

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 20 lutego 2007 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie-Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w następującym składzie: Przewodniczący SSO Hanna Kulesza

Protokolant: aplikant adwokacki Michał Drewnisz

po rozpoznaniu w dniu 20 lutego 2007 r. w Warszawie

sprawy z powództwa Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów

przeciwko Biuru (...) sp. z o.o. w B.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje Biuru (...) sp. z o.o. w B. stosowania w umowach z konsumentami postanowień wzorca umowy pod nazwą „Warunki uczestnictwa w imprezach F.” o treści: 1. „Jeżeli uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie z innych przyczyn niż określone w pkt 4, organizator potrąci z wpłaty uczestnika następujące kwoty stanowiące równowartość kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami imprezy turystycznej:

- opłatę manipulacyjną w wysokości 250 PLN - w razie rezygnacji na więcej niż 35 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- 50 % ceny imprezy - w razie rezygnacji na 35-15 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- 75 % ceny imprezy - w razie rezygnacji na 14-8 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- - 90 % ceny imprezy - w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy.

Organizator może dokonać potrącenia, o którym mowa bez względu na termin zawarcia umowy."

2. 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."

II. (...) sp. z o.o. kwotą 600 zł (sześćset) tytułem wpisu stałego od pozwu i nakazuje pobranie tej kwoty od pozwanego na rzecz Skarbu Państwa - Kasa Sądu Okręgowego w Warszawie.

III. Zasadza od Biura (...) sp. z o.o. na rzecz Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów kwotę 360 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem kosztów zastępstwa procesowego.

IV. Zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt Biura (...) sp. z o.o.

SSO Hanna Kulesza

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 28.08.2006 r. Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania postanowień wzorca umowy o nazwie „Warunki uczestnictwa w imprezach F.” o treści:

Pkt 9 ww. wzorca umowy - , Jeżeli uczestnik zrezygnuje z udziału w imprezie z innych przyczyn niż określone w pkt 4, organizator potrąci z wpłaty uczestnika następujące kwoty stanowiące równowartość kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniem imprezy turystycznej:

- opłatę manipulacyjną w wysokości 250 PLN - w razie rezygnacji na więcej niż 35 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- 50 % ceny imprezy w razie rezygnacji na 35-15 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- 75 % ceny imprezy - w razie rezygnacji na 14-8 dni przed rozpoczęciem imprezy,
- 90 % ceny w razie rezygnacji w terminie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator może dokonać potrącenia, o którym mowa bez względu na termin zawarcia umowy."

Pkt 22 ww. wzorca umowy - „Uczestnik może zgłosić organizatorowi reklamacje niezwłocznie po stwierdzeniu niewłaściwego wykonania usług w formie pisemnej, nie później niż 14 dni od zakończenia imprezy i pod warunkiem ich wcześniejszego zgłoszenia pilotowi w trakcie imprezy turystycznej." W uzasadnieniu pozwu powód wskazał, że analizując, w toku postępowania wyjaśniającego, wzór umowy stosowany przez pozwanego, doszedł do przekonania, iż ww. postanowienia wzorca umowy stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 kc.

Zdaniem powoda, pierwsza z zakwestionowanych klauzul stanowi klauzulę abuzywną określoną w art. 385<sup>3</sup> pkt 12 kc bowiem wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczony zapłaty za świadczenie niespełnione w całości bądź w części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania. Ponadto, w ocenie powoda, zapis tej treści odzwierciedla klauzulę wskazaną w art. 385<sup>3</sup> pkt 16 kc ponieważ nakłada wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy.

Powód nie zakwestionował, co do zasady, prawa pozwanego do domagania się odszkodowania od konsumenta, który w sposób nieuzasadniony zrezygnuje z udziału w imprezie turystycznej. Odszkodowanie to nie może jednak, zdaniem powoda, przybierać postaci kwot zryczałtowanych lecz powinno być ustalone indywidualnie dla każdego przypadku, z uwzględnieniem rzeczywiście poniesionej przez przedsiębiorstwo szkody. Uzasadniając stanowisko o abuzywnym charakterze drugiego z zakwestionowanych postanowień, powód stwierdził, iż termin na złożenie reklamacji jest zbyt krótki, co może prowadzić do sytuacji, w której uczestnik imprezy pozbawiony zostanie możliwości złożenia reklamacji.

