

WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 11 grudnia 2013 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w następującym składzie:

Przewodniczący: SSR (del.) Daria Popłonyk

Protokolant: Paulina Czajka

po rozpoznaniu w dniu 27 listopada 2013r. w Warszawie

na rozprawie

sprawy z odwołania (...) sp. z o.o. w O.

przeciwko Prezesowi Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

o naruszenie zbiorowych interesów konsumentów

I. zmienia decyzję nr (...) z dnia 17 maja 2011r.:

1. w pkt I.1 przez wskazanie, że z dniem 16 lipca 2011r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
2. w pkt I.2 przez wskazanie, że z dniem 12 stycznia 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
3. w pkt I.3 przez wskazanie, że z dniem 12 stycznia 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
4. w pkt I.4 przez wskazanie, że z dniem 1 czerwca 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
5. w pkt II.1 przez wskazanie, że z dniem 12 stycznia 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
6. w pkt II.2 przez wskazanie, że z dniem 1 czerwca 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
7. w pkt II.3 przez wskazanie, że z dniem 1 czerwca 2010r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie,
8. w pkt V.1 przez wskazanie, że z dniem 5 lipca 2011r. zaniechano stosowania postanowienia opisanego w tym punkcie;

II. zmienia pkt VII.1 skarżonej decyzji przez zmniejszenie wymierzonej kary do kwoty 800.000 zł (osiemset tysięcy złotych);

III. zmienia pkt VII.2 skarżonej decyzji przez zmniejszenie wymierzonej kary do kwoty 600.000 zł (sześćset tysięcy złotych);

IV. zmienia pkt VII.5 skarżonej decyzji przez zmniejszenie wymierzonej kary do kwoty 630.000 zł (sześćset trzydzieści tysięcy złotych);

V. w pozostałym zakresie powództwo oddala;

VI. zasądza od powoda na rzecz pozwanego kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego.

Sygn. akt AmA 158/11

UZASADNIENIE

Decyzją nr (...) z dnia 17 maja 2011 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów po przeprowadzeniu wszczętego z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów uznał za naruszające zbiorowe interesy konsumentów szereg postanowień wzorców umownych stosowanych przez (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. oraz nałożył na spółkę karę pieniężną w kwocie łącznej 2.747.931,00 zł (dwóch milionów siedmiuset czterdziestu siedmiu tysięcy dziewięciuset trzydziestu jeden złotych zero groszy), a także obciążył ją kosztami postępowania w kwocie 71,00 zł (siedemdziesięciu jeden złotych zero groszy).

W punkcie I decyzji Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie przez (...) Sp. z o.o. w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” czterech postanowień wzorców umowy wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, co jest działaniem niezgodnym z dyspozycją art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, oraz nakazał zaniechanie ich stosowania.

Pierwsze postanowienie wzorca umowy, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „ (...) Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym)”, zgodnie z treścią uzasadnienia decyzji, wyłączyło odpowiedzialność organizatora za przedmioty należące do uczestników imprez, przerzucając ją na konsumentów.

Drugie postanowienie wzorca umowy, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „REKLAMACJE Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))”, Prezes UOKiK uznał za wyłączające w pewnym zakresie możliwość składania reklamacji, co w konsekwencji może powodować utrudnienie dochodzenia przez konsumentów roszczeń odszkodowawczych.

Na mocy trzeciego postanowienia wzorca umowy, którego stosowanie uznano za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o treści: „INNE ZMIANY W przypadku imprez samolotowych: - biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)”, w ocenie Prezesa UOKiK wyłącza odpowiedzialność organizatora za nieprawidłową realizację świadczeń objętych umową o świadczenie usług turystycznych.

Czwarte postanowienie wzorca umowy, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „ (...) O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczeń o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. (...)”, zgodnie z treścią uzasadnienia decyzji, ustanawia domniemanie zgody konsumenta na wprowadzenie zmian do zawartej przez niego umowy.

