PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie

RWA-61-24/08/MG

Warszawa, dn. 22 września 2009 r.

DECYZJA Nr RWA-20/2009

I. Na podstawie art. 26 ust. 1 w związku z 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.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) w zw. z § 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)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko Api Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, uznaje się, że działanie polegające na stosowaniu w *Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o.* postanowień o treści:

1. *„Biuro nie odpowiada za szkody, zmiany programu i inne niedogodności wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, przyczyny techniczne,(...) – w szczególności za opóźnienia w przylotach i wylotach oraz zmiany godzin odlotów i samolotów i nie pokrywa kosztów z tym związanych (koszty przejazdów, hoteli, rozmów telefonicznych) lub leżących po stronie Uczestnika albo osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z biurem (...)”* – (III.10),
2. *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe”* – (III.10),
3. *„Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie Uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu lub świadczeń”* – (III.12),
4. *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura powodów – decyzje władz państwowych (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie,*

jedynie zwrot całej wpłaconej kwoty. Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot" – (III.13),

5. *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy"* – (IV.1),
6. *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów"* – (IV.3),
7. *„Potrącenia (punkt ten dotyczy imprez, w programach których nie podano innych warunków rezygnacji np. niektóre imprezy lotnicze lub apartamenty) w terminie dłuższym niż:*
   - 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os,
   - od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – 40% ceny wyjazdu,
   - od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – 60% ceny imprezy,
   - od 13 do 7 dnia przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
   Poniżej 7 dni przed datą wyjazdu – 100% ceny imprezy" – (VII.6),
8. *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji"* – (VII.8),
9. *„Biuro przyjmuje reklamacje w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji lub adnotacja kontrahenta na voucherze potwierdzona przez pilota/rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy"* – (IX.1),
10. *„Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki"* – (IX.3)

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów

i nakazuje się zaniechanie jej stosowania.

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 treści art. 33 ust. 6 tej ustawy i § 7 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009 r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) w zw. z § 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)

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na Api Travel Sp. z o.o. z siedziba w Warszawie **karę pieniężną w wysokości 12 768 zł** (słownie: dwanaście tysięcy siedemset sześćdziesiąt osiem złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o jakim jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura UOKiK w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-402-3/08/DJ) mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) mających siedzibę na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m. in. do spółki Api Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej: Api Travel lub Spółka) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Api Travel przedstawiła m.in. wzór *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o.* (dalej: *Warunki uczestnictwa*).

Analiza przedmiotowego dokumentu wykazała, iż Spółka w stosunkach z konsumentami posługuje się wzorcem umownym zawierającym w swojej treści niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385^1 § 1 Kodeksu cywilnego, uznane prawomocnymi wyrokami Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: także SOKiK) za niedozwolone i wpisane do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego (dalej: rejestr niedozwolonych klauzul umownych).

Mając na uwadze powyższe ustalenia, Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie postanowieniem z dnia 25 kwietnia 2008 r. wszczął przeciwko Api Travel postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Api Travel Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego poprzez zawarcie w *Ogólnych warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o.* postanowień o treści:

1. *„Biuro nie odpowiada za szkody, zmiany programu i inne niedogodności wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, przyczyny techniczne,(...) – w szczególności za opóźnienia w przylotach i wylotach oraz zmiany godzin odlotów i samolotów i nie pokrywa kosztów z tym związanych (koszty przejazdów, hoteli, rozmów telefonicznych) lub leżących po stronie Uczestnika albo osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z biurem (...)”* – (III.10),
2. *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe”* – (III.10),
3. *„Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie Uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu lub świadczeń”* – (III.12),

4. *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura powodów – decyzje władz państwowych (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, jedynie zwrot całej wpłaconej kwoty. Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot"* – (III.13),
5. *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy"* – (IV.1),
6. *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów"* – (IV.3),
7. *„Potrącenia (punkt ten dotyczy imprez, w programach których nie podano innych warunków rezygnacji np. niektóre imprezy lotnicze lub apartamenty) w terminie dłuższym niż:*
   - 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os,
   - od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – 40% ceny wyjazdu,
   - od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – 60% ceny imprezy,
   - od 13 do 7 dnia przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
   Poniżej 7 dni przed datą wyjazdu – 100% ceny imprezy" – (VII.6),
8. *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji"* – (VII.8),
9. *„Biuro przyjmuje reklamacje w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji lub adnotacja kontrahenta na voucherze potwierdzona przez pilota/rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy"* – (IX.1),
10. *„Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki"* – (IX.3)

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Odpowiadając na zawiadomienie Prezesa Urzędu o wszczęciu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, Spółka pismem z dnia 20 maja 2008 r. ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów. W swej odpowiedzi na przedstawione zarzuty, Spółka poinformowała, iż cztery z kwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień (punkt III.10., IV.1., IV.3., VII.8. Warunków Uczestnictwa) zostały usunięte, a pozostałe zostały zmienione.

Pismami z dnia 1 września 2008 r., z dnia 21 listopada 2008 r., z dnia 10 marca 2009 r. oraz z dnia 18 marca 2009 r. Api Travel przekazała żądane informacje i wyjaśnienia.

W załączeniu do pisma z dnia 1 września 2008 r. Spółka przekazała wzór nowych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o.*, które zgodnie z przekazaną przez Api Travel informacją zostały przekazane do wszystkich biur współpracujących ze Spółką w formie aneksu do umów agencyjnych.

Spółka została zawiadomiona o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszym postępowaniu oraz o możliwości zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy w siedzibie Delegatury UOKiK w Warszawie.

