

WYROK

I. W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 9 lipca 2009r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Maria Witkowska

Protokolant: Piotr Grzywacz

po rozpoznaniu w dniu 9 lipca 2009r. w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa Stowarzyszenia (...) w P.

przeciwko P. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Biuro (...) z siedzibą w G.

o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

wyrok zaoczny z dnia 27 stycznia 2009 roku utrzymuje w mocy w całości.

XVII AmC 240/08

UZASADNIENIE

W dniu 20 listopada 2008 roku powód - Stowarzyszenie (...) z siedzibą w P. wniósł szereg pozwów przeciwko pozwanemu – P. S. prowadzącemu działalność gospodarczą pod nazwą Biuro (...) z siedzibą w G., w których domagał się uznania za niedozwolone następujących postanowień zawartych w stosowanym przez niego wzorcu umownym o nazwie „Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro (...)”:

1. „Odstąpienie z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni od otrzymania od Organizatora pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy.”.

2. „Klientowi przysługuje zwrot uiszczonej ceny imprezy, jeżeli odstąpienie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:

a) zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności wzrost ceny imprezy, z innych przyczyn niż określone w pkt.4 WARUNKÓW PŁATNOŚCI powyżej 10%, zmiana terminu imprezy.”.

3. „Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy do 20 dni przed datą wyjazdu, w związku ze wzrostem kosztów transportu, ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut.”.

4. „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (jak np. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy), organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonanych wpłat od osoby:

a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,

b) w terminie 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty o której mowa w lit. a,

c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,

d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez organizowanych, 100% w przypadku apartamentów,

e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca wpłat dokonanych przez Klienta.”.

Powód wniósł ponadto o wydanie wyroku zaocznego zaopatrzonego w rygor natychmiastowej wykonalności w przypadkach prawem przewidzianych, wydanie wyroku uwzględniającego powództwo w całości na posiedzeniu niejawnym, rozpoznanie sprawy również pod nieobecność powoda bądź jego pełnomocnika procesowego oraz o zasądzenie od pozwanego na rzecz powoda kosztów postępowania według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego w kwocie 360 zł.

Swoje roszczenie powód oparł na fakcie, że pozwany w ramach prowadzonej działalności gospodarczej w zakresie biura podróży posługuje się wzorcem umownym zawierającym zakwestionowane postanowienia.

Jako dowód na poparcie swojego stanowiska powód przedstawił wzorzec umowy pod nazwą „Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro (...)” zawierający kwestionowane w pozwach postanowienia.

W ocenie powoda zakwestionowane przez niego postanowienia umowne kształtują prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy – stanowią zatem niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ Kodeksu cywilnego.

Zarządzeniami z dnia 6 stycznia 2009 roku Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, działając na podstawie art. 479⁹ § 1 k.p.c., zwrócił pozwanemu pisma procesowe z dnia 10 grudnia 2008 roku zatytułowane „odpowiedź na pozew” wobec faktu nie dołączenia dowodu doręczenia jego odpisu lub dowodu wysłania przesyłką poleconą pełnomocnikowi powoda.

Zarządzeniem z dnia 27 stycznia 2009 Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów mając na uwadze, że wniesione przez powoda przeciw pozwanemu sprawy o sygnaturach XVII AmC 240/08, XVII AmC 241/08, XVII AmC 242/08 oraz XVII AmC 243/08 są ze sobą w związku, ponieważ dotyczą tego samego wzorca umownego stosowanego przez stronę pozwaną i mogły być objęte jednym pozwem, na podstawie art. 219 k.p.c. roku połączył je do wspólnego rozpoznania i rozstrzygnięcia pod sygnaturą XVII AmC 244/08.

W dniu 27 stycznia 2009 roku Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wydał wyrok zaoczny uwzględniający w całości żądania pozwów.

Pismem z dnia 16 lutego 2009 roku pozwany złożył sprzeciw od wyroku zaocznego domagając się jego uchylenia oraz oddalenia powództwa w całości.

