Wyjaśnienie do artykułu „Chcemy współpracy a nie publicznych kłótni" opublikowanego w grudniowym numerze magazynu Wiadomości Turystyczne

W nawiązaniu do artykułu „Chcemy współpracy a nie publicznych kłótni" opublikowanego w grudniowym numerze magazynu Wiadomości Turystyczne UOKiK wyjaśnia, że w odniesieniu do wielu dziedzin życia konsumenci nie mają możliwości negocjowania warunków proponowanej przez przedsiębiorców umowy. Ich rola sprowadza się do podpisania kontraktu bądź jego odrzucenia w całości. Dotyczy to na przykład umów stosowanych przez banki, operatorów telefonicznych, deweloperów, zakłady ubezpieczeń, biura podróży, dostawców gazu i energii elektrycznej itp. Powoduje to niebezpieczeństwo, że przedsiębiorca w umowie narzuci konsumentowi klauzule, które nie będą dla niego korzystne. Dlatego kodeks cywilny stanowi, że postanowienia, które nie zostały uzgodnione indywidualnie, nie wiążą konsumenta, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco naruszający jego interesy. Przykładem są klauzule stawiające jako warunek odstąpienia od umowy zapłacenie kary lub wyłączające odpowiedzialność przedsiębiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania.

Obok akcji edukacyjno-informacyjnych mających na celu podniesienie świadomości konsumentów, co do przysługujących im praw i możliwości egzekwowania tych praw, Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów przeprowadza regularne kontrole wzorców umów oferowanych konsumentom przez z przedsiębiorców. Wyniki analiz podawane są do publicznej wiadomości, a do Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kierowane są pozwy o uznanie określonego postanowienia umownego za klauzulę abuzywną. Postanowienia umowne uznane prawomocnym wyrokiem SOKiK za niedozwolone są wpisywane do Rejestru klauzul niedozwolonych a ich stosowanie w obrocie z konsumentami staje się zakazane.

W związku z faktem, iż w każdym sezonie turystycznym można zaobserwować stale powtarzające się nieprawidłowości, UOKiK postanowił przeprowadzić w 2005 roku kolejną kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki. Analizą objęto 119 mniejszych przedsiębiorców wybranych drogą losową w ramach obszarów objętych działalnością poszczególnych delegatur Urzędu. Przede wszystkim analizie poddano umowy tych organizatorów, wobec których UOKiK do tej pory nie podejmował działań oraz wskazane w skargach konsumentów kierowanych do UOKiK.

„*Raport z kontroli wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki*" zawierający wnioski z analizy wzorców umów oferowanych konsumentom został przesłany Polskiej Izbie Turystyki. 29 czerwca 2005 roku został również opublikowany w serwisie internetowym Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów oraz przekazany środkom masowego przekazu. W raporcie w sposób wyraźny zaznaczono, że zawiera on ocenę i wyniki analizy dokonanej przez UOKiK.

W listopadzie 2005 roku w siedzibie Śląskiej Organizacji Turystycznej w Katowicach doszło do spotkania przedstawicieli Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z przedsiębiorcami z branży

turystycznej. Relacja z tego spotkania zamieszczona została w grudniowym numerze magazynu Wiadomości Turystyczne. Zawiera ona jednak szereg stwierdzeń nie mających uzasadnienia.

Tytuł artykułu „Chcemy współpracy a nie publicznych kłótni" sugeruje, że Urząd uczestniczył w sporach z przedsiębiorcami z branży turystycznej. Jest to stwierdzenie pozbawione podstaw. UOKiK realizuje swoje zadania w ramach obowiązującego prawa. Z przywołanych w artykule wypowiedzi przedstawicieli branży turystycznej wynika, że środowisko przez nich reprezentowane obawia się działań UOKiK, które miałyby mieć na celu wyłącznie „kontrolę i krytykę" poczynań biur turystycznych „dając tym samym pożywkę prasie".

Jedną z podstawowych kompetencji Urzędu jest podejmowanie działań mających na celu ochronę słabszych uczestników rynku, w tym zapobieganie praktykom naruszającym zbiorowe interesy konsumentów. Konsekwencją stwierdzenia przez Urząd w ramach kontroli, że dany przedsiębiorca stosuje we wzorcu postanowienie, które w ocenie UOKiK należy zakwalifikować jako niedozwolone postanowienie umowne jest poddanie go ocenie Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który rozpoznaje powództwa z zakresu niedozwolonych postanowień umownych oraz rozpatruje odwołania przedsiębiorców od decyzji w sprawach praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych. Z powództwem o uznanie postanowienia wzorca za niedozwolone może wystąpić także rzecznik konsumentów, organizacja społeczna zajmująca się ochroną konsumentów oraz każdy, kto według oferty może zawrzeć umowę z danym przedsiębiorcą. Każdy przedsiębiorca ma natomiast możliwość obrony swoich racji przed niezawisłym sądem. Zgodnie z obowiązującymi przepisami na podstawie prawomocnych i ostatecznych orzeczeń sądowych prowadzony jest Rejestr klauzul niedozwolonych, których stosowanie w obrocie z konsumentami przez przedsiębiorców staje się zakazane.

Odnosząc się do wymienionych w artykule zarzutów należy zauważyć, że zgodnie z obowiązującymi przepisami UOKiK nie jest organem mającym kompetencje w zakresie konsultowania czy też ustalania wzorcowych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych. Odpowiedzialność za treść wzorca umowy i zawieranych w oparciu o ten wzorzec umów spoczywa wyłącznie na przedsiębiorcy. W/w rejestr jest natomiast źródłem informacji, w jaki sposób nie należy formułować postanowień wzorca odnośnie poszczególnych kwestii regulowanych w umowie. Nie jest możliwe, aby UOKiK autoryzował (lub nie) jeden – obowiązujący wszystkie biura podróży – wzorzec umowy dla kilku tysięcy przedsiębiorców oferujących na polskim rynku usługi turystyczne. Tego rodzaju działanie byłoby sprzeczne z regułą swobody umów i zasadami wolnego rynku. Przedsiębiorcy przygotowując wzorce umowne winni zapoznać się z Rejestrem klauzul niedozwolonych, a z corocznie publikowanego przez Urząd raportu mogą pomocniczo dowiedzieć się, które postanowienia zostały ocenione wstępnie jako niedozwolone przez UOKiK.

Trudno odnieść się do przykładów klauzul pochodzących z rejestru, które – zdaniem przedsiębiorców – są zgodne z ustawą o usługach turystycznych, ponieważ nie przedstawiono konkretnych klauzul,

których zarzut ten dotyczy. W opinii UOKiK w rejestrze postanowień wzorców umów uznanych za niedozwolone na mocy orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nie ma takich, które są zgodne z ustawą o usługach turystycznych.

Zaprezentowana w artykule opinia, że klauzule dozwolone w jednym województwie zostały przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznane za niedozwolone w innym, nie znajduje uzasadnienia. Na jej poparcie autor nie przedstawił również żadnych dowodów. Warto przypomnieć natomiast, że zgodnie z przepisami kodeksu postępowania cywilnego tylko prawomocny wyrok o uznaniu postanowienia wzorca za niedozwolony ma skutek wobec osób trzecich z chwilą wpisania klauzuli do w/w rejestru. Oznacza to, że posłużenie się klauzulą opublikowaną w rejestrze ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego.