

Sygn. akt XVII AmA 50/12

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 2 grudnia 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Bogdan Gierzyński

Protokolant: Maciej Gembarzewski

po rozpoznaniu w dniu 2 grudnia 2013 roku w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) sp. z o.o. z siedzibą w W.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o stwierdzenie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i nałożenie kary pieniężnej

na skutek odwołania (...) sp. z o.o. z siedzibą w W.

od Decyzji Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 16 grudnia 2011 r. nr RWA - (...)

1. Oddala odwołanie w całości;
2. Zasądza od (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

SSO Bogdan Gierzyński

XVII AmA 50/12

UZASADNIENIE

Decyzją z dnia 16 grudnia 2011 roku, nr RWA- (...), Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, póź. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. uznał, że działanie (...) Sp. z o.o. z siedzibą W. polegające na:

1. Stosowaniu postanowień zawartych we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami o treści:
 - A. „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie (...) nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny" (pkt 4 ust. 5 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o. a),
 - B. „Uczestnik powinien powiadomić (...) (...) o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia,

ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie" (pkt 4 ust. 7 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o.

C. „(...) (...) nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika" (pkt 8 ust 2 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o.),

D. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania" (pkt 8 ust 3 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o.),

E. „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie (...) (...)” (pkt 10 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o.)

F. „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy" (Informator Podróżny „ O czym każdy turysta powinien wiedzieć ”),

G. „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. (...) nie odpowiada za ewentualne zmiany, które zmogły nastąpić po tym terminie" (Informator Podróżny „ O czym każdy turysta powinien wiedzieć ”),

stanowi praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, polegające na stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie ich stosowania z dniem 20 lipca 2011 r.

2. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o. o. w pkt. 4 ust. 6 postanowienia o treści:

„Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy",

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia umownego sprzecznego z przepisem art. 14 ust. 7 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, póź. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 20 lipca 2011 r.

3. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o. o. w pkt. 7 ust. 1 postanowienia o treści:

„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności

podniesione w reklamacji (...)” oraz stosowaniu we wzorcu umownym Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” postanowienia o treści; „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela (...), w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia”,

stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, polegającą na stosowaniu postanowienia umownego sprzecznego z przepisem art. 16b ust. 3 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r. Nr 223, póź. 2268 ze zm.), co stanowi naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów i stwierdza się zaniechanie jej stosowania z dniem 20 lipca 2011 r.

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, póź. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przeciwko (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nałożył na spółkę (...) Sp. z o.o. z siedzibą w W. karę pieniężną w wysokości:

1. 117559,00 zł (słownie: sto siedemnaście tysięcy pięćset pięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie 1.1 A-G sentencji niniejszej decyzji.

2. 58.779,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie 1.2 sentencji niniejszej decyzji.

3. 58.779,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie 1.3 sentencji niniejszej decyzji.

Przedmiotową decyzję zaskarżył powód – (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w części, tj. co do pkt I. 1 A, B, C, E, G, I.2 w zakresie jakim Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał stosowanie zakwestionowanych postanowień zawartych we wzorcach umowy za stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, I.3 – w zakresie w jakim Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał stosowanie postanowienia wzorca zawarte w pkt 7.1 Ogólnych Warunków Uczestnictwa w imprezach organizowanych przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w brzmieniu na dzień 3 września 2010 r. za stanowiące praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Ponadto powód zaskarżył pkt II decyzji w zakresie zasadności nałożenia kary pieniężnej.

Zaskarżonej decyzji zarzucił brak podstaw do uznania, iż zaskarżone niniejszym odwołaniem postanowienia zawarte we wzorcach umownych stosowanych przez powoda w obrocie z konsumentami stanowią praktyki naruszające zbiorowe interesy klientów.

Powołując się na powyższe powód wniósł o uchylenie decyzji w zaskarżonej części i obciążenie pozwanego kosztami postępowania. Z ostrożności procesowej w przypadku nie uwzględnienia argumentacji powoda wniósł on o zmianę zaskarżonej decyzji i odstąpienie od nakładania na powoda kary pieniężnej.

W odpowiedzi na odwołanie pozwany – Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o oddalenie odwołania w całości oraz zasądzenie od powoda na jego rzecz kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych.

Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

(...) sp. z o.o. z siedzibą w W. jest przedsiębiorcą prowadzącym działalność gospodarczą m.in. w zakresie biur podróży i agencji podróży. Przedsiębiorca prowadzi swoją działalność jako organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5

ustawy o usługach turystycznych na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów (...) Województwa (...) (nr (...)) (fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W zakresie prowadzonej działalności gospodarczej (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. od dnia 3 września 2010 roku posługiwał się wzorcami umownymi o nazwach: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) sp. z o.o.”, jak również „Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

Wzorzec „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) sp. z o.o.” zawierał m.in. następujące postanowienia stosowane w transakcjach z konsumentami:

1. „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie (...) nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny” (dowód: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o., k. 19 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania przez powoda ww. klauzuli w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdowało się następujące postanowienie, które jest tożsame z ww. postanowieniem umownym:

- „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny (...) (...) Należą do nich a) Istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z (...) (...) Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 listopada 2006 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr (...),

- „Uczestnik powinien pisemnie powiadomić (...) sp z o.o. o akceptacji nowych warunków umowy lub rezygnacji w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia. W przypadku rezygnacji Uczestnik otrzyma w ciągu 7 dni zwrot całości wpłaconych opłat. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 marca 2009 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr (...),

- „W tej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar. Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 czerwca 2009 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr (...).

Są to fakty bezsporne pomiędzy stronami postępowania.

2. „Uczestnik powinien powiadomić (...) (...) o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie” (dowód: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o., k. 19 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania przez powoda ww. klauzuli w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych z niedozwolone prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdowały się następujące klauzule, które są tożsame z ww. postanowieniem umownym:

- „Uczestnik powinien pisemnie powiadomić (...) sp z o.o. o akceptacji nowych warunków umowy lub rezygnacji w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia. W przypadku rezygnacji Uczestnik otrzyma w ciągu 7 dni zwrot całości wpłaconych opłat. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 18 marca 2009 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1614,

- „W tej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar. Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 3 czerwca 2009 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1707.

Są to fakty bezsporne pomiędzy stronami postępowania.

3. „(...) (...) nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika" (dowód: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o., k. 20 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania przez powoda ww. klauzuli w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych z niedozwolone prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdowały się następujące klauzule, które są tożsame z ww. postanowieniem umownym:

- „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.” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 28 grudnia 2006 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1042.

- „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 11 maja 2007 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1458.

Są to fakty bezsporne pomiędzy stronami postępowania.

4. „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie (...) (...)”(dowód: „Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) Sp. z o.o., k. 20 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania przez powoda ww. klauzuli w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdowały się następujące klauzule, które są tożsame z ww. postanowieniem umownym:

- (...) sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za informacje zawarte w broszurach hotelowych” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 listopada 2008 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1566.

- „Wszelkie informacje zamieszczone w katalogu, cenniku i warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. (...) nie odpowiada za zmiany, jakie hotel wprowadził w trakcie trwania sezonu, a po wydrukowaniu katalogu, jednakże będzie każdorazowo informował klienta o wszelkich wspomnianych zmianach, gdy tylko otrzyma takie informacje od zagranicznego partnera” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 listopada 2008 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr (...).

Są to fakty bezsporne pomiędzy stronami postępowania.

5. „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.”

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

Wzorzec Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” zawierał m.in. następujące postanowienia stosowane w transakcjach z konsumentami:

1. „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. (...) nie odpowiada za ewentualne zmiany, które mogły nastąpić po tym terminie” (dowód: Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”, k. 22 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania przez powoda ww. klauzuli w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów znajdowały się następujące klauzule, które są tożsame z ww. postanowieniem umownym:

- (...) sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za informacje zawarte w broszurach hotelowych” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 listopada 2008 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1566.

- „Wszelkie informacje zamieszczone w katalogu, cenniku i warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. (...) nie odpowiada za zmiany, jakie hotel wprowadził w trakcie trwania sezonu, a po wydrukowaniu katalogu, jednakże będzie każdorazowo informował klienta o wszelkich wspomnianych zmianach, gdy tylko otrzyma takie informacje od zagranicznego partnera” – postanowienie uznane za niedozwolone na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 17 listopada 2008 r. i wpisane do ww. rejestru pod nr 1567.