Pozwany wniósł ponadto o zawieszenie rygoru natychmiastowej wykonalności nadanej wyrokowi zaocznemu, zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów procesu według norm przepisanych, w tym kosztów zastępstwa procesowego oraz opłaty skarbowej od pełnomocnictwa oraz w przypadku uwzględnienia powództwa zwrot kosztów procesu w oparciu o art. 102 k.p.c.

Pozwany podniósł, że kwestionowane przez powoda klauzule są wynikiem doświadczeń Organizatora imprez turystycznych i korelują i są zgodne z przepisami Kodeksu cywilnego oraz ustawy o usługach turystycznych.

W opinii pozwanego, uznanie zakwestionowanych klauzul za niedozwolone ukształtowałyby obowiązki stron umowy w sposób całkowicie nierównorzędny i obciążałoby w większym stopniu Organizatora.

Pozwany podniósł, że przedmiotowe klauzule nie są sprzeczne z dobrymi obyczajami i nie naruszają rażąco interesów konsumentów, jak również nie pozostają w sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego i ustawy o usługach turystycznych. Zdaniem pozwanego, powód w żadnej mierze nie wykazał, że stosowanie kwestionowanych klauzul może mieć dla klientów ujemne konsekwencje, zaś przytoczone przez powoda argumenty w tej kwestii uznać należy za całkowicie chybione.

Rozpoznając sprawę Sad Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:

Bezsporne w sprawie jest, że pozwany – P. S. prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro (...) z siedzibą w G. polegającą na świadczeniu usług turystycznych na rzecz konsumentów.

Bezspornym jest także, że pozwany posługuje się w obrocie z konsumentami wzorcem umownym o nazwie „Warunki Uczestnictwa w Imprezach Turystycznych Organizowanych przez Biuro (...)”. Przedmiotowy wzorec zawiera zakwestionowane przez powoda postanowienia o następującej treści:

1. „Odstąpienie z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni od otrzymania od Organizatora pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy.”.

2. „Klientowi przysługuje zwrot uiszczonej ceny imprezy, jeżeli odstąpienie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:

a) zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności wzrost ceny imprezy, z innych przyczyn niż określone w pkt.4 WARUNKÓW PŁATNOŚCI powyżej 10%, zmiana terminu imprezy.”.

3. „Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy do 20 dni przed datą wyjazdu, w związku ze wzrostem kosztów transportu, ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut.”.

4. „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (jak np. odmowa wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy), organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonanych wpłat od osoby:

a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,

b) w terminie 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty o której mowa w lit. a,

c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,

d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez organizowanych, 100% w przypadku apartamentów,

e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca wpłat dokonanych przez Klienta.”.

Pozwany nie zakwestionował wiarygodności dołączonego do pozwu wzorca umownego, ani też nie zarzucił niezgodności kwestionowanych postanowień z jego treścią. Z tych względów okoliczności te należało uznać za udowodnione na podstawie art. 230 k.p.c.

W tym stanie faktycznym Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje:

Powództwo jest uzasadnione.

Należy podkreślić, że w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone Sąd dokonuje abstrakcyjnej oceny wzorca celem ustalenia, czy zawarte w nim klauzule mają charakter niedozwolonych postanowień umownych w rozumieniu art. 385¹ k.c. Niedozwolone postanowienia umowne to konstrukcja przewidziana w art. 385¹ – 385³ k.c., mająca na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. Należy podkreślić, że ocena kwestionowanych klauzul prowadzona jest w oderwaniu od konkretnego stosunku umownego z określonym konsumentem, a jej przedmiotem jest badanie tylko tych klauzul wzorca, a nie praktyki i konsekwencji ich stosowania w umowach z konsumentami.

W myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

Z przytoczonego sformułowania wynika zatem, że możliwość uznania danego postanowienia umownego za niedozwolone i wyeliminowanie go z praktyki stosowania zależna jest od spełnienia następujących przesłanek:

- 1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacji;
- 2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami;
- 3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta;
- 4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

Powyższe przesłanki muszą zostać spełnione łącznie, natomiast brak jednej z nich skutkuje, że Sąd nie dokonuje oceny danego postanowienia pod kątem abuzywności.