W związku ze stosowaniem przez (...) Sp. z o.o. w/w postanowień wzorców umowy Prezes UOKiK nałożył na spółkę karę pieniężną w wysokości 928.458,00 zł (dziewięciuset dwudziestu ośmiu tysięcy czterystu pięćdziesięciu ośmiu złotych zero groszy), przy której ustalaniu uwzględniono fakt, iż praktyki spółki były długotrwałe oraz że były stosowane nieumyślnie. W ocenie Prezesa UOKiK w sprawie brak jest okoliczności łagodzących, jednakże po stronie Spółki wystąpiły okoliczności obciążające, a mianowicie ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia oraz recydywa, gdyż przeciwko Spółce prowadzono już postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na stosowaniu klauzul tożsamyh z wpisanymi do rejestru, które zakończyło się wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji nr (...) z dnia 11 września 2006 r., w której stwierdzono m.in. stosowanie dwóch praktyk polegających na stosowaniu klauzul tożsamyh z wpisanymi do rejestru.

W punkcie II decyzji Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie przez (...) Sp. z o.o. w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” trzech postanowień, których stosowanie jest w przypadku dwóch pierwszych postanowień działaniem niezgodnym z dyspozycją art. 11a ust. 1 w zw. z art. 11b ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a w konsekwencji niezgodnym z dyspozycją art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, natomiast w przypadku trzeciego z postanowień działaniem niezgodnym z dyspozycją art. 14 ust. 5 w zw. z art. 14 ust. 2 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych oraz art. 11a ust. 1 w zw. z art. 11b ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych, a w konsekwencji niezgodnym z dyspozycją art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, oraz nakazał zaniechanie ich stosowania.

Pierwsze postanowienie, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „CENA IMPREZY (...) Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie (...) za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...)”, w ocenie Prezesa UOKiK ograniczyło odpowiedzialność organizatora względem konsumentów z tytułu nienależytego wykonania umowy w zakresie nieterminowej realizacji świadczeń związanych z transportem.

Drugie postanowienie, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA (...) (...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)” w ocenie Prezesa UOKiK ograniczyło odpowiedzialność organizatora względem konsumentów z tytułu nienależytego wykonania umowy w zakresie spełnienia określonych w umowie świadczeń o określonej w umowie jakości.

Na mocy trzeciego postanowienia, którego stosowanie zostało uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów, o brzmieniu: „ (...) Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)” organizator ograniczył swoją odpowiedzialność względem konsumentów z tytułu nienależytego wykonania umowy w zakresie nieterminowej realizacji świadczeń związanych z transportem.

W związku ze stosowaniem przez (...) Sp. z o.o. w/w postanowień Prezes UOKiK nałożył na spółkę karę pieniężną w wysokości 658.105,00 zł (sześciuset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych zero groszy) przy której wymierzaniu Prezes UOKiK brał pod uwagę, iż praktyki te były długotrwałe, a ich waga stosunkowo duża, a także fakt, iż zawarcie umów zawierających w/w postanowienia wiąże się ze znacznym obciążeniem finansowym konsumentów oraz że Spółka działa na rynku, na którym działa wiele podmiotów świadczących usługi turystyczne. W ocenie Prezesa UOKiK w sprawie brak jest okoliczności łagodzących, jednakże za okoliczność obciążającą uznano znaczny, tj. ogólnopolski zasięg terytorialny naruszenia.

W punkcie III i IV decyzji Prezes UOKiK uznał za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów stosowanie przez (...) Sp. z o.o. w „Warunkach uczestnictwa w imprezach turystycznych” postanowień wzorca umowy, które

zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego, o brzmieniu: „(...) Klient musi zostać poinformowany o ewentualnej zmianie ceny jak najszybciej, najpóźniej na 20 dni przed datą wyjazdu”, oraz „(...) Biuro podróży nie zwraca ceny niewykorzystanych punktów programu imprezy, wycieczek na miejscu i imprez w miejscu docelowym”, co jest niezgodne z art. 24 ust 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, oraz stwierdził zaniechanie jej stosowania z dniem 9 grudnia 2008 r. Pierwszemu postanowieniu wzorca umowy Prezes UOKiK zarzucił wskazanie zbyt krótkiego terminu na przekazanie konsumentowi informacji o zmianie ceny imprezy turystycznej, drugiemu zaś godzące w interesy konsumentów zastrzeżenie, że równowartość niewykorzystanych punktów programu nie będzie konsumentom zwracana.