W odpowiedzi na pozew pozwany podniósł, iż organizowane przez niego imprezy turystyczne nie należą do typowych imprez masowych lecz stanowią specyficzne i bardzo kosztowne podróże pozakontynentalne. Ze względu zatem na specyfikę imprez organizowanych przez pozwanego, w szczególności ze względu na długi czas ich trwania oraz wysoką cenę, praktycznie niemożliwe jest znalezienie innego uczestnika, który mógłby wstąpić w miejsce uczestnika, który zrezygnował z udziału w imprezie, a tym samym pokryć stratę poniesioną przez pozwanego.

Podsumowując, pozwany stwierdził, że z uwagi na profesjonalny charakter prowadzonej działalności musi on zabezpieczać się i chronić przed nieodpowiedzialnymi zachowaniami konsumentów, którzy, pomijając wyjątkowe wypadki losowe, rezygnują z imprez turystycznych z błahych powodów, wykazując w tym zakresie nieodpowiedzialność.

W odniesieniu do drugiego z zakwestionowanych postanowień pozwany zgodził się z zarzutami powoda, uznając roszczenie. Podniósł także, że w katalogu na kolejny sezon turystyczny zmodyfikował zakwestionowany zapis, uwzględniając uwagi powoda w tym zakresie.

Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił i zważył co następuje. Bezsporne jest, że pozwany wykorzystywał w prowadzonej działalności gospodarczej przytoczone w pozwie postanowienia umowne. Pozwany temu nie zaprzeczył.

Nie zarzucił też niezgodności cytowanych postanowień z treścią wzorca umownego. Zatem okoliczności te należało uznać za przyznane - art. 230 kpc.

Okoliczność, iż pozwany uznał roszczenie powoda w zakresie uznania za niedozwolone postanowienia pkt 22 „Warunków uczestnictwa w imprezach (...) a także okoliczność, iż w projektowanym katalogu na sezon turystyczny 2007-2008, pozwany zmodyfikował zakwestionowane postanowienie pkt 22 wzorca umowy, nie mogą mieć wpływu na zakres rozpoznania i treść orzeczenia Sądu w przedmiotowej sprawie. Po pierwsze bowiem, zgodnie z przepisem art. 479<sup>41</sup> kpc, sąd nie może wydać wyroku wyłącznie na podstawie uznania powództwa, po drugie zaś, zgodnie z przepisem art. 479<sup>40</sup> kpc, zaniechanie przez pozwanego, po wytoczeniu powództwa, stosowania zaskarżonego postanowienia wzorca umownego nie ma wpływu na bieg postępowania. Z uwagi na powyższe, pomimo uznania roszczenia przez pozwanego oraz oświadczenia o zaprzestaniu stosowania zakwestionowanego postanowienia, Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zobowiązany jest do dokonania merytorycznej oceny wskazanych w pozwie postanowień wzorca umownego pod kątem ich abuzywności.

W postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest, czy zawarte we wzorcu, kwestionowane, postanowienie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami oraz czy skutkiem tego dochodzi do rażącego naruszenia interesów konsumentów. Nie dotyczy to postanowień regulujących główne świadczenia stron, jak cena lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny (tak M. Ś., Wzorce s. 370). Decydujące znaczenie dla abuzywności tych postanowień ma fakt, czy zesłały uzgodnione w sposób indywidualny. W przedmiotowej sprawie, jak wskazano powyżej, nie mamy do czynienia z uzgodnieniem indywidualnym.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego jest ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta. Istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące m.in. niewiedzę, brak doświadczenia konsumenta, naruszenie równorzędności stron umowy, działania zmierzające do dezinformacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności. Chodzi więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające in minus od przyjętych standardów postępowania. Klauzula generalna wyrażona w art. 385<sup>1</sup> § 1 kc. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> kc. obejmuje on najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami i zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków i ryzyka między stronami prowadzące do zachwiania równowagi kontraktowej. Są to takie klauzule, które jedną ze stron (konsumenta) z góry w oderwaniu od konkretnych okoliczności stawiają w gorszym położeniu. Wyliczenie to ma charakter niepełny, przykładowy i pomocniczy. Funkcja jego polega na tym, że zastosowanie we wzorcu umowy postanowień odpowiadających wskazanym w katalogu znacząco ułatwić ma wykazanie, że spełniają one przesłanki niedozwolonych postanowień umownych objętych klauzulą generalną art. 385<sup>1</sup> § 1 kc. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy - art. 385<sup>1</sup> § 4 kc. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385<sup>3</sup> kc. jest niedozwolonym postanowieniem umownym należy wykazać, że została ona uzgodniona indywidualnie lub, że nie kształtuje praw i obowiązków -konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami rażąco naruszając ich interesy mimo swego niedozwolonego brzmienia tzn. nie spełnia przesłanek art. 385<sup>1</sup> § 1 kc. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do uchylenia domniemania abuzywności.

