

## WYROK W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 8 kwietnia 2011 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów

w składzie:

Przewodniczący: SSO Hanna Kulesza

Protokolant: apl. rad. Karolina Szmit

po rozpoznaniu w dniu 8 kwietnia 2011 r., w Warszawie na rozprawie

sprawy z powództwa (...) na rzecz ochrony praw konsumentów w W.

przeciwko A. C. prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą S. w K.

o uznanie postanowienia wzorca umowy za niedozwolone

I. Uznaje za niedozwolone i zakazuje wykorzystywania w obrocie z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści:

**„Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki: do 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wymaganej liczby Uczestników (Uczestnik otrzymuje zwrot całości wpłaconych zaliczek do 3 dni od powiadomienia), jeżeli wycieczka nie może być realizowana w wyniku okoliczności rozumianych jako siła wyższa, niezależnych od organizatora (decyzje władz państwowych, kataklizmy, wojny, blokady, itp.), Uczestnik otrzymuje całość kwot wpłaconych pomniejszych o udokumentowaną część kosztów nie do odzyskania (np.: część kwoty za bilet lotniczy).”**

/-/ SSO Hanna Kulesza

**Sygn. Akt XVII AmC 1159/10**

## UZASADNIENIE

Pozwem z dnia 27 kwietnia 2010 r. powód – (...) na rzecz ochrony praw konsumentów z siedzibą w W., wniósł o uznanie za niedozwolone postanowienia wzorca umownego o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa” stosowanego przez pozwaną – A. C. prowadzącą działalność gospodarczą pod nazwą S. w K., o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki: do 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wymaganej liczby Uczestników (Uczestnik otrzymuje zwrot całości wpłaconych zaliczek do 3 dni od powiadomienia), jeżeli wycieczka nie może być realizowana w wyniku okoliczności rozumianych jako siła wyższa, niezależnych od organizatora (decyzje władz państwowych, kataklizmy, wojny, blokady, itp.), Uczestnik otrzymuje całość kwot wpłaconych pomniejszych o udokumentowaną część kosztów nie do odzyskania (np.: część kwoty za bilet lotniczy).” (pkt I.5 Warunków uczestnictwa).

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> k.c. gdyż jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumentów. Powołując art. 14 ust 6 i ust 7 ustawy o usługach turystycznych powód podniósł, iż ani zakwestionowane postanowienie, ani żaden inny zapis

stosowanego przez pozwaną wzorca umownego nie określa minimalnej liczby uczestników imprezy, ani nie nakłada na pozwaną obowiązku pisemnego poinformowania konsumenta o zgłoszeniu się niewystarczającej liczby uczestników.

Powód wskazał również, iż zgodnie z art. 14 ust 6 pkt 2 cytowanej ustawy, jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, klient ma prawo żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń. Tymczasem zakwestionowane postanowienie pozbawia konsumenta tego prawa i przerzuca z pozwanej na konsumenta ryzyko związane z prowadzoną przez nią działalnością gospodarczą. Zdaniem powoda, obciążanie takimi kosztami konsumenta, który nie ma żadnego wpływu na proces organizacji imprezy, w przypadku gdy impreza nie dochodzi do skutku z przyczyn niezależnych od konsumenta, bez wątpienia jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interesy.

Powód podniósł ponadto, iż zakwestionowane postanowienie wypełnia znamiona postanowienia, o którym mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., albowiem wyłącza lub istotnie ogranicza odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania, a także postanowienia, o którym mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c., bowiem poprzez brak określenia minimalnej liczby uczestników przyznaje pozwanemu uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, a także postanowienia, o którym mowa w art. 385<sup>3</sup> pkt 13 k.c., albowiem przewiduje utratę prawa żądania zwrotu świadczenia konsumenta spełnionego wcześniej niż świadczenie pozwanej, gdy strony wypowiedzają rozwiązują lub odstępują od umowy.

Powód wskazał również, że klauzule o tożsamej treści co zakwestionowana przez niego klauzula były już uznawane za niedozwolone przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i zostały wpisane do rejestru postanowień uznanych za niedozwolone pod pozycją: (...), (...), (...), (...), (...) oraz (...). Powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego wydaną w sprawie III CZP 80/o8, wskazał, iż nie stanowi to przeszkody do wystąpienia z niniejszym powództwem.

W odpowiedzi na pozew, pełnomocnik pozwanej – A. C. - wniósł o oddalenie powództwa w całości, o zasądzenie od powoda kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych oraz o rozpoznanie sprawy również pod nieobecność pozwanego.