Strona niniejszego postępowania skorzystała z prawa do zapoznania się z materiałem zgromadzonym w aktach sprawy (notatka służbowa z dnia 2 czerwca 2009 r.).

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Spółka „Api Travel" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest wpisana do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 185257 (dowód: odpis z Krajowego Rejestru Sądowego). Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność związana z turystyką (działalność biur i agencji podróży).

Przy zawieraniu z klientami, będącymi konsumentami w rozumieniu art. 22^1 k.c., tj. osobami fizycznymi dokonującymi czynności prawnej niezwiązanej bezpośrednio z ich działalnością zawodową lub gospodarczą, umów o świadczenie usług turystycznych Api Travel posługuje się wzorcem umownym w rozumieniu art. 384 k.c., zatytułowanym *„Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o."*.

Po przeprowadzeniu analizy tego wzorca Prezes Urzędu ustalił, iż w jego treści znajdują się postanowienia o brzmieniu:

1. *„Biuro nie odpowiada za szkody, zmiany programu i inne niedogodności wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, przyczyny techniczne,(...) – w szczególności za opóźnienia w przylotach i wylotach oraz zmiany godzin odlotów i samolotów i nie pokrywa kosztów z tym związanych (koszty przejazdów, hoteli, rozmów telefonicznych) lub leżących po stronie Uczestnika albo osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z biurem (...)"* – (III.10),
2. *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe"* – (III.10),
3. *„Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie Uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu lub świadczeń"* – (III.12),
4. *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura powodów – decyzje władz państwowych (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, jedynie zwrot całej wpłaconej kwoty. Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot"* – (III.13),
5. *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy"* – (IV.1),
6. *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów"* – (IV.3),

7. *„Potrącenia (punkt ten dotyczy imprez, w programach których nie podano innych warunków rezygnacji np. niektóre imprezy lotnicze lub apartamenty) w terminie dłuższym niż:*
   - 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os,
   - od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – 40% ceny wyjazdu,
   - od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – 60% ceny imprezy,
   - od 13 do 7 dnia przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
   Poniżej 7 dni przed datą wyjazdu – 100% ceny imprezy" – (VII.6),
8. *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji"* – (VII.8),
9. *„Biuro przyjmuje reklamacje w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji lub adnotacja kontrahenta na voucherze potwierdzona przez pilota/rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy"* – (IX.1),
10. *„Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki"* – (IX.3)

Powyższych postanowień dotyczą postawione Spółce zarzuty.

Pismem z dnia 20 maja 2008 r., ustosunkowując się do postawionych Api Travel zarzutów, Spółka poinformowała, że postanowienia o treści: *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe"*(III.10), *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy"*(IV.1), *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów"*(IV.3) oraz *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji"*(VII.8) zostały usunięte.

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis *Warunków Uczestnictwa* o brzmieniu: *„Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie Uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu lub świadczeń"* (III.12) Spółka zmieniła na postanowienie o treści: *„Jeśli w czasie trwania imprezy – Uczestnik z własnej woli zrezygnuje z całości lub części świadczeń, Biuro obciąża Uczestnika realnie poniesionymi kosztami niewykorzystanych świadczeń"*.

Natomiast zapis punktu III.13 *Warunków Uczestnictwa* o treści: *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura powodów – decyzje władz państwowych (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, jedynie zwrot całej wpłaconej kwoty. Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot"* Api Travel zastąpiła postanowieniem o treści: *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Biura powodów: decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej lub jeśli liczba Uczestników nie osiągnie na 7 dni przed jej rozpoczęciem, zakładanego minimum (grupy autokarowe 30 osób). Uczestnik ma prawo, według swego wyboru: a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie, b) zażądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń"*.

Zakwestionowane przez Prezesa Urzędu postanowienie w brzmieniu: *„Potrącenia (punkt ten dotyczy imprez, w programach których nie podano innych warunków rezygnacji np. niektóre imprezy lotnicze lub apartamenty) w terminie dłuższym niż: - 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os, - od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – 40% ceny wyjazdu, - od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – 60% ceny imprezy, - od 13 do 7 dnia przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy, Poniżej 7 dni przed datą wyjazdu – 100% ceny imprezy"* (VII.6) zostało zmienione w następujący sposób: *„Potrącenia ryczałtowe z tytułu rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie:- do 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł,- od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – do 40% ceny imprezy,- od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – do 60% ceny imprezy,- od 13 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy, - od1 dnia przed datą wyjazdu – do 90% ceny imprezy. Na życzenie Uczestnika, Biuro może obciążyć Uczestnika rzeczywistymi kosztami udziału w imprezie"*.

Spółka dokonała zmiany punktu IX.1 Warunków Uczestnictwa o treści: *„Biuro przyjmuje reklamacje w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji lub adnotacja kontrahenta na voucherze potwierdzona przez pilota/rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy"* na postanowienie w brzmieniu: *„Biuro przyjmuje reklamacje w formie pisemnej w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy"*.

Natomiast postanowienie o treści: *„Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki"* (IX.3) Spółka zastąpiła zapisem o brzmieniu: *„W przypadku uznania reklamacji Biuro ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat poniesionych przez Uczestnika"*.