Zgodnie z uznanym w doktrynie poglądem klauzule abuzywne sklasyfikowano wg następujących rodzajów postanowień:

- postanowienia przyznające przedsiębiorcy uprawnienie do jednostronnego kształtowania praw i obowiązków stron,

- postanowienia ograniczające prawa konsumenta lub zwiększające jego obowiązki bez zachowania symetrii w stosunku do praw (obowiązków) przedsiębiorcy,

- postanowienia ograniczające odpowiedzialność przedsiębiorcy,
- postanowienia wyłączające lub ograniczające znaczenie rzeczywistej woli konsumenta.

Analizując w świetle powyższego zakwestionowane postanowienie pkt 9 Warunków uczestnictwa w imprezach (...), należy uznać za zasadne argumenty zawarte w pozwie. Pozwany w sposób dowolny potrąca znaczną część ceny uiszczonej przez klienta za imprezę turystyczną w związku z jego rezygnacją. W ten sposób otrzymuje część świadczenia klienta sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Zakwestionowane postanowienie pozostaje w sprzeczności z zasadą ekwiwalentności świadczeń powodując nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Stanowi on zatem niedozwolone postanowienie określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 12 k.c, gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy. W ocenie Sądu przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona w oparciu o indywidualne rozliczenie z konsumentem, z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego.

Zakwestionowany zapis stanowi również niedozwoloną klauzulę określoną w art. 385<sup>3</sup> pkt 16 kc. ponieważ obowiązek zapłaty ustalonej ryczałtowo sumy na wypadek rezygnacji z wykonania umowy został nałożony wyłącznie na konsumenta, podczas, gdy w wypadku rezygnacji ze strony pozwanego ma on jedynie obowiązek zwrotu tego, co od konsumenta otrzymał (pkt 8 wzorca umownego)

Ponadto, zdaniem Sądu, stawki opłat ustalone zostały na rażąco wygórowanym poziomie, co wyczerpuje przesłanki niedozwolonego postanowienia określonego w art. 385<sup>3</sup> pkt 17 kc.

Analizując postanowienie pkt 22 wzorca umownego, Sąd zważył, iż kształtuje ono prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami stanowi ono niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> § 1 kc. Sąd podzielił stanowisko powoda, które w całości uznał również pozwany, iż przyjęty w zakwestionowanym zapisie, 14 - dniowy termin do składania reklamacji jest zbyt krótki i prowadzić może do sytuacji, w której konsument pozbawiony zostanie możliwości zgłoszenia reklamacji. Jednoznaczne i kategoryczne sformułowanie zakwestionowanego postanowienia nie zawiera żadnych odstępstw od przyjętej zasady, zatem nawet w przypadku zaistnienia obiektywnych i niezależnych od konsumenta okoliczności uniemożliwiających mu złożenie reklamacji, takich jak np. choroba uczestnika, czy inny wypadek losowy, po upływie określonego w zakwestionowanym postanowieniu terminu złożenie reklamacji staje się niedopuszczalne. W ocenie Sądu, poprzez stosowanie zakwestionowanego zapisu pozwany zmierza do utrudnienia uczestnikowi imprezy turystycznej dochodzenia swoich praw a tym samym zmierza do ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta z tytułu nienależytego wykonania umowy. Mając na uwadze powyższe okoliczności Sąd uznając, iż kwestionowane postanowienia wzorców umownych stosowanych przez pozwaną spełniają przesłanki klauzuli niedozwolonej (art. 385<sup>1</sup> § 1 kc) zakazał ich wykorzystywania w obrocie (art. 473<sup>43</sup> kpc)

o wysokości wpisu od pozwu i obciążeniu nim pozwanej na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3

1 art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. nr 167, poz. 1398).

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono na podstawie art. 98 i 99 kpc stosownie do wyniku sporu.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanej zarządzono na zasadzie art. 479<sup>^</sup> kpc.