W związku ze stosowaniem przez (...) Sp. z o.o. postanowień, o których mowa w punkcie III i IV decyzji Prezes UOKiK nałożył na spółkę kary pieniężne w wysokości odpowiednio 293.035,00 zł (dwustu dziewięćdziesięciu trzech tysięcy trzydziestu pięciu złotych zero groszy) oraz 210.228,00 zł (dwustu dziesięciu tysięcy dwustu dwudziestu ośmiu złotych zero groszy). Ustając wysokość kary pieniężnej uwzględniono stosunkowo dużą wagę naruszenia, umyślność w stosowaniu zabronionej praktyki, o której mowa w punkcie III decyzji, oraz fakt, iż umowy, których postanowienia zakwestionowano dotyczą towaru istotnego ze względu na jego charakter oraz wiążące się z nimi obciążenie finansowe konsumentów. Prezes UOKiK wziął również pod uwagę okoliczność, iż na rynku świadczenia usług turystycznych działa wiele podmiotów, co daje konsumentom możliwość dokonywania swobodnego wyboru usługodawcy oraz stosowanie praktyk przez siedem miesięcy, co stanowi stosunkowo krótki okres czasu. Za okoliczność łagodzącą uznano w tym przypadku niezwłoczne zaprzestanie stosowania przez Spółkę zakazanych praktyk jeszcze przed wszczęciem przedmiotowego postępowania. Za okoliczność obciążającą uznano fakt recydywy, gdyż przeciwko Spółce prowadzono już postępowanie w sprawie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zakończone wydaniem przez Prezesa UOKiK decyzji nr (...) z dnia 11 września 2006 r.

W punkcie V decyzji Prezes UOKiK uznał za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów praktykę stosowaną przez (...) Sp. z o.o., a polegającą na naruszaniu obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji dotyczącej terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią (niezgodne z art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych) oraz obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy (niezgodne z art. 16b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych), co jest niezgodne z dyspozycją art. 24 ust. 1 i 2 pkt 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, oraz nakazał zaniechanie jej stosowania.

W związku ze stosowaniem przez (...) Sp. z o.o. w/w praktyki Prezes UOKiK nałożył na Spółkę karę pieniężną w wysokości 658.105,00 zł (sześćset pięćdziesięciu ośmiu tysięcy stu pięciu złotych zero groszy). Ustalając wysokość kary pieniężną uwzględniono długotrwałe stosowanie praktyki oraz charakter umów, z którymi powiązana jest w/w praktyka, wiążących się ze znacznym obciążeniem finansowym konsumentów, ale także nieumyślność w jej stosowaniu oraz fakt, iż na rynku świadczenia usług turystycznych działa wiele podmiotów, co daje konsumentom możliwość dokonywania swobodnego wyboru usługodawcy.

W punkcie VI decyzji Prezes UOKiK umorzył postępowanie w sprawie trzech innych postanowień „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych”, uznając je za bezprzedmiotowe.

Pismem z dnia 15 czerwca 2011 r. (...) Sp. z o.o. z siedzibą w O. wniosła odwołanie od decyzji Prezesa UOKiK nr (...) z dnia 17 maja 2013 r. dotyczące punktów I, II, V i VII decyzji w całości, zarzucając jej naruszenie przepisu prawa formalnego, tj. przepisu art. 77 § 1 Kodeksu postępowania administracyjnego (dalej: k.p.a.) „poprzez niewyczerpujące zebranie i rozpatrzenie całego materiału dowodowego oraz poczynienie dowolnych, sprzecznych [z] rzeczywistym stanem faktycznym ustaleń faktycznych co do stosowania poszczególnych zakwestionowanych klauzul umownych” (k. 041), co miało wpływ na wynik postępowania, gdyż doprowadziło do przypisania Spółce stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, czego, zdaniem Powoda, Spółka się nie dopuściła, oraz naruszenie przepisu prawa materialnego, tj. art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez jego wadliwe zastosowanie i uznanie, iż Spółka stosuje postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do

rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego oraz iż stosuje praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów, a także art. 26 ust. 1 w zw. z art. 27 ust. 1 oraz art. 106 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów poprzez wydanie decyzji o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazującą zaniechanie jej stosowania w sytuacji, gdy Spółka zaprzestała „stosowania większości klauzul umownych także przed wszczęciem postępowania” (k. 042). Powód, z ostrożności procesowej, zarzucił decyzji również rażącą niewspółmierność nałożonych na niego kar pieniężnych w stosunku do zakresu stwierdzonych naruszeń. Spółka wniosła o zmianę zaskarżonej decyzji w zakresie objętym punktem I, II, V i VII decyzji i umorzenie postępowania całości, ewentualnie o uchylenie zaskarżonej decyzji w w/w zakresie oraz przekazanie jej do ponownego rozpoznania Prezesowi UOKiK, oraz o wstrzymanie wykonania decyzji do czasu rozstrzygnięcia sprawy, podnosząc, iż jej wykonanie mogłoby wyrządzić Powodowi niepowetowaną szkodę. Powód wniósł także o przeprowadzenie szeregu dowodów na okoliczności wskazane w petitum odwołania.

W uzasadnieniu wniesionego odwołania Spółka podniosła, iż „Warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych” są umieszczane w katalogu ofertowym, który jest opracowywany i zlecany do druku na kilka tygodni przed datą jego ukazania się w obrocie i obowiązuje cały sezon, gdyż klienci od wykupują uczestnictwo w imprezach turystycznych od momentu ukazania się katalogu i na jego podstawie, wobec czego ustalając datę rozpoczęcia obowiązywania „Warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych”, a zatem rozpoczęcia i zaprzestania stosowania kwestionowanej praktyki należy brać pod uwagę wynikające z wyżej przedstawionej procedury przesunięcia czasowe.

Odnosnie punktu I decyzji, Powód podniósł, iż orzeczenie zawarte w tej części decyzji jest bezprzedmiotowe, gdyż Spółka zaprzestała stosowania kwestionowanej klauzuli nr 1 od maja 2011 r., klauzuli nr 2 od grudnia 2009 r., klauzuli nr 3 od grudnia 2009 r. oraz klauzuli nr 4 od maja 2010 r.

W związku z rozstrzygnięciem w zawartym w punkcie II decyzji Powód podniósł, iż orzeczenie zawarte w tej części decyzji jest bezprzedmiotowe, gdyż Spółka zaprzestała stosowania 1. kwestionowanego postanowienia od grudnia 2009 r., 2. I 3. – od maja 2010 r.

Odnosząc się do rozstrzygnięcia znajdującego się w punkcie III i IV decyzji, Powód wskazał, iż przedmiotem postępowania prowadzonego przez Prezesa UOKiK były również „stany historyczne” (k. 047) nieistniejące w chwili wszczęcia postępowania, gdyż w tym fragmencie orzeczenia stwierdzono zaniechanie stosowania kwestionowanych praktyk z dniem 9 grudnia 2008 r., natomiast przedmiotowe postępowanie zostało wszczęte w lutym 2009 r. W ocenie Powoda powyższe okoliczności kwalifikują postępowanie jako bezprawne i bezprzedmiotowe w tej części od samego początku.

Nawiązując do punktu V decyzji, Powód podniósł, iż udzielana przez niego informacja dotycząca terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią jest nie tylko jasna, pełna i prawdziwa, ale także „zdecydowanie korzystna” (k. 048) dla klienta, który nie jest ograniczony terminami zgłaszania dokonanej zmiany, natomiast zarzut skierowany przeciwko treści informacji dotyczącej obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy wynika z błędnej wykładni wzorca umownego, który reguluje tę kwestię w sposób jednoznaczny oraz ogólny i niesformalizowany w stopniu, który uniemożliwia sformułowanie zarzutu naruszenia interesów konsumentów poprzez nieudzielenie im rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji.

Nałożenie na Powoda kary pieniężnej w punkcie VII podpunktach 1-4 w ocenie Powoda stanowi naruszenie przepisu art. 27 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, natomiast nałożenie kary pieniężnej w punkcie VII podpunkcie 5 jest bezprawne, albowiem kwalifikacja wzorców, których dotyczy to rozstrzygnięcie, jako sprzecznych z prawem jest nieprawidłowa.

