna prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SUB AQUA w Toruniu przy zawieraniu umów o zorganizowanie 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. 479<sup>45</sup> Kodeksu postępowania cywilnego między innymi pod pozycjami: 300, 686, 1051, 1132.

## Ad I

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: **„Zwrot pełnej wpłaty przysługuje Uczestnikowi, gdy rezygnacja następuje z przyczyn leżących po stronie biura, takich jak: zmiana istotnych warunków umowy (cena, miejsce, standard zakwaterowania). Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni od daty otrzymania z biura pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy”** jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 300 w dniu 24 listopada 2004r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: „Wzrost ceny o więcej niż 10% upoważnia uczestnika do rezygnacji z imprezy bez ponoszenia żadnych kosztów. MAZUR POL zobowiązany jest do powiadamiania uczestnika o każdej istotnej zmianie warunków umowy (termin, program, cena standard, itp.). Uczestnik obowiązany jest w ciągu 3 dni od daty otrzymania powiadomienia złożyć oświadczenie akceptujące nowe warunki, lub rezygnację z imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika będzie traktowany przez MAZUR POL jako przyjęcie przez uczestnika nowych warunków”. Zarówno cytowane postanowienie jak i przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Kwestia zmiany warunków imprezy uregulowana jest w art. 14 ust. 5 i 6 ustawy o usługach turystycznych. Zgodnie z przytoczonymi przepisami „organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę

*umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej". Natomiast „jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie; żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń."*

Organizator przyjął domniemanie, iż brak odpowiedzi klienta na pisemne zawiadomienie wystosowane przez Organizatora o zmianie istotnych warunków umowy, równoznaczne jest z zaakceptowaniem przez klienta zaistniałych zmian. Artykuł 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych regulujący obowiązki stron w razie zmiany warunków umowy nie daje podstaw do przyjęcia takiego domniemania. W każdym przypadku klient ma prawo i zarazem obowiązek opowiedzieć się, czy przyjmuje nowe warunki, czy też rezygnuje z imprezy.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: ***"Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń nie wykorzystanych z winy uczestnika"*** jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 686 w dniu 19 października 2004r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: ***„BUTiR ALF nie dokonuje zwrotu wartości środków niewykorzystanych z przyczyn leżących po stronie Uczestnika"***. Cytowane postanowienie wzorca a także przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c., bowiem wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zwania umowy lub jej wykonania.

Cytowane postanowienia wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi opłaty za świadczenia, które nie zostały przez niego wykorzystane, tym samym pozbawiają konsumenta możliwości zwrotu kwoty za niewykorzystane świadczenie objęte umową. Cena imprezy jest sumą opłat za poszczególne świadczenia realizowane na rzecz klienta. W przypadku niewykorzystania przez konsumenta któregośkolwiek ze świadczeń, organizator nie realizując tego świadczenia albo oszczędza z powodu niewykonania świadczenia kwotę wpłaconą przez klienta, albo odzyska jakąś część kosztów jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul.

W ocenie Prezesa Urzędu postanowienie o treści: ***"Jeżeli w trakcie trwania imprezy z przyczyn niezależnych od biura lub na skutek braku wymaganego minimum uczestników, nastąpiła zmiana programu imprezy, bądź wykupionego obiektu, Biuro zobowiązane jest do zorganizowania świadczeń zastępczych o tym samym bądź wyższym standardzie. W takim przypadku Uczestnikowi nie przysługuje rekompensata"*** jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 1051 w dniu 8 stycznia 2007r. Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: ***„Organizator jest uprawniony do spełnienia w miejsce wadliwego świadczenia innego świadczenia mającego równą lub wyższą wartość, np. Klientowi nie przysługuje rekompensata w przypadku otrzymania świadczeń zastępczych w innym niż określony programem imprezy obiekcie lecz takiej samej lub wyższej kategorii"***. Cytowane postanowienie wzorca a także przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli, o której mowa art. 385<sup>3</sup> pkt 1 i 2 k.c., bowiem wyłącza lub ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za szkody na osobie, a także wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Ponadto cytowany zapis stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o którym mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 19 k.c., albowiem przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia. Przedmiotowe postanowienie przewiduje obowiązek wykonania zobowiązania przez konsumenta mimo niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania przez organizatora, co wyczerpuje przesłanki klauzuli niedozwolonej wskazanej w pkt 22 przywołanego przepisu.

Niewykonanie przez organizatora turystyki przewidzianych w umowie usług jest traktowane w świetle art. 16a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych jako nienależyte wykonanie umowy. Z tego tytułu organizator turystyki jest zobowiązany, w ramach tej samej imprezy, wykonać świadczenie zastępcze. Zgodnie z art. 16a ust. 2 ww. ustawy, jeżeli organizator imprezy przedstawi konsumentowi świadczenie zastępcze, konsument z uzasadnionych powodów ma prawo do nie wyrażenia na nie zgody i odstąpienia od umowy. W tej sytuacji organizator turystyki jest zobowiązany bez obciążania konsumenta dodatkowymi kosztami z tego tytułu, zapewnić mu powrót do miejsca rozpoczęcia imprezy turystycznej lub do innego uzgodnionego miejsca w warunkach nie gorszych niż określone w umowie. Niezależnie od powyższych uprawnień konsument ma prawo dochodzić od organizatora odszkodowania za niewykonanie umowy (art. 16a ust. 3 ustawy o usługach turystycznych).

W ocenie Prezesa Urzędu, poprzez stosowanie kwestionowanego zapisu, organizator turystyki w sposób niedopuszczalny zwalnia się z obowiązku, o którym mowa w art. 16 a ust. 2 przywołanej ustawy w przypadku, gdy konsument z uzasadnionych przyczyn nie wyrazi zgody na zmianę warunków umowy. Ponadto zakwestionowany zapis, a w szczególności zawarte w nim kategoryczne sformułowanie, według którego w przypadku otrzymania świadczenia zastępczego uczestnikowi nie przysługuje rekompensata, zmierza do pozbawienia konsumenta możliwości skorzystania z przysługującego mu, z mocy art. 16a ust. 3 ustawy, prawa dochodzenia odszkodowania z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania.

W związku z powyższym analiza porównawcza kwestionowanego zapisu umownego z klauzulą wpisaną do rejestru wskazuje na jednoznaczność porównywanych treści, której nie naruszają odmienności w zakresie użytych sformułowań i wyrazów.

W ocenie Prezesa Urzędu zapis o treści: **„Biuro zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu;- trasy lotu (międzylądowania); - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem. Podawane godziny przelotów podczas rezerwacji jak i na dokumentach podróży, są godzinami przewidywanymi i mogą ulec zmianom, wynikającym np. z przeciążeń w międzynarodowych korytarzy powietrznych, strajków lub innych przyczyn niezależnych od biura. W takich przypadkach biuro zorganizuje transport zastępczy, lub pokryje jego koszty, do wysokości ceny biletu kolejowego drugiej klasy, do lub z wcześniej przewidzianego transportu lotniczego. Sytuacje opisane powyżej nie będą traktowane przez strony, jako nienależyte wykonanie Umowy i nie stanowią istotnych zmian”** jest tożsamy z zapisem uznanym za niedozwolone postanowienie umowne, wpisanym do Rejestru pod nr 1132 w dniu 27 lutego 2006r. Sąd uznał za niedozwolone postanowienie umowne o treści: *„Zmiany w wykonaniu poszczególnych usług turystycznych są dozwolone, o ile nie są znaczne i o ile podstawowa forma podróży zostanie zachowana. JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest spowodowana czynnikami od niego niezależnymi, jednak zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości. W szczególności JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. zastrzega sobie prawo do zmiany godzin wylotowych samolotów czarterowych, zmiany w zakwaterowaniu uczestników w hotelach innych niż opisane w umowie, lecz o równorzędnym lub wyższym standardzie. W ww. przypadkach Klient nie ma prawa do odstąpienia od umowy bez uiszczenia dodatkowych opłat tyt. kosztów rezygnacji, zgodnych z punktem 4.3 i nie przysługuje Klientowi prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych i innych”*. Cytowane postanowienie wzorca a także przytoczona klauzula wpisana do rejestru kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy i wypełnia znamiona niedozwolonej klauzuli, o której mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 19 k.c., bowiem przewiduje wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia, a ponadto

proceedzi do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności kontrahenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Stosownie do art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych w sytuacji, gdy organizator imprezy turystycznej z przyczyn od niego niezależnych zmuszony jest przed rozpoczęciem imprezy zmienić istotne warunki umowy, zobowiązany jest niezwłocznie powiadomić klienta, któremu przysługuje uprawnienie do przyjęcia zaproponowanej zmiany albo odstąpienia od umowy. W przypadku odstąpienia od umowy klient ma prawo dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy.

Konsekwencją zaś zmiany umowy dokonanej w czasie trwania imprezy będącej przykładem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania jest stosownie do treści art. 16 a ust. 2 i 4 jest uprawnienie konsumenta do świadczenia zastępczego lub odstąpienie od umowy.

Zastrzeżenie prawa do zmiany istotnych warunków umowy, jest przypadkiem niewykonania lub nienależytego wykonania zobowiązania, dlatego też nie może być dokonywana jednostronnie bez akceptacji drugiej strony umowy i przyznania jej możliwości skorzystania z przysługujących uprawnień.

Przyznanie organizatorowi turystyki jednostronnego uprawnienia do dokonania zmian umowy, bez jednoczesnego przyznania konsumentowi uprawnienia do odstąpienia od umowy, ogranicza zakres uprawnień przyznany konsumentowi przez ustawę o usługach turystycznych, a w konsekwencji prowadzi do wyłączenia lub ograniczenia odpowiedzialności kontrahenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

W związku z tym analiza porównawcza wskazuje na jednoznaczność treści porównywanych klauzul, której nie naruszają odmienności wynikające z użytych zwrotów i wyrazów.