Kwestionowany zapis *Warunków Uczestnictwa* o brzmieniu: *„Biuro nie odpowiada za szkody, zmiany programu i inne niedogodności wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, przyczyny techniczne,(...) – w szczególności za opóźnienia w przylotach i wylotach oraz zmiany godzin odlotów i samolotów i nie pokrywa kosztów z tym związanych (koszty przejazdów, hoteli, rozmów telefonicznych) lub leżących po stronie Uczestnika albo osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z biurem (...)"*(III.10) Spółka zmieniła na postanowienie o treści: *„Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie warunków umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w programie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo uniknąć, c) działaniem siły wyższej, d) zagrożeniem bezpieczeństwa lub życia"*.

W odniesieniu do powyższych zmian, pismem z dnia 19 sierpnia 2008 r. Delegatura UOKiK w Warszawie poinformowała Spółkę, iż nie może zaakceptować przedstawionej propozycji zmiany pkt III. 10 d *Warunków Uczestnictwa* oraz wskazała, że przesłanka *„zagrożenia bezpieczeństwa lub życia"* nie została przez ustawodawcę ujęta w wymienionym w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych katalogu przesłanek zwalniających organizatora turystyki z odpowiedzialności kontraktowej względem klienta. Pismem z dnia 1 września 2008 r. Spółka poinformowała, że wprowadziła „zmiany zgodnie z sugestiami Urzędu" oraz w załączeniu przekazała nowoopracowany wzorzec *„Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o."*, który został przekazany do wszystkich biur współpracujących z Api Travel w formie aneksu do umów agencyjnych.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, „*zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów*”, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się „*godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy”*.

Zbiorowe interesy konsumentów podlegają zatem ochronie przed wymierzonymi w nie naruszeniami, polegającymi na sprzecznych z prawem działaniach przedsiębiorców. Same przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie regulują konstrukcji bezprawności działań przedsiębiorcy. Działania te mogą okazać się bezprawne w razie ustalenia, że doszło do naruszenia przepisów innych ustaw, ale także zasad współżycia społecznego i dobrych obyczajów. Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawcy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa[1]. Przepisy regulujące postępowanie w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w większości mają charakter procesowy. Materialnoprawne przesłanki, istotne z punktu widzenia wydania decyzji, znajdują się w innych niż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów aktach prawa powszechnie obowiązującego. Prezes Urzędu oceniając zachowanie Przedsiębiorcy pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi zatem co do zasady stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne.

Jak wyżej wspomniano, art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów definiuje praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jako godzące w nie bezprawne zachowanie przedsiębiorcy. Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesów konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie trzech przesłanek, mianowicie zaistnieć musi – po pierwsze – działanie przedsiębiorcy, które – po drugie – jest bezprawne oraz – po trzecie – narusza zbiorowe interesy konsumentów.

Zakaz naruszania zbiorowych interesów konsumentów odnosi się do przedsiębiorców. Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z art. 4 pkt 1 ww. ustawy pod pojęciem przedsiębiorcy rozumie się przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, a także: (a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną nie mającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, (b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, (c)

[1] por. J. Szwaja, „Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji. Komentarz.”, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118

osobę fizyczną, która posiada kontrolę, w rozumieniu pkt 4, nad co najmniej jednym przedsiębiorcą, choćby nie prowadziła działalności gospodarczej w rozumieniu przepisów o swobodzie działalności gospodarczej, jeżeli podejmuje dalsze działania podlegające kontroli koncentracji, o której mowa w art. 13, (d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących praktyk ograniczających konkurencję oraz praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

„Api Travel" Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż Spółka posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Jak wskazano powyżej, bezprawność działań przedsiębiorcy co do zasady wynika z naruszenia innych przepisów powszechnie obowiązujących, niemniej należy wskazać, iż ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów w jednym przypadku identyfikuje wprost jako bezprawne działanie przedsiębiorcy polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów. Jak wskazał Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu o art. 23a ust. 2 (obecnie: art. 24 ust. 2) można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479^{45} § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, wydany po przeprowadzeniu kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479^{43} k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. *„Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes"*[2]. Przepis art. 479^{43} k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distiguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą

[2] H. Ciepła, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz." T. II, wydanie 3, s. 249

w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem.

Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, 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[45] § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”*. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame w treści nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. *„Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesądzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame”* (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII Ama 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż *„stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”*.

W celu wykazania bezprawności działań przedsiębiorcy koniecznym jest zatem ustalenie, że treść stosowanych przez niego we wzorcu umownym zapisów mieści się w hipotezie klauzul wpisanych do rejestru.

Odnosząc powyższe uwagi do przedmiotowej sprawy należy zauważyć, co następuje:

I.1. W pkt III.10 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Biuro nie odpowiada za szkody, zmiany programu i inne niedogodności wynikłe z przyczyn od niej niezależnych np. warunki atmosferyczne, decyzje władz, strajki, przyczyny techniczne (...) – w szczególności za opóźnienia w przylotach i wylotach oraz zmiany godzin odlotów i samolotów i nie pokrywa kosztów z tym związanych (koszty przejazdów, hoteli, rozmów telefonicznych) lub leżących po stronie Uczestnika albo osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z biurem (...)”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„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 uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 83/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 186.

2. *„Maxim nie ponosi odpowiedzialności za niezależne od Maxim-a przejściowe niedogodności w obiektach turystycznych spowodowane siłą wyższą np. czasowy brak wody, ogrzewania, prądu, klimatyzacji oraz za niedogodności spowodowane naprawą lub konserwacją wind, basenów lub innych urządzeń"* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 grudnia 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 109/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 428.
3. *„BT HUT - PLUS odpowiada za realizację ilości i jakości świadczeń w trakcie trwania imprezy, za wyjątkiem usterek zawinionych przez Uczestnika, osoby prawne i fizyczne nie pozostające w stosunku prawnym z BT HUT - PLUS lub usterek wynikłych z okoliczności, za które BT HUT - PLUS nie odpowiada, np. warunki atmosferyczne, decyzje państwowe, działanie siły wyższej"* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 1 lutego 2008 r. (Sygn. akt XVII Amc 263/07) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr 1362.