Sąd ustalił następujący stan faktyczny:

(...) sp. z o.o. z siedzibą w O. prowadzi działalność gospodarczą w zakresie organizacji imprez turystycznych. Działalność ma charakter ogólnokrajowy – spółka posiada oddziały w wielu miastach P..

Przy zawieraniu umów z konsumentami o świadczenie usług turystycznych spółka posługiwała się „Warunkami uczestnictwa w imprezach turystycznych”. Regulaminy świadczenia usług znajdowały się w katalogach wycieczek, na stronie internetowej spółki oraz były wręczane klientom na odwrocie dokumentów podróży.

(okoliczności niesporne)

W warunkach uczestnictwa znalazły się następujące postanowienia:

1. „ (...) Uczestnik imprezy ponosi we własnym zakresie odpowiedzialność za przechowywanie przedmiotów wartościowych i pieniędzy w czasie imprezy (zaleca się przechowywanie środków płatniczych, kamer, biżuterii i innych wartościowych przedmiotów w sejfie hotelowym” ,
2. : „REKLAMACJE Podstawą reklamacji nie mogą być jednak zdarzenia i okoliczności, za które biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności i przy zachowaniu należytej staranności nie mogło ich przewidzieć (awarie techniczne środków transportu (...))” ,
3. „INNE ZMIANY W przypadku imprez samolotowych: - biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 12 godzinne opóźnienia od podanych czasów wylotu z kraju (...)” ,
- 4 (...) O rezygnacji z imprezy klient zobowiązany jest poinformować biuro podróży w ciągu 3 dni po otrzymaniu informacji na temat zmian, ale nie później niż 48 godzin przed wyjazdem. Brak oświadczeń o rezygnacji w powyższym terminie oznacza akceptację zmienionych warunków, o jakich klient został poinformowany. (...)” ,
5. „CENA IMPREZY (...) Biuro nie ponosi żadnej odpowiedzialności za ewentualne koszty, które uczestnik imprezy poniesie (...) za straty wynikłe z opóźnienia powrotu. (...)” ,
6. „OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ BIURA (...) (...) Nieotrzymanie przez uczestnika imprezy świadczeń wyszczególnionych w katalogu, w promocjach lub potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży, bądź jakość świadczeń niższa od jakości umówionej i zabezpieczonej stanowi wadę imprezy. Rozbieżności obiektywnie uznane za nieistotne nie stanowią wady imprezy. (...)”
7. „ (...) Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub potwierdzeniu rezerwacji/dokumentach podróży są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za straty wynikłe z mniejszych niż 12-godzinne odchylenia od podanych czasów przylotu do kraju. (...)”

(...) sp. z o.o. naruszyła też obowiązek udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji dotyczącej terminu zawiadomienia organizatora o przeniesieniu uprawnień i przejęciu obowiązków przez osobę trzecią, czym naruszyła z art. 14 ust. 2 pkt 7b ustawy o usługach turystycznych. Spółka nie udzieliła też pełnej informacji na temat obowiązków klienta w zakresie zgłaszania stwierdzenia wadliwego wykonywania umowy w czasie trwania imprezy, czym naruszyła z art. 16b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Spółka zaprzestała stosowania wyżej wymienionych postanowień umownych w różnym czasie, przy czym do chwili obecnej kwestionuje pogląd wyrażony przez Prezesa UOKiK, że nienależycie informuje konsumentów o obowiązkach w zakresie zgłaszania reklamacji.

Spółka zaniechała stosowania postanowień regulaminów w następującym czasie:

1. postanowienie opisane w pkt 1 z dniem 16 lipca 2011r.,
2. postanowienie opisane w pkt 2, 3 i 5 z dniem 12 stycznia 2011r. ,

3. postanowienie opisane w pkt 4, 6 i 7 z dniem 1 czerwca 2010r.,

4. naruszenia polegającego na braku rzetelnej i pełnej informacji o terminie w jakim można dokonać zmiany uczestnika imprezy turystycznej spółka zaniechała z dniem 5 lipca 2011r.