W uzasadnieniu pisma, strona pozwana podniosła, iż w jej ocenie postanowienie to nie narusza art. 14 ust 6 i 7 ustawy o usługach turystycznych, gdyż w przepisie tym nie ma mowy o jedynie dopuszczalnych przypadkach odwołania imprezy przez organizatora. Strona pozwana wywiodła, iż przepis ten jedynie wskazuje co powinno się znaleźć w umowie o świadczenie usług turystycznych i nie należy interpretować go w ten sposób, że określa on przesłanki odwołania imprezy.

Strona pozwana podniosła również, iż w pozwie nie przytoczono żadnych argumentów na rzecz tezy, że zaskarżone postanowienie w powyższym zakresie narusza dobre obyczaje. Trudno w ocenie pozwanej uznać za naruszenie dobrych obyczajów odwołanie imprezy z tej przyczyny, że nie zgłosiła się na nią wystarczająca ilość osób, w efekcie czego impreza stała się nieopłacalna.

Pełnomocnik pozwanej podniósł również, że sporne postanowienie nie stanowi przykładu postanowienia określonego w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c., gdyż w ogóle nie dotyczy ono sytuacji ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za nie wykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W postanowieniu tym nie chodzi bowiem o regulowanie odpowiedzialności pozwanej względem konsumenta (w przypadku odwołania imprezy nie aktualizuje się żadna odpowiedzialność odszkodowawcza pozwanej), ale jedynie kwestii zwrotu wpłaconej zaliczki.

Zdaniem strony pozwanej omawiane postanowienie nie stanowi również przykładu postanowienia określonego w art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c., gdyż nie przyznaje pozwanej uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy, ani postanowienia określonego w art. 385<sup>3</sup> pkt 13 k.c., gdyż jedynie wskazuje, że udokumentowane koszty poniesione przez biuro podróży w związku z organizacją wycieczki, których nie da się już odzyskać po odwołaniu imprezy (np. na zakup biletów lotniczych), nie podlegają zwrotowi.

Na koniec, powołując uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 7 października 2008 r., (III CZP 80/08) strona pozwana podniosła, iż okoliczność wpisania podobnych postanowień jak zaskarżonej w niniejszej sprawie, do rejestru klauzul niedozwolonych nie przesądza o zasadności powództwa.

***Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił następujący stan faktyczny:***

Pozwana – A. C. prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą S. w zakresie świadczenia usług turystycznych. W ramach prowadzonej działalności gospodarczej, pozwana organizuje imprezy turystyczne, które oferuje m.in. na stronie internetowej: [www.supertramp.com.pl](http://www.supertramp.com.pl). W prowadzonej przez siebie działalności pozwana posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Ogólne warunki uczestnictwa”, który jest integralną częścią umowy i który umieszczony został m.in. na stronie internetowej o wskazanym wyżej adresie.

Pobraną ze strony internetowej umowę zgłoszenia, zawierającą „Ogólne warunki uczestnictwa”, można podpisać osobiście w biurze lub korespondencyjnie.

Wzorzec ten zawiera zakwestionowane w pozwie postanowienie umowne o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki: do 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wymaganej liczby Uczestników (Uczestnik otrzymuje zwrot całości wpłaconych zaliczek do 3 dni od powiadomienia), jeżeli wycieczka nie może być realizowana w wyniku okoliczności rozumianych jako siła wyższa, niezależnych od organizatora (decyzje władz państwowych, kataklizmy, wojny, blokady, itp.), Uczestnik otrzymuje całość kwot wpłaconych pomniejszych o udokumentowaną część kosztów nie do odzyskania (np.: część kwoty za bilet lotniczy)”.

Bezspornym jest fakt, iż pozwana w prowadzonej działalności gospodarczej wykorzystywała przytoczone w pozwie postanowienie umowne. Pozwana temu nie zaprzeczyła nie zarzuciła też niezgodności cytowanego postanowienia z treścią wzorca umownego. W związku z tym, okoliczność tą należało uznać za przyznaną w świetle art. 230 k.p.c.

Sąd ustalił, iż postanowienie o podobnej treści, było już uznane za niedozwolone przez Sąd Ochrony konkurencji i Konsumentów i zostało wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych, prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, pod pozycją 1638.