Są to fakty bezsporne pomiędzy stronami postępowania.

2. „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” oraz „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela (...), w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia” (dowód: Informator Podróżny „ O czym każdy turysta powinien wiedzieć”, k. 22 akt adm., fakt bezsporny).

Postanowienie to stosowane było przez (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. w transakcjach z konsumentami w okresie od 3 września 2010 roku do 20 lipca 2011 (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 26 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W okresie stosowania wszystkich powyższych klauzul (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., tj. od dnia 3 września 2010 r. do dnia 20 lipca 2011 roku przedsiębiorca ten zawarł 24 281 umów (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 103 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W roku 2010 spółka (...) sp. z o.o. z siedzibą w W. osiągnęła przychód w wysokości (...) PLN (dowód: pismo (...) sp. z o.o. z siedzibą w W., k. 103 akt adm., fakt bezsporny pomiędzy stronami postępowania).

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Odwołanie nie zasługuje na uwzględnienie, zaś podniesione w nim argumenty nie dały podstaw do zmiany bądź uchylenia zaskarżonej decyzji.

Stosownie do treści 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.), zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy, w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964 r. - Kodeks postępowania cywilnego (Dz. U. Nr 43, poz. 296, z późn. zm.5).

Sąd Najwyższy uznaje również, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumenta w rozumieniu art.24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów jest stosowanie identycznej klauzuli, jak klauzula wpisana do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru. Przemawia za tym wykładnia gramatyczna art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów. Przepis ten nie rozróżnia między stosowaniem klauzuli przez przedsiębiorcę, który brał udział w postępowaniu zakończonym wpisem klauzuli do rejestru, a innymi przedsiębiorcami. Art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów posługuje się bowiem sformułowaniem "stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru", a nie "dalsze stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru" (por. uchwała SN z dnia 13 lipca 2006 r. III SZP 3/06). Pojęcie "stosowanie klauzuli wpisanej do rejestru" oznacza nie tylko zamieszczenie przez innego przedsiębiorcę w stosowanym przez siebie wzorcu identycznego sformułowania ale także klauzul o treści zmienionej w stosunku do wpisanej do rejestru, jeżeli zmiany te nie prowadzą do zmiany istoty klauzuli.

W świetle powyższego należy stwierdzić, że strona powodowa stosowała praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Bezspornym bowiem jest fakt, że powód będący przedsiębiorcą w zakresie prowadzonej działalności stosował klauzule o których mowa w decyzji będącej przedmiotem niniejszego postępowania. Postanowienia te miały przy tym taki sam abuzywny charakter jak klauzule znajdujące się w rejestrze postanowień niedozwolonych prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów.

W zakresie klauzuli „Uczestnik powinien powiadomić (...) (...) o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie.” wskazać należy, że jest ona tożsama pod względem celowościowym, a ponadto zbliżona pod względem językowym do klauzuli nr 1707 znajdującej się w katalogu postanowień niedozwolonych w dacie jej stosowania. W podobny sposób kształtuje ona prawa i obowiązki konsumenta, z naruszeniem dobrych obyczajów rażąco naruszając interes konsumenta. Stosowanie przedmiotowej klauzuli prowadzi do pogorszenia sytuacji konsumenta w zestawieniu z regulacją ustawową ograniczając konsumentowi termin na złożenie stosownego oświadczenia woli. Niewątpliwie klauzula ta prowadzi do zaostżenia przesłanki „niezwłoczności” wskazanej w art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz.U. z 2004 roku, nr 223, poz. 2286 ze zm.), który reguluje sytuacje zmiany warunków umowy i związanych z tym uprawnień klienta biura turystycznego. Powód w drodze przedmiotowej klauzuli wprowadził 2 dniowy termin w miejsce ustawowego terminu określonego jako „niezwłocznie”. W orzecznictwie przyjmuje się, że termin „niezwłocznie” oznacza bez zbędnej zwłoki i termin ten podlega ocenie w zależności od okoliczności sprawy. Wskazać przy tym należy, że stosowanie klauzul pogarszających sytuację konsumenta w porównaniu z bezwzględnie obowiązującymi regulacjami ustawowymi stanowi samoistną podstawę do stwierdzenia stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. Zakwestionowane postanowienie w rażący sposób narusza również interesy konsumenta, stanowi dla niego niewątpliwą niedogodność i stawia organizatora w uprzywilejowanej sytuacji.