(dowód: katalog wycieczek lato 2009, lato2010 k-60, katalog zima (...) k 61, dokumenty podróży za okres lato 2008 do lato 2012 k-105-165 i 186-192v)

Przychód osiągnięty przez spółkę w 2010r. wyniósł (...) zł.

(okoliczności niesporne)

Sąd zważył co następuje:

Odwołanie powoda od decyzji Prezesa UOKiK można podzielić na dwie części: jedna dotyczy kwestionowania ustaleń Prezesa UOKiK co do dalszego stosowania postanowień regulaminu świadczenia usługi turystycznej: w decyzji nakazano zaniechanie stosowania określonych praktyk podczas, gdy podwód twierdzi iż zaniechał ich przed wydaniem decyzji; druga stanowi polemikę ze stanowiskiem UOKiK odnośnie naruszenia ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów przez określone postanowienie regulaminu. W związku z tym, że zasadniczo powód nie kwestionował faktu naruszenia art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów Sąd ograniczył się wyłącznie do omówienia stanu faktycznego (wyjątkiem są postanowienia umowne opisane w pkt V decyzji).

Prezes UOKiK ustalił, że na dzień wydania decyzji tj. na dzień 17 maja 2011r. (...) sp. z o.o. nadal stosowała postanowienia umowne określone w pkt I, II i V skarżonej decyzji. Przeprowadzone w toku postępowania sądowego dowody pozwoliły na ustalenie, że w bez mała wszystkich przypadkach powód zaniechał wykorzystywania zakwestionowanych postanowień przed wydaniem decyzji administracyjnej. Okoliczności tej nie zaprzeczył sam pozwany, który po przeanalizowaniu złożonych przykładów zawartych umów o usługę turystyczną przyznał, że powód nie stosował większości postanowień umownych wymienionych w decyzji. Jednocześnie wbrew twierdzeniu powoda postanowienie regulaminu opisane w pkt I.1 decyzji było wykorzystywane przez powoda w dacie wydania decyzji. Jeszcze w umowach zawieranych w czerwcu 2011r. obejmujących wyjazdy w lipcu 2011r. kwestionowane postanowienie było stosowane (k-153-153v). W przypadku pozostałych postanowień wymienionych w pkt I i II decyzji powód zaprzestał ich stosowania przed wydaniem decyzji i Prezes UOKiK przyznał tę okoliczność w piśmie procesowym z dnia 15.10.2013r.

Odrębnego omówienia wymagają postanowienia z pkt V decyzji. Prezes UOKiK zarzucił powodowi, że wbrew przepisom ustawy o usługach turystycznych nie informuje rzetelnie konsumentów o terminie w jakim klient może dokonać skutecznie zmiany uczestnika imprezy turystycznej. Powód nie zgadzając się ze stanowiskiem pozwanego, że w stosowanych przez niego umowach brak terminu w jakich klient winien zawiadomić o przeniesieniu praw i obowiązków na inną osobę stwierdził, że określenie „z odpowiednim wyprzedzeniem” jest bardzo korzystne dla konsumenta i stanowi wypełnienie dyspozycji ustawy. Ze stanowiskiem powoda nie można się zgodzić: ustawa o usługach turystycznych wyraźnie wskazuje na to, że warunki umowy winny określać termin w jakim klient może zawiadomić o zmianie uczestnika, aby było to skuteczne względem biura podróży. Wbrew twierdzeniu powoda zastosowane przez niego sformułowanie nie jest korzystne dla klienta, bowiem w istocie nie określa czasu w jakim winien zawiadomić o zmianach aby były skuteczne względem biura podróży. Oznacza to, że klient nie wie do jakiego momentu może jeszcze zawiadomić biuro podróży aby nie narazić się na zarzut dokonania tego „z nieodpowiednim wyprzedzeniem”. Z tej przyczyny powód winien był określić w ogólnych warunkach dokładnie czas w jakim należy powiadomić biuro podróży o zmianie klienta. W dacie wydania decyzji przez Prezesa UOKiK powód posługiwał się zakwestionowanym postanowieniem regulaminu i zmienił je dopiero w regulaminach jakimi posługiwał się w 2012r.

Art.24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazuje stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przez co rozumie się bezprawne działania przedsiębiorcy godzące interes konsumentów.