Analizując zakwestionowane przez powoda postanowienia w oparciu o w/w kryteria, nie budzi wątpliwości Sądu, że konsumenci nie mieli wpływu na ich treść, a zatem należało uznać, że nie były one z nimi uzgadniane indywidualnie.

Przedmiotowe postanowienia nie dotyczą także, zdaniem Sądu, głównych świadczeń stron umowy, którymi są: ze strony pozwanego – realizacja imprezy, ze strony zaś konsumenta – zapłata ceny.

Do rozstrzygnięcia pozostała zatem jedynie kwestia, czy zakwestionowane przez powoda postanowienia kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Należy wskazać, że „dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania. Pojęcie „interesów konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta (i jego bliskich), jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Pełnię treści pojęciu „dobrych obyczajów” (w szczególności w stosunkach umownych między profesjonalistą a konsumentem) nadaje judykatura - w orzeczeniu SN z 13 lipca 2005 r., I CK 832/04, IC Biul. SN 2006, nr 2, s. 86 wskazano, że za „sprzeczne z dobrymi obyczajami” należy

uznać wprowadzenie klauzul godzących w równowagę kontraktową, „rażące naruszenie interesów konsumenta” zaś polega na nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta w określonym stosunku umownym).

Mają powyższe na względzie Sąd uznał, że kwestionowane przez powoda klauzule niewątpliwie stanowią niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

W ocenie Sądu pierwsza zakwestionowana przez powoda klauzula o treści „Odstąpienie z tych przyczyn może nastąpić w ciągu trzech dni od otrzymania od Organizatora pisemnego zawiadomienia. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków Umowy.” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. bowiem spełnia przesłanki określone w art. 385³ pkt 10 i 19 k.c.

Stosownie do treści art. 385³ pkt 10 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności uprawniają kontrahenta konsumenta do jednostronnej zmiany umowy bez ważnej przyczyny wskazanej w tej umowie.

Natomiast zgodnie z art. 385³ pkt 19 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przewidują wyłącznie dla kontrahenta konsumenta jednostronne uprawnienie do zmiany, bez ważnych przyczyn, istotnych cech świadczenia.

Należy wskazać, że sporna klauzula przewiduje możliwość wyłącznie dla pozwanej możliwość zmiany istotnych warunków umowy. Konsument w tej sytuacji ma zatem wyłącznie wybór pomiędzy zgodą na tę zmianę lub rezygnacją z imprezy (odstąpienie od umowy). Wyklucza to więc możliwość domagania się wykonania umowy zgodnie z jej treścią, w przypadku gdy świadczenie stało się niemożliwym, a w razie niewykonania umowy, żądania stosowanego odszkodowania. Za słuszne uznać należy stanowisko powoda wyrażone w pozwie, że zastrzeżenie, iż przyjęcie zmiany, a tym samym faktycznie nowej oferty, może nastąpić poprzez jej milczące przyjęcie stoi w sprzeczności z przepisami Kodeksu cywilnego normującymi zasady zawierania umowy w trybie złożenia i przyjęcia oferty. W świetle przepisu art. 68² k.c., jeżeli przedsiębiorca otrzymał od osoby, z którą pozostaje w stałych stosunkach gospodarczych, ofertę zawarcia umowy w ramach swej działalności, brak niezwłocznej odpowiedzi poczytuje się za przyjęcie oferty. Przywołany przepis nie odnosi się w sposób bezpośredni do stosunku prawnego łączącego organizatora turystyki z konsumentem, nie mniej jednak daje wskazówkę do oceny zakwestionowanego postanowienia. Skoro bowiem regulacja Kodeksu cywilnego zastrzega możliwość dorozumianego przyjęcia oferty jedynie w stosunkach między profesjonalistą, dodatkowo pozostającymi ze sobą w stałych stosunkach gospodarczych, to a contrario wnioskować należy, że nie jest to właściwa regulacja dla stosunków między posiadającym przewagę kontraktową profesjonalistą – organizatorem turystyki a konsumentem.