W analizowanej klauzuli powód zastrzegł ponadto formę dorozumianej akceptacji przez konsumenta nowych warunków umowy. Odnosząc się do kwestii podnoszonych przez powoda dotyczących oceny takiego określenia sposobu dokonania oświadczenia woli przez konsumenta wskazać należy, iż w przekonaniu Sądu zastrzeżenie zgodnie z którym przedsiębiorca turystyczny zastrzega dorozumiane przyjęcie przez konsumenta zmienionych warunków umowy, gdy ten nie złoży oświadczenia o przyjęciu lub odstąpieniu od umowy w terminie 2 dni stanowi niewątpliwie praktykę sprzeczną z dobrymi obyczajami. Postanowienie to bowiem kształtuje prawa konsumenta w sposób mniej korzystny niż ustawa o usługach turystycznych – ustawa bowiem wymaga aktywnego zachowania konsumenta, ma on złożyć oświadczenie czy przyjmuje zmienione warunki czy też odstępuje od umowy. Powód natomiast odmiennie zastrzegł, że brak oświadczenia konsumenta w terminie bardzo krótkim (2 dniowym) poczytuje za akceptację nowych warunków. Postanowienie to zatem nie tylko sprzeczne jest z ustawą ale również kształtuje prawa i obowiązki w sposób niedozwolony z punktu widzenia dobrych obyczajów i interesu konsumenta. W ocenie Sądu każda zmiana istotnych warunków umowy dokonana przez organizatora rodzi po stronie konsumenta prawo do złożenia przemyślanego oświadczenia o przyjęciu zmienionych warunków czy odstąpieniu od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń.

Podobne zastrzeżenia należy odnieść do postanowienia o treści: „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie (...) nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny”.

W zakresie postanowienia „(...) (...) nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika”, stwierdzić należy, że jest ono tożsame ze znajdującymi się w prowadzonym przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestrze postanowień niedozwolonych. Postanowienie to ma abuzywny charakter i w prowadzonej przez powoda działalności prowadzi do niedozwolonych z punktu widzenia konsumenta skutków

naruszając podstawową zasadę prawa cywilnego, tj. ekwiwalentności świadczeń stron. Podkreślić przy tym należy, że zgodnie z art. 385⁽³⁾ pkt 12 w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te które w szczególności (...) wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Stosując przedmiotową klauzulę powód niewątpliwie kształtował stosunek prawny z naruszeniem dobrych obyczajów i rażącym naruszeniem interesu konsumentów. Zastosowanie tej klauzuli w praktyce prowadziło bowiem do pozbawienia konsumenta możliwości uzyskania spełnionego przez siebie świadczenia w przypadku niewykorzystania świadczeń oferowanych przez przedsiębiorcę turystycznego. Podkreślić przy tym należy, że takie ukształtowanie zasad rozliczeń stron w praktyce prowadzi do zaniechania przez konsumenta dochodzenia zapłaty ekwiwalentu niewykorzystanych usług. W tym miejscu zaznaczyć również należy, że na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 9 listopada 2010 roku w rejestrze klauzul niedozwolonych zostało umieszczone postanowienie o treści: „uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości niewykorzystanych świadczeń z winy uczestnika”, które jest niemalże identyczne z postanowieniem stosowanym przez powoda. Odnosząc się do zarzutów powoda, należy wskazać, że fakt zamieszczenia ww. klauzuli w rejestrze w okresie gdy powód stosował już klauzulę będącą przedmiotem postępowania nie pozbawia takiego działania charakteru bezprawności. Decydujące znaczenie dla oceny w tym względzie należy przypisać faktowi stosowania klauzuli w okresie, gdy tożsama klauzula znajdowała się w rejestrze prowadzonym na podstawie art. 479⁽⁴⁵⁾ kpc., co w przedmiotowej sprawie niewątpliwie miało miejsce. Ww. klauzula została umieszczona w rejestrze 26 stycznia 2011 roku, zaś pozwany zaprzestał stosowania klauzul kwestionowanych przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w dniu 20 lipca 2011 r.