W rozpatrywanym przypadku bezprawność można skorelować wprost z naruszeniem przepisów bezwzględnie obowiązujących a mianowicie art. 14 ust. 2 pkt 7b w zw. z art. 14 ust.2 ustawy o usługach turystycznych.

Prezes UOKiK zarzucił (...) sp. z o.o., że nie wykonuje obowiązku nałożonego przez art. 16 b ust. 2 ustawy o usługach turystycznych i nie powiadomił klientów o obowiązkach związanych ze zgłaszaniem reklamacji usługi turystycznej. Powód zarzucił w odwołaniu, że jego regulaminy określają obowiązki klienta w sposób wystarczający. Ze stanowiskiem powoda nie sposób się zgodzić, bowiem ustawa o usługach turystycznych wyraźnie rozróżnia tryb zgłaszania uwag i zastrzeżeń w czasie trwania imprezy oraz zgłaszania reklamacji wad usługi. Art. 16 b ustawy o usługach turystycznych stanowi: 1. Jeżeli w trakcie imprezy turystycznej klient stwierdza wadliwe wykonywanie umowy, powinien niezwłocznie zawiadomić o tym wykonawcę usługi oraz organizatora turystyki, w sposób odpowiedni dla rodzaju usługi.

2. Umowa powinna jednoznacznie określać obowiązek klienta w zakresie, o którym mowa w ust. 1.

3. ⁽⁴⁵⁾ Niezależnie od zawiadomienia, o którym mowa w ust. 1, klient może złożyć organizatorowi turystyki reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy.

4. ⁽⁴⁶⁾ W wypadku odmowy uwzględnienia reklamacji organizator turystyki jest obowiązany szczegółowo uzasadnić na piśmie przyczyny odmowy.

5. ⁽⁴⁷⁾ Jeżeli organizator turystyki nie ustosunkuje się na piśmie do reklamacji, złożonej zgodnie z ust. 3, w terminie 30 dni od dnia jej złożenia, a w razie reklamacji złożonej w trakcie trwania imprezy turystycznej w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy turystycznej, uważa się, że uznał reklamację za uzasadnioną.

Notyfikacja uwag i zastrzeżeń w trakcie trwania imprezy ma za zadanie umożliwić przedsiębiorcy usunięcie usterek jeszcze na miejscu o ile to możliwe. Tryb ten jest niezależny od zgłaszania reklamacji oraz nie jest warunkiem zgłoszenia reklamacji po zakończeniu imprezy. Tymczasem sformułowania regulaminów jakimi posługuje się (...) sp. z o.o. nie dają podstaw do przyjęcia, że powód rozróżnia te dwie instytucje. Tym samym informacja udzielona konsumentowi jest niedostateczna a nawet może wprowadzić w błąd. Ze sformułowań tych bowiem można wręcz wywnioskować, że powód utożsamia tryb notyfikacji i reklamacji.

Sąd uznał zatem zasadność zarzutów powoda w części dotyczącej zaniechania stosowania postanowień umownych określonych w pkt I i II skarżonej decyzji. W ocenie Sądu nie zasługują na uwzględnienie zarzuty odnośnie pkt V decyzji i w tym zakresie powództwo podlega oddaleniu.

Konsekwencją uznania zasadności powództwa w części jest zmniejszenie wysokości wymierzonych przez Prezesa UOKiK kar. Wysokość podstawy wymiaru kary została przez Prezesa UOKiK ustalona prawidłowo i nie była kwestionowana przez powoda. Natomiast wymierzone kary są nieadekwatne do stopnia zawinienia powoda, bowiem zaniechał on stosowania postanowień umownych przed wydaniem decyzji administracyjnej. Zaniechanie działań naruszających interesy konsumentów stanowi okoliczność łagodzącą i winno wpływać na obniżenie wymierzonej kary. Co do innych czynników wpływających na wysokość kary Sąd podziela argumentację Prezesa UOKiK.

Choć powództwo zostało uwzględnione w części Sąd zdecydował o obciążeniu powoda całością kosztów zastępstwa procesowego bowiem wyrok stanowi niewielką korektę skarżonej decyzji.

SSR (del.) Daria Popłonyk