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

Zgodnie z treścią art. 385<sup>1</sup>kc w postępowaniu o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone przedmiotem oceny Sądu jest to, czy zawarte we wzorach, kwestionowane postanowienia kształtują 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. Decydujące znaczenie dla oceny abuzywności tych postanowień ma fakt, czy zostały uzgodnione w sposób indywidualny.

Przesłankami abuzywności postanowień wzorca umownego jest ich sprzeczność z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta. Przyjmuje się, że istotą dobrych obyczajów jest szeroko rozumiany szacunek do drugiego człowieka (tak np.: w wyroku Sądu Najwyższego z dnia 8 czerwca 2004 r., sygn. akt I Ck 635/03). „Dobre obyczaje” to reguły postępowania zgodne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Sprzeczne z dobrymi obyczajami są m.in. działania wykorzystujące choćby 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 k.c. uzupełniona została listą niedozwolonych postanowień umownych zamieszczoną w art. 385<sup>3</sup> k.c. Obejmuje ona najczęściej spotykane w praktyce klauzule uznane za sprzeczne z dobrymi obyczajami zarazem rażąco naruszające interesy konsumenta. Ich wspólną cechą jest nierównomierne rozłożenie praw, obowiązków lub 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, iż 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 k.c. W razie wątpliwości ciężar dowodu, że dane postanowienia nie spełniają przesłanek klauzuli generalnej spoczywa na przedsiębiorcy – art. 385<sup>1</sup> §4 k.c. Aby uchylić domniemanie, że klauzula umowna zgodna z którąś z przykładowych klauzul wymienionych w art. 385<sup>3</sup> k.c. 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 z art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. Dopiero po wykazaniu tej drugiej okoliczności może dojść do obalenia domniemania abuzywności.

Zgodnie z uznanym w doktrynie poglądem klauzule abuzywne sklasyfikowano według 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.

Bezspornym jest, iż w zakwestionowana klauzula pochodziła z wzorca umownego a zatem stwierdzić należy, iż konsumenci nie mieli wpływu na jej treść. Przedmiotowe postanowienie nie dotyczy również głównych świadczeń stron, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez których uzgodnienia nie doszłoby do jej zawarcia (essentialia negotii). W niniejszym przypadku są to: ze strony pozwanej - świadczenie usług turystycznych, ze strony konsumenta - zapłata wynagrodzenia za świadczone usługi. Do rozstrzygnięcia pozostała zatem kwestia, czy przedmiotowe postanowienie, kształtuje prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając interesy konsumenta.

W ocenie Sądu analizowany zapis wzorca umownego o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania wycieczki: do 7 dni przed jej rozpoczęciem w przypadku braku wymaganej liczby Uczestników (Uczestnik otrzymuje zwrot całości wpłaconych zaliczek do 3 dni od powiadomienia), jeżeli wycieczka nie może być realizowana w wyniku okoliczności rozumianych jako siła wyższa, niezależnych od organizatora (decyzje władz państwowych, kataklizmy, wojny, blokady, itp.), Uczestnik otrzymuje całość kwot wpłaconych pomniejszonych o udokumentowaną część kosztów nie do odzyskania (np.: część kwoty za bilet lotniczy).” stanowi niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c. bowiem spełnia przesłanki określone w art. 385<sup>3</sup> pkt 2 i 9 k.c. Stosownie do treści art. 385<sup>3</sup> pkt 2 k.c. w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności wyłączają lub istotnie ograniczają odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Natomiast zgodnie z treścią przepisu art. 385<sup>3</sup> pkt 9 k.c., w razie wątpliwości uważa się, że niedozwolonymi postanowieniami umownymi są te, które w szczególności przyznają kontrahentowi konsumenta uprawnienia do dokonywania wiążącej interpretacji umowy.

Należy wskazać, że zgodnie z generalną zasadą wyrażoną w art. 11a ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 roku o usługach turystycznych (Dz. U. z 2004 r., Nr 223, poz. 2268 z późn. zm.) organizator imprezy odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że było to spowodowane wyłączenie:

1. działaniem lub zaniechaniem klienta,
2. działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo
3. siłą wyższą.

Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w tych przypadkach, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi, (ust. 2) Co do zasady, odpowiedzialności określonej w art. 11 a, nie można w drodze umowy wyłączyć ani ograniczyć, także w razie wyboru prawa obcego (art. 11 b. 1.)