Klauzule te zostały przez SOKiK uznane za niedozwolone postanowienia umowne z tego względu, iż rozszerzają w stosunku do ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, poz. 2268 ze zm.) zakres okoliczności, które zwalniają organizatora od odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Stosownie do treści art. 11a ust. 1 ustawy, organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siła wyższą. Tymczasem zacytowane powyżej postanowienia wpisane do rejestru, jak również klauzula stosowana przez stronę postępowania, wyłączają odpowiedzialność organizatora turystyki nie tylko za okoliczności spowodowane siłą wyższą, ale za wszystkie nieprawidłowości zaistniałe w trakcie imprezy wynikające z przyczyn od organizatora niezależnych, jak również za nieprawidłowości wynikające z działań lub zaniechań osób trzecich niepozostających w stosunku prawnym z organizatorem, bez względu na to, czy te działania lub zaniechania można było przewidzieć albo uniknąć. Klauzule te w związku z tym, że istotnie ograniczają względem konsumenta odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, stanowią niedozwolone postanowienia umowne, o których mowa w art. 385^3 pkt 2 k.c.

I.2. W pkt III. 10 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe"*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Biuro nie ponosi odpowiedzialności za bagaż, przedmioty wartościowe i pieniądze, które Uczestnik zabiera ze sobą w podróż lub przechowuje w sejfie hotelowym”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 września 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 61/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 555.
2. *„UTiR ALF nie ponosi odpowiedzialności za: c) utratę lub uszkodzenie rzeczy, bagażu wartościowego i środków finansowych”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 19 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 76/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 685.
3. *„JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie przyjmuje odpowiedzialności za uszkodzenie i utratę bagażu oraz pieniędzy w nim się znajdujących lub uszkodzenie przedmiotów wartościowych.”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 100/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1136.

Klauzule te zostały uznane za sprzeczne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, gdyż bezzasadnie wyłączają odpowiedzialność organizatora za bagaż klienta. W uzasadnieniu wyroku z dnia 17 maja 2006 r., sygn. akt XVII Amc 5/05, uznającego za niedozwolone postanowienie umowne klauzulę w brzmieniu: *„Organizator nie odpowiada za bagaż klienta skradziony, zniszczony lub zaginiony w czasie trwania imprezy”* SOKiK wskazał, że organizator nie może generalnie wyłączyć swojej odpowiedzialności za bagaż klienta, bo oznacza to także wyłączenie odpowiedzialności w przypadku, gdy przechowanie bagażu jest organizowane przez niego bezpośrednio lub przez osoby działające na jego zlecenie (hotele, przewoźników itp.). Zdaniem Sądu, aby skutecznie wyłączyć swoją odpowiedzialność, organizator imprezy winien wskazać jakich sytuacji to dotyczy, wyłączając te przypadki, kiedy kradzieże, zagubienie bądź zniszczenie wynikają z wyłącznej winy konsumenta. Czym innym jest bowiem zagubienie bagażu pozostawionego w miejscu publicznym (np. w restauracji, na plaży itp.), a czym innym zaś utrata bagażu pozostawionego w miejscu, które powinno być objęte ochroną przez organizatora imprezy, jak np. pokój hotelowy czy luki bagażowe w środkach transportu.

I.3. W pkt III. 11 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Biuro nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie Uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu lub świadczeń”.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Sun&Fun nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, nie wykorzystanych z przyczyn leżących po stronie uczestnika”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 31/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1330.
2. *„Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub*

całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp." uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 161/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1042.

Postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego z art. 385^3 pkt 12 k.c., gdyż zmierza do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania. Ponadto, w wyroku z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 31/06) SOKiK podniósł, że w postanowieniu brak jest w ogóle jasno, wyraźnie i szczegółowo sprecyzowanych wzajemnych praw i obowiązków stron w sytuacji niewykorzystania świadczenia przez konsumenta, wobec czego postanowienie to jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 11 maja 2007 r., sygn. akt XVII Amc 28/06, uznającego za niedozwolone postanowienie o treści: *„W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana"*, zapis taki rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził z powodu nie wykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskał jakąś część z kosztów, jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia.

I.4. W pkt III. 13 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od biura powodów – decyzje władz państwowych (...). Uczestnikowi nie przysługuje z tego tytułu odszkodowanie, jedynie zwrot całej wpłaconej kwoty. Uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot"*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Biuro podróży zastrzega sobie prawo odwołania imprezy z przyczyn od siebie niezależnych (działanie siły wyższej itp.) W takim przypadku uczestnik może żądać wpisania go na listę stałą uczestników innej imprezy lub zwrotu pełnej wpłaty. W przypadku wybrania przez klienta imprezy o niższej cenie Biuro Podróży dokona zwrotu różnicy cen, w przypadku wybrania imprezy o wyższej cenie klient dopłaca różnicę pomiędzy cenami. Uczestnikowi nie przysługuje natomiast odszkodowanie"* postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 83/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 183.
2. *„Przy dokonywaniu jakichkolwiek zwrotów pieniężnych uczestnikowi nie przysługują odsetki od wpłaconych kwot"* postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 października 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 127/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 438.