Zgodzić należy się z pozwanym, iż klauzule: „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie (...) (...)” oraz „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010 r. (...) nie odpowiada za ewentualne zmiany, które zmogły nastąpić po tym terminie” tożsame są z klauzulami znajdującymi się w rejestrze klauzul niedozwolonych pod nr 1566 i 1567. W sposób niedozwolony prowadzą one do wyłączenia odpowiedzialności powoda względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Zaznaczyć przy tym należy, że nie jest to kwestionowane przez stronę powodową. Powód podnosi jednak w odwołaniu, że wbrew twierdzeniom Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów „katalogi” o których mowa w ww. klauzulach nie stanowiły części stosunków umownych nawiązywanych z konsumentami przez powoda w związku z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą. Zaznaczyć jednak należy, iż powód nie wykazał w należyty sposób, aby „katalogi” wyłączone były wolą stron z zakresu ww. stosunków zobowiązaniowych. Dla uzasadnienia swojego stanowiska powód wskazał jedynie na pkt 2.3. „Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez (...) sp. z o.o.”, w których nie zostały wymienione „katalogi” jako integralne części umowy. Ustosunkowując się do podniesionych przez powoda zarzutów wskazać należy, że zgodnie z art. 12 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych dla wyłączenia informacji wymienionych w ust. 1 pkt 1 – 8 art. 12 ww. ustawy zawartych m.in. w katalogach konieczne jest wyraźne oświadczenie woli stron w tym przedmiocie, o czym w przedmiotowej sprawie brak jest informacji. Ponadto wskazać należy, że sam fakt umieszczenia we wzorcach informacji o „katalogach” i zastrzeżeń dotyczących ich treści niezaprzeczalnie wywołuje po stronie konsumentów uzasadnione przeświadczenie, iż „katalogi” zawierają informacje o świadczonych przez przedsiębiorcę usługach i rodzą po stronie konsumentów słuszne oczekiwania dotyczące sposobu realizacji tych usług. Konsument ma więc prawo kierować się przy wyborze oferty treścią katalogów, nawet jeżeli nie zostały one wprost inkorporowane do stosunku umownego, co niewątpliwie zaakcentował ustawodawca wprowadzając zasadę, zgodnie z którą w braku odmiennego zastrzeżenia stron treść katalogów stanowi część stosunku umownego. Dla uchylenia tej zasady niezbędne jest wyraźne zastrzeżenie stron, co w przedmiotowej sprawie, jak już wyżej zaznaczono nie miało miejsca. W związku z tym należy stwierdzić, iż zarzuty powoda w przedmiotowej kwestii nie są uzasadnione.

Przechodząc do oceny pkt I.2. i n. zaskarżonej decyzji zaznaczyć należy, że nie ulega wątpliwości, iż praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest postępowanie polegające na stosowaniu postanowień umownych sprzecznych z bezwzględnie wiążącymi przepisami prawa.

W przedmiotowej sprawie powód stosował postanowienie o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy”. W przekonaniu Sądu postanowienie to niewątpliwie wyłącza odpowiedzialność za odwołanie imprezy w szerszym zakresie niż art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych. Ww. przepis ma charakter normy bezwzględnie wiążącej i statuuje jedynie dwie przesłanki wyłączające odpowiedzialność odszkodowawczą organizatora imprezy turystycznej związanej z jej odwołaniem, tj. siła wyższa i zgłoszenie się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie. Wbrew podnoszonym przez powoda zarzutom pojęcie „bezpieczeństwa uczestników” nie jest tożsame z pojęciem „siły wyższej”. Podnieść bowiem należy, iż przez pojęcie „siły wyższej” należy rozumieć okoliczności w pełni niezależne od woli strony, jej postępowania oraz podejmowanych przez nią działań, jak również okoliczności trudne do przewidzenia w normalnych warunkach prowadzonej działalności gospodarczej. Przenosząc te uwagi na grunt przedmiotowej sprawy, należy zaznaczyć, że to na organizatorze imprezy turystycznej spoczywa w głównej mierze obowiązek zapewnienie uczestnikom bezpieczeństwa. Stanowi to jedno z podstawowych obowiązków ciężących na organizatorach imprez – będących podmiotami profesjonalnymi. Podjęcie się organizacji imprezy, w tym imprezy o podwyższonym ryzyku dla uczestników, powinno być poparte pełnym profesjonalizmem w zabezpieczeniu bezpieczeństwa, zaś wystąpienie zagrożenia w tym względzie w żadnym wypadku nie może być traktowane jako okoliczność wyjątkowa tożsama z pojęciem „siły wyższej”. Z tych względów Sąd uznał, że przedstawiona w tym względzie argumentacja powoda nie jest uzasadniona.