Wyrażona w art. 11a zasada odpowiedzialności ma charakter obiektywny, niezależny od winy organizatora turystyki. Przerzuca na organizatora ryzyko niewykonania świadczeń spowodowane nieustalonymi przyczynami. Do okoliczności wyłączających tę odpowiedzialność zaliczone zostały: działanie lub zaniechanie klienta, działanie lub zaniechanie osób trzecich, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, a także siła wyższa. Jeżeli biuro podróży chce wyłączyć swoją odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, po pierwsze - może to zrobić tylko w przypadkach wskazanych w ustawie, po drugie - musi precyzyjnie określić sytuacje, których dotyczą takie wyłączenia.

Odwołanie imprezy zostało unormowane w ustawie w sposób szczególny. Art. 14. ust. 6 ustawy stanowi że, jeżeli organizator odwołuje imprezę turystyczną z przyczyn niezależnych od klienta, ten ostatni ma prawo, według swojego wyboru:

1. uczestniczyć w imprezie zastępczej o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie;
2. żądać natychmiastowego zwrotu wszystkich wniesionych świadczeń.

W wypadkach określonych w ust. 6 art. 14 powołanej ustawy klient może dochodzić odszkodowania, chyba że odwołanie imprezy turystycznej nastąpiło z powodu:

1. zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba minimalna określona w umowie, a organizator powiadomił o tym klienta na piśmie w uzgodnionym terminie lub
2. siły wyższej, (ust. 7).

Zgodnie z powołanym przepisem, jedynie w tych dwóch wypadkach organizator turystyki jest zwolniony od odpowiedzialności odszkodowawczej względem klienta za odwołanie imprezy. Konstrukcja powołanego przepisu wskazuje w sposób jednoznaczny na uprawnienia konsumenta w sytuacji, gdy impreza zostaje odwołana. Zasady te powinny znaleźć odzwierciedlenie we wzorcach umów stosowanych przez organizatorów turystyki. Ich postanowienia nie mogą rozszerzać zakresu zwolnienia od odpowiedzialności odszkodowawczej, ani wprowadzać w błąd konsumentów, budząc co do tego wątpliwości interpretacyjne.

Mając na uwadze powyższe, Sąd zważył, iż zakwestionowane przez powoda postanowienie zostało sformułowane w sposób niejednoznaczny i niezrozumiały, wbrew wymogom art. 385 §2 k.c. Przede wszystkim należy wskazać, że umowa powinna jasno i precyzyjnie określać minimalną liczbę uczestników, która powoduje, że impreza się odbędzie. Słusznie wskazuje powód, że zastrzeżenie, iż impreza turystyczna może zostać odwołana z powodu braku wymaganej liczby uczestników, przy jednoczesnym nieokreśleniu we wzorcu takiej minimalnej liczby uczestników,

jest niedopuszczalne. Niewątpliwie może to powodować wątpliwości interpretacyjne po stronie konsumentów, a tym samym przyznawać pozwanej uprawnienie do dokonywania wiążącej interpretacji umowy. To z kolei może prowadzić do ograniczenia odpowiedzialności względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. Należy wskazać, że pozwana odwołując imprezę z powodu braku wymaganego minimum uczestników, nie wskazując jednocześnie jakie to minimum powinno być, może pozbawić tym samym konsumenta prawa do dochodzenia odszkodowania z tego tytułu stosownie do treści art. 14 ust. 6 ustawy o usługach turystycznych.

W ocenie Sądu powód zasadnie podnosił, iż zakwestionowane postanowienie przerzuca na konsumenta ryzyko gospodarcze związane z prowadzoną przez pozwaną działalnością gospodarczą. Konsument nie może bowiem być obciążony takimi kosztami, na których powstanie nie ma żadnego wpływu. Dlatego też zakwestionowany zapis, jako przerzucający ryzyko gospodarcze na konsumenta, bezsprzecznie kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy.

Mając powyższe na uwadze Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów stwierdzając, że kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez pozwaną kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy, a zatem stanowi klauzule niedozwoloną w rozumieniu art. 385<sup>1</sup> §1 k.c., zakazał jego wykorzystywania w obrocie - art. 479<sup>42</sup> k.p.c.

O obciążeniu pozwanej opłatą stała od pozwu orzeczono na podstawie art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust 1 pkt 3 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U.2005.167.1398)

O kosztach postępowania orzeczono stosownie do wyniku sporu na podstawie art. 98 i 99 k.p.c., zasadzając od pozwanej na rzecz powoda koszty zastępstwa procesowego.

O publikacji prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym zarządzone zgodnie z art. 479<sup>44</sup> k.p.c.

/-/ SSO Hanna Kulesza