Ocena braku reakcji konsumenta na zaproponowaną zmianę warunków umowy i wynikające z tego skutki prawne, powinny być, w ocenie Sądu, każdorazowo oceniane indywidualnie, z uwzględnieniem występujących w sprawie okoliczności faktycznych. Niewłaściwe jest natomiast generalne i kategoryczne zastrzeżenie dorozumianego przyjęcia zmienionych warunków umowy.

Zakwestionowane postanowienia nie zawierają również zastrzeżenia, że zmiany warunków umowy mogą nastąpić z ważnych i niezależnych od pozwanej względów, jako uzasadnienia dla podjęcia jednostronnej decyzji pozwanego.

Przedmiotowe postanowienie daje nadto pozwanej uprawnienie do dokonywania jednostronnych zmian istotnych cech świadczenia, gwarantując konsumentom prawo do rezygnacji z usług pozwanej w zbyt krótkim czasie. Określony w zaskarżonym postanowieniu termin w wielu przypadkach może okazać się zbyt krótki na zapoznanie się przez klienta ze zmianą umowy, może nie wystarczyć na przemyślenie, jak i skonsultowanie decyzji ze współuczestnikami podróży. W ocenie Sądu, termin na odstąpienie przez konsumenta od umowy powinien zostać określony w taki sposób, aby dawać mu realne szanse na podjęcie rozsądnej i przemyślanej decyzji. W przedmiotowym przypadku konsument został

postawiony presji zbyt krótkiego terminu na podjęcie wyboru co do przyjęcia nowej oferty przedsiębiorcy, bądź też odstąpienia od umowy. Okoliczność ta skutkować może natomiast dokonaniem przez niego błędnej decyzji.

Wskazać przy tym należy, że zgodnie z treścią art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie bądź też żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

Ustawa o usługach turystycznych mająca zastosowanie do rozstrzyganej kwestii posługuje się pojęciem „niezwłocznie” bez wskazania o jaki okres czasu chodzi. Podobnie nie określa tego czasu Dyrektywa Rady z dnia 13 czerwca 1990 roku w sprawie zorganizowanych podróży, wakacji i wycieczek (Dz.U.UE.L.90.158.59), posługując się natomiast w art. 4 ust. 5 sformułowaniem, że „konsument zawiadomi jak najszybciej o swojej decyzji”. Nie mniej jednak należałoby przyjąć, że pojęcia „niezwłocznie” nie da się zamknąć w sztywnych ramach czasowych, ale może oznaczać realny w konkretnych okolicznościach termin. Podobne Stanowisko, co do określenia tego pojęcia zajął Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 22 marca 2001 roku sygn. akt V CKN 769/00 (OSNC 2001, nr 11, poz. 166). Zatem wprowadzenie przesłanki negatywnej – rygorystycznego terminu 3 dni do złożenia stosownego oświadczenia przez konsumenta w sposób oczywisty narusza zasadę równorzędnego ustanowienia prawa i obowiązków strony, przy braku określenia takiego terminu dla poinformowania kontrahenta o zmianach przez profesjonalną stronę umowy, jaką jest pozwana.

W ocenie Sądu, rażąco krótki termin na przekazanie informacji przez klienta, co do ewentualnej rezygnacji z imprezy jest korzystnym rozwiązaniem dla pozwanej i jednocześnie ewidentnie krzywdzącym warunkiem umowy dla konsumenta, co oznacza, że przedmiotowe postanowienie umowne kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Powyższe postanowienie umowne, stosowane przez pozwanego w obrocie z konsumentami, w ocenie Sądu, powoduje nierównomierne rozłożenie praw i obowiązków stron umowy ze szkodą dla konsumenta. Zakwestionowane postanowienie stanowi nadużycie przewagi kontraktowej pozwanego, jako profesjonalisty względem konsumenta, przyznając pozwanemu przewagę w łączącym ich stosunku umownym.

Przedmiotowa klauzula godzi zatem w równowagę kontraktową i prowadzi do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

W ocenie Sądu, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie znajduje żadnego uzasadnienia i w sposób rażący narusza interesy ekonomiczne konsumentów, jak również kształtuje ich prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami.

Odnośnie drugiej zakwestionowanej przez powoda klauzuli o treści „Klientowi przysługuje zwrot uiszczonych ceny imprezy, jeżeli odstąpienie następuje z przyczyn leżących po stronie Organizatora. Należą do nich:

a) zmiana istotnych warunków Umowy, w szczególności wzrost ceny imprezy, z innych przyczyn niż określone w pkt.4 WARUNKÓW PŁATNOŚCI powyżej 10%, zmiana terminu imprezy.” Sąd uznał, że stanowi ona niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. bowiem spełnia przesłanki określone w art. 385³ pkt 14 i 20 k.c.

Stosownie do treści art. 385³ pkt 14 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownym są, które w szczególności pozbawiają wyłącznie konsumenta uprawnienia do rozwiązania umowy, odstąpienia od niej lub jej wypowiedzenia.

Z kolei przepis art. 385³ pkt 20 k.c. stanowi, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownym są te postanowienia, które przewidują uprawnienie kontrahenta konsumenta do określania lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Wskazać należy, że zgodnie z treścią art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) organizator, który przed rozpoczęciem imprezy turystycznej jest zmuszony, z przyczyn od niego niezależnych, zmienić istotne warunki umowy z klientem, z zastrzeżeniem art. 17, powinien niezwłocznie o tym powiadomić klienta. W takiej sytuacji klient powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę umowy albo odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej. Jeżeli klient, zgodnie z ust. 5, odstępuje od umowy lub jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo, według swojego wyboru uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie bądź też żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W przedmiotowym postanowieniu pozwana zagwarantowała prawo odstąpienia przez konsumenta od umowy i zwrotu pełnej wpłaty w przypadku, gdy jest to spowodowane przyczynami leżącymi po stronie pozwanego. Dozwolone jest zatem stosowanie klauzul przewidujących możliwość podniesienia ustalonej pierwotnie ceny wyłącznie w przypadku, gdy konsument ma zagwarantowane prawo odstąpienia od umowy.

Tymczasem zakwestionowane postanowienie przewiduje uprawnienie pozwanego do określenia lub podwyższenia ceny po zawarciu umowy bez jednoczesnego przyznania konsumentowi prawa do odstąpienia od umowy. Prawo anulowania imprezy pozwany przyznał konsumentowi tylko w przypadku wzrostu imprezy o więcej niż 10 %. Postanowienie to zatem ogranicza prawa konsumenta wynikające z w/w przepisów ustawy o usługach turystycznych, albowiem w przypadku podwyżki ceny imprezy nie przekraczającej 10% konsument jest pozbawiony do odstąpienia od umowy.

Każde podwyższenie ceny usługi turystycznej stanowi zmianę istotnych warunków umowy, co uzasadnia zastosowanie w takim przypadku art. 14 ust. 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r. nr 23, późn. 2268, ze zm.), zgodnie z którym każda zmiana istotnych warunków umowy dokonana przez organizatora turystyki rodzi po stronie konsumenta prawo do odstąpienia od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń, bez obowiązku zapłaty kary umownej. Zakwestionowane postanowienie kształtuje prawa konsumenta w sposób mniej korzystny niż określony w cytowanej ustawie, co narusza przepis art. 19 tej ustawy. Postanowienie to zawęża bowiem zakres przesłanek uzasadniających rezygnację konsumenta z imprezy turystycznej bez konieczności ponoszenia dodatkowych dolegliwości finansowych do sytuacji, w których podwyżka przekracza 10% ceny imprezy.