**Zgodnie z powyższym wykazano, iż kwestionowane postanowienia umów mieszczą się w hipotezach wymienionych klauzul wpisanych do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone pod numerem 300, 686, 1051, 1132.**

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 wątpienia mamy do czynienia z naruszeniem praw licznej grupy konsumentów, wszystkich konsumentów będących klientami Andrzeja Pydyna prowadzącego działalność gospodarczą pod nazwą SUB AQUA w Toruniu, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o organizację imprezy turystycznej.

Tak więc, w rozpatrywanym stanie faktycznym 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, licznej grupy obecnych i przyszłych kontrahentów przedsiębiorcy.

Reasumując, skoro wykazano powyżej, iż kwestionowane zapisy umowy oraz warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej 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.

**W związku ze spełnieniem przesłanek wynikających z art. 24 ust 1 i 2 ustawy *o ochronie (...)* należało zachowanie wymienionego przedsiębiorcy uznać za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.**

**Mając powyższe na uwadze, należało orzec jak w punkcie I sentencji tej decyzji.**



## Ad II

Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy *o ochronie (...)* Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 ustawy *o ochronie (...)* przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W pkt I niniejszej decyzji stwierdzono stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów opisanych szczegółowo powyżej. Praktyki te polegają na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

Konsekwencją stosowania powyższych praktyk jest pogorszenie sytuacji konsumentów. Okoliczność, że sporne zapisy zamieszczono we wzorcach umownych powoduje, że zostają one konsumentom narzucone. Fakt, że kwestionowane regulacje wynikają z wzorców umownych świadczy o ustalonym charakterze podejmowanych praktyk.

Powyższe okoliczności uzasadniają nałożenie w niniejszym przypadku kary, o jakiej mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przychód osiągnięty przez przedsiębiorcę w 2007r. – 47 461,70 zł - ustalono na podstawie złożonych dokumentów (dowód: karta 64 - 69). Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokością wartości przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2007r. Maksymalny wymiar kary jaki można nałożyć na przedsiębiorcę wynosi 4 746,17 zł – 10% osiągniętego przychodu w roku 2007.

Ustawa nie zawiera zamkniętego katalogu przesłanek, od których uzależniona jest wysokość kar nakładanych na przedsiębiorców. W art. 111 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przykładowo jedynie wskazano, iż przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, Prezes Urzędu winien wziąć pod uwagę okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Ponadto orzecznictwo wskazuje, że w przypadku kar przesłankami, które należy brać pod uwagę, są: potencjał ekonomiczny przedsiębiorcy, skutki praktyki dla konkurencji lub kontrahentów, dopuszczalny poziom kary wynikający z przepisów ustawy oraz cele, jakie kara ma osiągnąć (por.: wyrok Sądu Najwyższego z 27.06.2000 r., sygn. akt I KKN 793/98).

Na wysokość kary w przedmiotowej sprawie miał wpływ zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzonej przez Andrzeja Pydyna działalności na rynku usług turystycznych, stosowanie przez Andrzeja Pydyna praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pomimo jawności Rejestru. Uwzględniono również fakt, że przedsiębiorca aktywnie współpracował z Urzędem Ochrony Konkurencji i Konsumentów w toku niniejszego postępowania. Okoliczność tą należy poczytać, jako łagodzącą.

Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na podmioty, które dopuściły się stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianych zachowań. Przedsiębiorca, jako podmiot o kilkuletnim doświadczeniu, powinien wiedzieć, że określając warunki umowne nie może stosować klauzul uznanych przez SOKiK za abuzywne, ani w inny sposób godzić w interesy słabszych uczestników rynku, jakimi są konsumenci.

Decydując o nałożeniu kary i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie ww. okoliczności, jak i możliwości finansowe przedsiębiorcy. Orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania, tak aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanego środka oraz wyrazić nadzieję, że odniesie on spodziewany skutek na przyszłość. Niniejsza kara powinna stanowić przestrogę dla przedsiębiorcy na przyszłość.

Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstraszącą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

W świetle powyższych okoliczności wysokość kary ustalono na poziomie 500 zł (słownie: pięćset złotych), co stanowi 1,053% przychodów osiągniętych przez przedsiębiorcę w 2007r.

W ocenie Prezesa Urzędu kara wymierzona w tej wysokości jest adekwatna do stopnia naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Prezes Urzędu, kierując się

potrzebą zdecydowanego przeciwdziałania stosowaniu praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał, że orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania. W tym przypadku kara powinna spełnić jednak przede wszystkim funkcję prewencyjną i wychowawczą, tak aby zapobiec w przyszłości naruszeniom przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

**Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji tej decyzji.**

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

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy *o ochronie konkurencji i konsumentów*, w związku z art. 479<sup>28</sup> § 2 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 - Delegatury Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w Bydgoszczy.

Z upoważnienia Prezesa Urzędu  
Ochrony Konkurencji i Konsumentów  
Dyrektor Delegatury w Bydgoszczy

**Otrzymują:**

1. Andrzej Pydyn  
SUB AQUA  
ul. Bankowa 14-16/7  
87-100 Toruń
2. a/a