Niedozwolony charakter wskazanego postanowienia stosowanego przez Spółkę wynika z faktu, że wyłącza ono odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora turystyki w sposób niezgodny z art. 11a ustawy o usługach turystycznych, który enumeratywnie wymienia okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora za niewykonanie lub

nienależyte wykonanie umowy. Postanowienie to rozszerza zakres wyłączeń odpowiedzialności odszkodowawczej organizatora turystyki, w przypadku odwołania imprezy z przyczyn niezależnych od organizatora, w stosunku do zakresu wyłączeń wynikających z art. 11 a ww. ustawy, oraz bezzasadnie wyłącza prawo konsumenta do odsetek od kwot zwracanych przez organizatora.

I.5. W pkt IV. 1 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy”* – (IV.1),

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią postanowienia *„Sun&Fun zastrzega sobie możliwość zmiany: - miejsca odlotu i przylotu, - trasy lotu (międzylądowania), - rodzaju samolotu, przewoźnika i czasów lotów, na krótko przed odlotem”* uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 31/06) i wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1328.

Sąd Apelacyjny w Warszawie rozpoznający sprawę przedmiotowego zapisu w II instancji (wyrok z dnia 25 września 2007 r. sygn. akt VI ACa 637/07) jednoznacznie stwierdził, że *„okoliczności takie jak: miejsce odlotu i przylotu, trasy (międzylądowania), rodzaj samolotu, przewoźnik i czas lotów stanowią istotne postanowienia umowne, a zatem zmiana umowy w zakresie tych jej elementów, stosownie do treści art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, winna się wiązać z przyznaniem klientowi prawa do odstąpienia od umowy”*.

I.6. W pkt IV. 3 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów”*.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„(...) Nie stanowi zmiany istotnych warunków umowy wzrost ceny za imprezę nie więcej niż 5%”* postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 listopada 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 89/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 608.
2. *„Wzrost cen powyżej 10% upoważnia Klienta do anulacji imprezy i uzyskania zwrotu całości kwoty wpłaconej do biura”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 4 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 8/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1045.

Cena imprezy turystycznej stanowi istotny warunek umowy zawieranej z klientem, dlatego jakakolwiek zmiana w tym zakresie, stosownie do art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, winna przyznawać mu prawo do odstąpienia od umowy. Klauzula, która uprawnia kontrahenta konsumenta do podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od tej umowy jest klauzulą abuzywną, o której mowa w art. 385^3 pkt 20 k.c.

I.7. W pkt VII. 6 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Potrącenia (punkt ten dotyczy imprez, w programach których nie podano innych warunków rezygnacji np. niektóre imprezy lotnicze lub apartamenty) w terminie dłuższym niż:*
- 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł/os,
- od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – 40% ceny wyjazdu,
- od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – 60% ceny imprezy,
- od 13 do 7 dnia przed datą wyjazdu – 80% ceny imprezy,
Poniżej 7 dni przed datą wyjazdu – 100% ceny imprezy"

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama m.in. z treścią postanowienia: *„W przypadku rezygnacji z przyczyn leżących po stronie klienta (...) klient zobowiązany jest do zapłacenia następujących opłat: a) 20% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 31 a 22 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy b) 50% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 21 a 14 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy c) 80% ceny jednostkowej imprezy przy rezygnacji między 13 a 4 dniem przed datą rozpoczęcia imprezy d) 95% ceny jednostkowej imprezy w terminie krótszym niż 4 dni przed datą rozpoczęcia imprezy"* uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 września 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 6/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 909.

SOKiK zakwestionował stosowanie przez organizatorów turystyki konstrukcji kosztów zryczałtowanych, jakie ponieść musi konsument odstępujący od umowy o organizację imprezy turystycznej. W wyroku z dnia 5 sierpnia 2004 r. (sygn. akt XVII Amc 63/03) Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdził, iż w przypadku rezygnacji klienta od umowy o usługi turystyczne przed rozpoczęciem imprezy *„organizatorzy turystyki mogą zatrzymać wartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Powinni jednak zwrócić kontrahentowi to, co oszczędzili wskutek niewykonania umowy. Wynika z tego konieczność prowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym konsumentem korzystającym z usług pozwanych".* Jak wynika z powyższego, jako właściwa metoda dokonywania rozliczeń z konsumentem odstępującym od umowy o organizację imprezy turystycznej został wskazany przez ten Sąd system rozliczeń indywidualnych.

I.8. W pkt VII. 8 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji".*

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią wpisanego do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 358 postanowienia w brzmieniu: *„Nie wykorzystywanie któregokolwiek ze świadczenia zawartego w umowie z woli klienta nie upoważnia do zwrotu wpłaconej kwoty"* uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 80/03).

W powołanym wyroku SOKiK wskazał, że zapis taki rażąco narusza interes konsumenta, gdyż w przypadku, gdy niewykorzystane przez klienta świadczenie zostanie sprzedane przez biuro innemu klientowi, to nie powstanie strata biura podróży. Sąd podniósł ponadto, że charakter abuzywny takiego postanowienia wynika też z faktu, że nie różnicuje ono przyczyn leżących po stronie klienta, które spowodowały niewykorzystanie przez niego świadczenia objętego umową.