Również klauzula o treści „Organizator zastrzega sobie możliwość podwyższenia ceny imprezy do 20 dni przed datą wyjazdu, w związku ze wzrostem kosztów transportu, ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostem kursów walut” stanowi, w ocenie Sądu, niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. bowiem kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Należy wskazać, że stosownie do treści przepisu art. 17 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) cena ustalona w umowie nie może być podwyższona,

chyba że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności:

1) wzrostu kosztów transportu;

2) wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych;

3) wzrostu kursów walut.

Z kolei stosownie do treści art. 17 ust. 2 w/w ustawy w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Mając powyższe na względzie należy stwierdzić, że dozwolone jest zatem stosowanie klauzul przewidujących możliwość podniesienia ustalonej pierwotnie ceny wyłącznie w przypadku, gdy związane jest to zaistnieniem jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych lub wzrostu kursów walut. Istotne jest także, że cena za imprezę turystyczną nie może zostać przez organizatora podwyższona, nawet w przypadku zaistnienia w/w okoliczności, do 20 dni przed planowaną datą wyjazdu.

Określony w art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych katalog okoliczności uzasadniających zmianę ceny imprezy turystycznej jest zamknięty, natomiast podwyższenie ceny na skutek innych okoliczności jest niedopuszczalne. Ponadto, przepis art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych wprowadza bezwzględny zakaz podwyższania ceny imprezy turystycznej w okresie 20 dni przed datą jej rozpoczęcia. W świetle przywołanego przepisu podniesienie ceny imprezy dopuszczalne jest zatem wyłącznie do 21-go dnia przed datą wyjazdu.

Z analizy przedmiotowego postanowienia wynika, że pozwany zastrzegł w nim możliwość podwyższenia ceny imprezy turystycznej w przypadku wzrostu kosztów transportu, ceł, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładunkowe w portach morskich i lotniczych oraz wzrostu kursów walut. Zapis ten daje zatem pozwanej podstawę do zmiany warunków umowy (cena). Takie uregulowanie pozostaje zatem w zgodzie z przepisem art. 17 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, bowiem przyznaje pozwanemu uprawnienie do zmiany ceny na skutek wzrostu kursów walut.

Jednakże należy zważyć, że przedmiotowe postanowienie wskazuje, że pozwany może podwyższyć cenę imprezy do 20 dni przed datą wyjazdu. Kwestionowany zapis daje zatem podstawę do podwyższenia przez pozwanego ceny także w 20 dniu przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy a zatem cena może być zmieniona w czasie okresu ochronnego, o którym mowa w art. 17 ust. 2 ustawy o usługach turystycznych.

Należy podkreślić, że przedsiębiorca prowadzący działalność gospodarczą w zakresie organizacji turystyki może kształtować uprawnienia konsumenta w sposób bardziej korzystny niż zapisy ustawy o usługach turystycznych, nie może zaś kształtować tych uprawnień w sposób mniej korzystny. Wynika to z treści przepisu art. 19 ust. 1 ustawy o usługach turystycznych, zgodnie z którym postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientem mniej korzystne dla klientów niż postanowienia ustawy są nieważne.

Z uwagi na powyższe uznać należało, że kwestionowane postanowienie jest sprzeczne z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa i zmierza do pozbawienia konsumentów przysługujących im z mocy prawa uprawnień. W ocenie Sądu, stwierdzenie niezgodności ocenianej klauzuli z bezwzględnie obowiązującymi przepisami prawa stanowi przesłankę uznania, iż kształtuje ona prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy – stanowi zatem niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c.

Niedozwolonym postanowieniem umownym w rozumieniu art. 385¹ k.c. jest także klauzula o następującej treści: „W przypadku odstąpienia Klienta od udziału w imprezie z przyczyn nie leżących po stronie Organizatora (jak np. odmowa

wydania paszportu, brak wizy, brak dokumentów upoważniających do przekroczenia granicy), organizator dokonuje następujących potrąceń z dokonanych wpłat od osoby:

- a) na 31 lub więcej dni przed datą wyjazdu – opłatę w wysokości 50 zł,
- b) w terminie 30-21 dni przed datą wyjazdu potrąca się 20% imprezy, jednak nie mniej niż wysokość opłaty o której mowa w lit. a,
- c) w terminie 20-7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 50% ceny imprezy,
- d) w terminie krótszym niż 7 dni przed datą wyjazdu potrąca się 80% ceny wyjazdu w przypadku imprez organizowanych, 100% w przypadku apartamentów,
- e) w dniu rozpoczęcia imprezy Organizator nie zwraca wpłat dokonanych przez Klienta.”.