Podobnie za sprzeczne z ustawą, tj. z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, należy uznać postanowienie stosowane przez powoda o treści: „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” w zakresie w jakim wzorzec ten nakłada rygor: „utrata prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji”. Bezsprzecznie zastrzeżenie to ogranicza konsumentowi ustawowe uprawnienie do złożenia reklamacji w terminie 30 dniowym niezależnie od wcześniejszego zgłoszenia dostrzeżonych nieprawidłowości.

Mając powyższe na względzie Sąd nie stwierdził podstaw do uwzględnienia zarzutów powoda odnoszących się do stosowanych przez niego klauzul i ich oceny prawnej.

Sąd nie stwierdził również podstaw do uwzględnienia zarzutów dotyczących wymiaru nałożonej na powoda kary pieniężnej. Z punktu widzenia poglądów Trybunału Konstytucyjnego, odpowiedzialność karnoadministracyjna to odpowiedzialność typu represyjno-porządkowego, jest przejawem interwencjonizmu państwowego w sferach, jakie zostały uznane przez ustawodawcę za szczególnie istotne (zob. wyrok z 24 stycznia 2006 r., sygn. SK 52/04, OTK ZU nr 1/A/2006, poz. 6). Ingerencja ta stanowi sankcję niezgodnego z prawem zachowania określonych podmiotów. Odwołał się przy tym do wyroku z 12 stycznia 1999 r. (sygn. P. 2/98), w którym Trybunał Konstytucyjny zwrócił uwagę, że art. 83 Konstytucji nakłada na każdego obowiązek przestrzegania prawa Rzeczypospolitej Polskiej.

W granicach uznania administracyjnego pozostaje również wydanie decyzji określonej w art.28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji im konsumentów.

Podkreślić przy tym należy, że powyższy przepis ma zastosowanie wyłącznie w przypadku, gdy w postępowaniu w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów naruszenie zbiorowych interesów konsumentów zostanie jedynie uprawdopodobnione, a nie udowodnione jak w niniejszej sprawie.

W tej sytuacji brak jest podstaw do uznania, że kara została wymierzona z przekroczeniem granic uznania administracyjnego. Równocześnie, mając na względzie, że jej wysokość została ustalona w granicach dolnego zagrożenia ustawowego, brak jest podstaw do uznania, że jest ona nadmiernie wysoka.

Przemawia za tym szeroki krąg konsumentów do których wzorce miały zastosowanie. Podkreślić przy tym również należy, iż wskazane w zaskarżonej decyzji działanie powoda wywoływało w obrocie konsumenckim doniosłe skutki. Zauważyć bowiem należy, że konsumenci, którzy ponieśli szkodę w związku z działalnością powoda, zapewne w zupełnie wyjątkowych przypadkach podejmowali działania prawne zmierzające do sądowej ochrony swych praw, co spowodowane było stosunkowo niewielkim zakresem szkody, jak również nieświadomością przysługujących im praw. Przyczyniło się to niewątpliwie do uzyskania korzyści przez powoda związanych ze stosowaniem bezprawnych praktyk.

Z tych względów odwołanie należało oddalić wobec braku podstaw do jego uwzględnienia (art.479^{31a} § 1 k.p.c.).

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sporu, zasądzając na rzecz pozwanego koszty zastępstwa procesowego według norm przepisanych (art. 98 k.p.c.).

SSO Bogdan Gierzyński