I.9. W pkt IX. 1 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Biuro przyjmuje reklamacje w ciągu 14 dni od daty zakończenia imprezy. Podstawę do rozpatrywania reklamacji dotyczącej ilości lub jakości świadczeń stanowi kopia pisemnej reklamacji lub adnotacja kontrahenta na voucherze potwierdzona przez pilota/rezydenta lub kontrahenta w czasie trwania imprezy”.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. *„Uczestnik może zgłosić Organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od dnia zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 20 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 50/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1246.
2. *„Wszelkie niezgodności, potwierdzone pisemnie przez pilota lub świadczącego usługę (gestora bazy, kontrahenta) mogą Państwo zgłosić w biurze nie później niż 14 dni od zakończenia świadczeń”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 10 listopada 2005 r. (Sygn. akt XVII Amc 87/04) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 606.
3. *„W przypadku niewykonania lub nieodpowiedniego wykonania zrealizowania umowy przez biuro Atur, uczestnik ma prawo do złożenia reklamacji, nie później niż w ciągu 14 od zakończenia imprezy”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 29 listopada 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 224/07) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1338.
4. *„Warunkiem skutecznego zgłoszenia reklamacji przez Klienta jest dołączenie do niej pisemnego zgłoszenia nieprawidłowości wraz z opisem na czym polegają pilotowi, rezydentowi bądź obsłudze hotelowej i przez w/w osoby potwierdzone własnoręcznym podpisem lub w przypadku obsługi hotelowej dodatkowo pieczątki hotelu”* – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 22 grudnia 2004 r. (Sygn. akt XVII Amc 115/03) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 280.

W pierwszym ze wskazanych wyroków SOKiK uznał, iż 14-dniowy termin składania reklamacji jest zbyt krótki i prowadzić może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości zgłoszenia reklamacji. W ocenie Sądu poprzez stosowanie takiego zapisu organizator zmierza do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw, a tym samym do ograniczenia swojej odpowiedzialności względem konsumenta za nienależyte wykonanie umowy (art. 385^3 pkt 21 i 2 k.c.). W uzasadnieniu wyroku SOKiK z dnia 29 stycznia 2007 r. (sygn. akt XVII Amc 160/05) uznano, iż umowa o usługę turystyczną jest usługą mieszaną, w związku z czym w zakresie zagadnień związanych z terminem zawiadomienia, skutkami niedochowania terminu zawiadomienia oraz przedawnieniem roszczeń należy stosować w drodze analogii przepisy umowy o dzieło. Z kolei do rękojmi za wady dzieła stosuje się odpowiednio – na podstawie art. 638 k.c. – przepisy o rękojmi przy sprzedaży. Z treści art. 563 k.c. wynika, że kupujący traci uprawnienia z tytułu rękojmi za wady fizyczne rzeczy, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy

o wadzie w ciągu miesiąca od jej wykrycia, a w wypadku gdy zbadanie rzeczy jest w danych stosunkach przyjęte, jeżeli nie zawiadomi sprzedawcy o wadzie w ciągu miesiąca po upływie czasu, w którym przy zachowaniu należytej staranności mógł ją wykryć. W związku z tym wyznaczanie krótszego, niż miesięczny, terminu na złożenie reklamacji należy uznać bezprawne.

Również wymóg przedkładania organizatorowi reklamacji wyłącznie potwierdzonych przez pilota/rezydenta biura w miejscu trwania imprezy turystycznej, w ocenie SOKiK, stanowi nadmiernie uciążliwą formalność, od której organizator uzależnia swoją odpowiedzialność (art. 385^3 pkt 21 k.c.).

I.10. W pkt IX. 3 *Warunków uczestnictwa* stosowanych przez Api Travel znajduje się postanowienie o treści: *„Biuro ma obowiązek dokonania zwrotu części lub całości wpłat w ciągu 30 dni od daty rezygnacji Uczestnika lub daty uznania reklamacji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”.*

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest tożsama m.in. z treścią postanowienia: *„Zwrot opłat należnych uczestnikowi, organizator zrealizuje w terminie do 30 dni, od momentu podjęcia przez uczestnika ostatecznej decyzji. Od zwracanych kwot nie przysługują odsetki”* uznanego za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 lutego 2007 r. (Sygn. akt XVII Amc 56/06) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 1153.

W przywołanym wyroku SOKiK wskazał, że klauzula ta jest niezgodna z art. 14 ust. 5 ustawy o usługach turystycznych, który nakłada na organizatora imprezy turystycznej obowiązek natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. W ocenie sądu, niczym nie jest też uzasadnione przyznawanie sobie przez organizatora uprawnienia do zwrotu kwot bez odsetek.

Klauzule wskazane w sentencji niniejszej decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – są tożsame z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479^{45} Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma 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.

Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479^{43} k.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

Analiza wzorca umownego stosowanego przez Api Travel wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w sentencji przedmiotowej decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na możliwość

stosowania przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005r. sygn. akt VI ACa 760/05 podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005r. sygn. akt XVII Ama 46/04, SOKiK wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

W kontekście powyższych rozstrzygnięć sądowych rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza postanowienia kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru.

Przedstawione powyżej orzecznictwo potwierdza uchwała 7 sędziów Sądu Najwyższego z dnia 13 lipca 2006r. sygn. akt III SZP 3/2006, w której uznano, że *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^{45} Kodeksu postępowania cywilnego, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 23a* (obecnie: art. 24 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów).

Jak już wcześniej wspomniano w myśl art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów stosowanie postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone jest praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Zbiorowe interesy konsumentów to prawa nieograniczonej liczby konsumentów. Nie stanowią one przy tym sumy indywidualnych interesów konsumentów.

Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – 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 Spółki w związku

z prowadzoną przez przedsiębiorcę działalnością, jak i potencjalnych zainteresowanych, którzy mogą zawrzeć z nim umowę o uczestnictwo w imprezie turystycznej. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów.

W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, że działanie przedsiębiorcy jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających ze Spółką umowę na terenie całego kraju. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

W toku prowadzonego postępowania Spółka oświadczyła pismem z dnia 20 maja 2008 r., że usunięte zostały, kwestionowane przez Prezesa Urzędu, postanowienia w brzmieniu:

- *„(...) jak również nie odpowiada za pieniądze, dokumenty i rzeczy wartościowe”* – (III.10),
- *„Zmiana przewoźnika lotniczego lub autokarowego, godzin wyjazdów i powrotów, o ile nie zmienia się ilość świadczeń, posiłków, standard zakwaterowania i kolejność zwiedzania (o ile program został zrealizowany w całości) nie jest zmianą istotnych warunków umowy i nie stanowi podstawy do odstąpienia od umowy”* – (IV.1),
- *„W przypadku, gdy cena imprezy wzrośnie więcej niż 7% Uczestnik ma prawo zrezygnować z wyjazdu bez ponoszenia kosztów”* – (IV.3),
- *„Wpłaty dokonane w związku z zamówieniem przez klienta dodatkowych świadczeń nie podlegają zwrotowi w przypadku rezygnacji”* – (VII.8).

Jednocześnie Spółka wskazała zmiany wprowadzone do pkt. III.10 *Warunków Uczestnictwa* (pkt I.1. sentencji niniejszej decyzji) poprzez nadanie mu następującego brzmienia:

„Biuro odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie warunków umowy, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: a) działaniem lub zaniechaniem Uczestnika, b) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nie uczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w programie, jeśli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć albo uniknąć, c) działaniem siły wyższej, d) zagrożeniem bezpieczeństwa lub życia”.

W odniesieniu do tej zmiany, Delegatura UOKiK pismem z dnia 19 sierpnia 2008 r. poinformowała Spółkę, że przesłanka *„zagrożenia bezpieczeństwa lub życia”* nie została przez ustawodawcę ujęta w wymienionym w art. 11a ust. 1 ustawy o usługach turystycznych katalogu przesłanek zwalniających organizatora turystyki z odpowiedzialności kontraktowej względem klienta. Wobec powyższego, Spółka zmieniła to postanowienie usuwając z jego treści ww. przesłankę.

Api Travel wprowadziła również zmiany do pkt. II.12., III.13., VII.6., IX.1. oraz IX.3. *Warunków Uczestnictwa* (pkt I.3., I.4., I.7., I.9., I.10. sentencji niniejszej decyzji) poprzez nadanie im odpowiednio następujących treści:

– *„Jeśli w czasie trwania imprezy – Uczestnik z własnej woli zrezygnuje z całości lub części świadczeń, Biuro obciąża Uczestnika realnie poniesionymi kosztami niewykorzystanych świadczeń”*,

– *„Biuro zastrzega sobie prawo odwołania imprezy, jeżeli jej realizacja jest utrudniona lub niebezpieczna z niezależnych od Biura powodów: decyzje władz państwowych, działanie siły wyższej lub jeśli liczba Uczestników nie osiągnie na 7 dni przed jej rozpoczęciem, zakładanego minimum (grupy autokarowe 30 osób). Uczestnik ma prawo, według swego wyboru: a) uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie ze zwrotem różnicy w cenie, b) zażądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń”*,

– *„Potrącenia ryczałtowe z tytułu rezygnacji Uczestnika z udziału w imprezie:- do 30 dni przed datą wyjazdu – opłata manipulacyjna w wysokości 100 zł,- od 29 do 20 dni dnia przed datą wyjazdu – do 40% ceny imprezy,- od 19 do 14 dnia przed datą wyjazdu – do 60% ceny imprezy,- od 13 do 2 dni przed datą wyjazdu – do 80% ceny imprezy, - od1 dnia przed datą wyjazdu – do 90% ceny imprezy. Na życzenie Uczestnika, Biuro może obciążyć Uczestnika rzeczywistymi kosztami udziału w imprezie”*,

– *„Biuro przyjmuje reklamacje w formie pisemnej w ciągu 30 dni od dnia zakończenia imprezy”*,

– *„W przypadku uznania reklamacji Biuro ma obowiązek zwrotu części lub całości wpłat poniesionych przez Uczestnika”*.

Prezes Urzędu dokonując oceny wprowadzonych przez Spółkę zmian, uznał, że treść zmienionych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Biuro Podróży Api Travel Sp. z o.o.* została dostosowana do wymogów ustanowionych przez przepisy prawa.

Jak wynika z materiału dowodowego zebranego w niniejszym postępowaniu, Api Travel wprowadziło do obrotu z konsumentami nowe *Warunki Uczestnictwa*, które nie zawierają już zakwestionowanych przez Prezesa Urzędu postanowień. Pismem z dnia 1 września 2008 r. Spółka wskazała, że rozesłała nowy wzorzec *Warunków Uczestnictwa* do wszystkich biur z Api Travel współpracujących. Mimo tego nie można uznać, by Spółka zaniechała stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów. Dokonane bowiem przez Api Travel ww. czynności świadczą jedynie o przejawieniu zamiaru zaniechania praktyki. Dla stwierdzenia zaniechania stosowania praktyki istotne jest natomiast, by przedsiębiorca przedstawił nowoopracowany wzorzec umowy i wykazał, że przedstawił wszystkim dotychczasowym klientom aneksy do wcześniej zawartych umów. Natomiast Spółka nie przekazała dowodów świadczących o tym, że umowy jeszcze niezrealizowane, a zawarte według uprzednio obowiązujących *Warunków Uczestnictwa* w imprezie turystycznej zostały aneksowane, jak również nie udowodniła, że wszystkie imprezy turystyczne, przy zamawianiu których wykorzystany był wzorzec zakwestionowany przez Prezesa UOKiK zostały już zrealizowane. Zgodnie zaś z art. 27 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów ciężar udowodnienia okoliczności, że przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, spoczywa na przedsiębiorcy.

W tym stanie faktycznym nie jest zatem możliwe uznanie, że Spółka zaniechała stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Wobec powyższego, orzeczono jak w punkcie I sentencji.

II. Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes Urzędu może w drodze decyzji nałożyć na przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w rozumieniu art. 24 ustawy, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary.

Z powołanego wyżej przepisu wynika, że kara pieniężna ma charakter fakultatywny. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 ww. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy. Podkreślić należy, iż sankcja w postaci nałożenia kary może być na przedsiębiorcę nałożona niezależnie od tego, czy dopuścił się on naruszenia celowo, czy też nieumyślnie.

Biorąc pod uwagę okoliczności sprawy, przede wszystkim charakter i liczbę klauzul niedozwolonych, które przypisano Spółce, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione.

Zdaniem Prezesa UOKiK, opisane w niniejszej decyzji działania podejmowane przez Spółkę w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny były kojarzyć się jej z nieuchronnością naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Należy zarazem przyznać, że w zgromadzonym materiale dowodowym nie ma jednoznacznych dowodów wyraźnej intencji Spółki naruszenia tych interesów. Zebrane wyjaśnienia i informacje mogą wskazywać na nieumyślność działania Spółki. Niezależnie od powyższego, już stwierdzenie nieumyślności zakwestionowanej praktyki daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej, o której mowa w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pamiętać jednak należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Spółki kary pieniężnej jest fakt, iż jako organizator turystyki o kilkuletnim doświadczeniu na rynku usług turystycznych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne.

Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385^1 i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze.

Zauważyć przy tym należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Zgodnie z zeznaniem o wysokości osiągniętego dochodu (poniesionej straty) przez podatnika podatku dochodowego od osób prawnych (CIT), przychody netto Spółki ze sprzedaży w roku poprzedzającym wydanie niniejszej decyzji wyniosły 1 934 547 zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść ok. 193 454,70 zł.

Ustalenie kary w przedmiotowej sprawie miało charakter wieloetapowy, co spowodowane było zaistnieniem w postępowaniu okoliczności mających wpływ na jej wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu w pierwszej kolejności dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych ustaleń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wysokość kary – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej.

W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż zarzucana praktyka polegała na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych tożsamych w swoim celu i skutku z postanowieniami wpisanymi do rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu. W prowadzonym postępowaniu przypisano Spółce stosowanie dziesięciu postanowień niedozwolonych. Każde z nich negatywnie wpływa na sytuację konsumentów, ograniczając odpowiedzialność Spółki wobec konsumentów oraz kształtując w sposób naruszający prawo termin ograniczający przysługujące Spółce uprawnienie do zmiany ceny. W ocenie Prezesa Urzędu, postanowienia te są przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów i bezpośrednio naruszają ich interesy.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że postanowienia stosowane przez Spółkę naruszały interesy ekonomiczne i prawne konsumentów. Wyłączały one odpowiedzialność Spółki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Postanowienia te zmierzały w istocie do wprowadzenia w błąd konsumentów co do zasad i zakresu odpowiedzialności Spółki i ograniczały ich możliwość do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych.

W niniejszej sprawie, waga stwierdzonych naruszeń pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż łącznie waga naruszeń w przedmiotowej sprawie wynikających ze stosowania dziesięciu postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie 0,6% przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2008 r. Tym samym ustalona przez Prezesa Urzędu kwota bazowa stanowiąca równowartość 0,6% przychodu osiągniętego przez Spółkę wynosi 11 607 zł.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

Przy kalkulowaniu kary wzięto zatem pod uwagę okoliczność, iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju. Powyższa okoliczność uzasadnia wzrost kary o 10%.

W niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt I sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną w wysokości 12 768 zł (dwanaście tysięcy siedemset sześćdziesiąt osiem złotych), co stanowi ok. 0,66 % przychodu osiągniętego w 2008 roku i ok. 6,6 % kary maksymalnej.

Nakładając niniejszą decyzją karę pieniężną za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że ma ona: po pierwsze – charakter represyjny (nakładana jest za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (ma zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok SN z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

W ocenie Prezesa Urzędu, karze nakładanej niniejszą decyzją należy nadać w szczególności charakter prewencyjny. Niemniej, z uwagi na fakt, że pełni ona również funkcję represyjną w stosunku do uczestnika postępowania, jak i z uwagi na to, że ma ona skutkować zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji w przyszłości, orzeczona kara powinna stanowić dolegliwość dla uczestnika niniejszego postępowania.

Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstraszający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Biorąc od uwagę powyższe kara pieniężna nałożona na Api Travel jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia 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 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w związku z art. 479^{28} § 2 ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296 ze zm.) – 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 w Warszawie.

Otrzymuje:
Api Travel Sp. z o.o.
ul. Grójecka 42 A/42
02-320 Warszawa