Przedmiotowe postanowienie spełnia, bowiem, zdaniem Sądu, przesłanki określone w art. 383³ pkt 12, 16 i 17 k.c.

Stosownie do treści art. 385³ pkt 12 k.c. 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.

Z kolei stosowanie do treści przepisu art. 385³ pkt 16 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcie lub wykonania umowy.

Natomiast art. 385³ pkt 17 k.c. przewiduje, że w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

Należy wskazać, że rezygnacja konsumenta z uczestnictwa w imprezie turystycznej jest odstąpieniem od umowy zawartej z pozwanym. Zatem zastosowanie powinien w tym przypadku znaleźć przepis art. 395 § 2 k.c., zgodnie z którym to, co strony już świadczyły ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie. Ponieważ świadczenie konsumenta jest świadczeniem pieniężnym i jego zwrot jest możliwy, jego rezygnacja z uczestnictwa w imprezie turystycznej obliguje pozwanego do zwrotu uiszczonej przez konsumenta kwoty.

Podkreślić przy tym należy, że przedsiębiorca ma prawo do potrącenia poczynionych nakładów, jak również kompensaty poniesionych strat, w przypadku rezygnacji konsumenta z usługi. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona w zakresie zbliżonym do rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego. W związku z tym, zwrotowi powinna podlegać część niewykorzystana po odliczeniu w/w kosztów. Pozwany zaś nie wykazał, że ponosi straty lub, że poniósł już nakłady w wysokości zbliżonej do wielkości wskazanych w kwestionowanym zapisie. Określone w kwestionowanym postanowieniu należności pozostają, w ocenie Sadu, w sprzeczności z unormowaniem powołanego przepisu art. 395 § 2 k.c. i prowadzą do przekonania, iż wysokość płaconej w tych warunkach przez konsumenta kwoty odszkodowania jest niewspółmierna i zbyt wygórowana w stosunku do poniesionych przez pozwanego nakładów i utraconych korzyści.

W ocenie Sądu, pozwany w sposób dowolny potrąca w przedmiotowym postanowieniu znaczną część ceny uiszczonej przez klienta w związku z jego rezygnacją z oferowanej imprezy. W ten sposób pozwany otrzymuje część świadczenia klienta sam będąc zwolniony od spełnienia własnego świadczenia. Postanowienie to zatem stanowi niedozwolone postanowienie umowne określone w art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż wyłącza obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie niespełnione w całości lub części, gdy rezygnuje on z wykonania umowy.

Należy podkreślić, że pozwany - stosownie do treści art. 396 k.c., może zastrzec w umowie, że jednej lub obu stronom umowy wolno od umowy odstąpić za zapłatą oznaczonej sumy pieniężnej. Warunkiem jest jednak, aby kwota ta, w umowach zawieranych z konsumentami, nie była rażąco wygórowana i pozostawała we współmiernej wysokości do ponoszonej zwykle szkody. Zgodnie bowiem z art. 385³ pkt 17 k.c. w razie wątpliwości niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które nakładają na konsumenta, który nie wykonał zobowiązania lub odstąpił od umowy, obowiązek zapłaty rażąco wygórowanej kary umownej lub odstępnego.

W ocenie Sądu, zastrzeżone przez pozwanego w przedmiotowym postanowieniu potrącenia są rażąco wygórowane i nie pozostają w proporcjonalnej relacji z utraconymi korzyściami i ewentualną szkodą, jaką może ponieść pozwany w przypadku rezygnacji przez konsumenta z umowy. Określony w tym postanowieniu procentowy wzrost należności nie podlegającej zwrotowi pozostaje ponadto w sprzeczności z unormowaniem art. 395 k.c. i prowadzi do przekonania, że wysokość płaconej w tych warunkach przez konsumenta kwoty odstępnego jest niewspółmierna i zbyt wygórowana w stosunku do poniesionych nakładów i utraconych korzyści. Należy bowiem wskazać, że w przypadku rezygnacji konsumenta z wykonania umowy w określonych terminach, pozwany w ramach oferty „last minute” może jeszcze sprzedać ofertę i w ten sposób zarobić podwójnie. W takiej sytuacji pozwany odzyska znaczną część ceny imprezy i dodatkowo uzyska korzyść w postaci potrąconej ryczałtowo części świadczenia rezygnującego klienta. W ocenie Sądu, pozwany przewiduje wygórowane stawki odszkodowania już na wiele dni przed rozpoczęciem imprezy, nie uwzględniając, że ma możliwość nie ponoszenia żadnych kosztów w związku z rezygnacją konsumenta i możliwością ponownej sprzedaży tej samej oferty.

Zdaniem Sądu, kwoty odstępnego w przedmiotowej sprawie stanowią rażąco dysproporcję interesów konsumenta a proponowane przez pozwanego stawki ryczałtowych opłat są rażąco wygórowane. Pozwany ustalając ryczałtowe stawki odstępnego w wysokości kilkudziesięciu do aż 100% ceny imprezy, przerzuca na klientów rezygnujących z imprezy turystycznej koszty i ryzyko prowadzonej przez siebie działalności. Celem zaś odstępnego jest wyłącznie zrekompensowanie strat wynikających z konkretnej umowy, nie zaś zmniejszenie strat całej prowadzonej działalności. Zatem, w ocenie Sądu, przedmiotowe postanowienie, poprzez zastrzeżenie rażąco wygórowanych kwot odstępnego zastrzeżone na wypadek rezygnacji konsumenta z wykonania umowy może przynosić pozwanemu nieuzasadniony zysk kosztem konsumenta.

Należy również zwrócić uwagę na okoliczność, iż ryczałtowo ustalona opłata na wypadek rezygnacji z wykonania umowy obciąża wyłącznie konsumenta, zaś pozwany, w przypadku odwołania imprezy, ogranicza się jedynie do następujących obowiązków: w pierwszym rzędzie przedstawienia oferty zastępczej a w razie odmowy w jej udziale przez Uczestnika, do zwrotu określonej umową należności bez potrąceń, które zostały zastrzeżone wyłącznie po stronie konsumenta (pkt III, ust. 6 wzorca umownego – k. 14 akt sprawy). Obowiązek ustalonej opłaty określono zatem w niniejszym przypadku jedynie po stronie konsumenta, co jest niezgodne z art. 385³ pkt 16 k.c., który stanowi, iż w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które nakładają wyłącznie na konsumenta obowiązek zapłaty ustalonej sumy na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy.

Przedmiotowa klauzula godzi zatem w równowagę kontraktową i prowadzi do nieusprawiedliwionej dysproporcji praw i obowiązków na niekorzyść konsumenta.

W ocenie Sądu, takie ukształtowanie stosunku prawnego we wzorcu umownym nie znajduje żadnego uzasadnienia i w sposób rażąco narusza ekonomiczne interesy konsumentów.

Zakwestionowany zapis bezsprzecznie zatem, w ocenie Sądu, kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Z tych względów Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, że zakwestionowane przez powoda postanowienia wzorca umownego stosowanego przez pozwanego w obrocie z konsumentami stanowią

niedozwolone postanowienia umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c. i zakazał ich stosowania na podstawie art. 479⁴² k.p.c.

O wysokości wpisu od pozwu i obciążeniu nim pozwanego 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 i art. 94 ustawy z dnia 28 lipca 2005 roku o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398).

O kosztach zastępstwa procesowego orzeczono stosowanie do wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c.

Publikację prawomocnego wyroku na koszt pozwanego zarządzono na podstawie art. 479⁴⁴ k.p.c.

SSO Maria Witkowska