



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
DELEGATURA URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW
w Warszawie**

RWA-61-8/11/MSK

Warszawa, 16 grudnia 2011 r.

DECYZJA nr RWA-23/2011

I. Na podstawie art. 27 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko spółce Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

uznaje się, że działanie Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie polegające na:

- 1.** Stosowaniu postanowień zawartych we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami o treści:
 - A. „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Sun & Fun nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny” (pkt 4 ust. 5 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
 - B. „Uczestnik powinien powiadomić SUN & FUN o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie” (pkt 4 ust. 7 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
 - C. „SUN & FUN nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika” (pkt 8 ust 2 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
 - D. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania

imprezy i w miejscu jej powstania” (pkt 8 ust 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),

- E. „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie Sun & Fun (...)” (pkt 10 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
- F. „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*),
- G. „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. Sun & Fun Holidays nie odpowiada za ewentualne zmiany, które mogły nastąpić po tym terminie” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*),

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

2. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w pkt. 4 ust. 6 postanowienia o treści:

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

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

3. Stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w pkt. 7 ust. 1 postanowienia o treści:

„Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” oraz stosowaniu we wzorcu umownym *Informator Podróżny* „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” postanowienia o treści: „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela Sun & Fun Holidays, w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia”,

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

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz stosownie do treści art. 33 ust. 6 tej ustawy, po przeprowadzeniu postępowania w sprawie naruszenia zbiorowych interesów konsumentów przeciwko Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie

- w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

nakłada się na spółkę Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie karę pieniężną w wysokości:

- 1. 117 559,00 zł** (słownie: sto siedemnaście tysięcy pięćset pięćdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.1 A-G sentencji niniejszej decyzji.
- 2. 58.779,00 zł** (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji.
- 3. 58.779,00 zł** (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych), płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazu, o którym jest mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I.3 sentencji niniejszej decyzji.

UZASADNIENIE

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatura w Warszawie przeprowadził postępowanie wyjaśniające (sygn. RWA-403-9/11/MSK) mające na celu kontrolę wzorców umów stosowanych przez organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych (tekst jedn. Dz. U. z 2004 r.

Nr 223, poz. 2268 ze zm.) mających siedzibę na terenie objętym właściwością miejscową Delegatury.

W toku prowadzonego postępowania wyjaśniającego Prezes Urzędu wystąpił m.in. do Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie (dalej także: Sun & Fun Holidays, Spółka) o przesłanie wszelkich przedstawianych konsumentom wzorców umów, regulaminów, ogólnych warunków i innych wzorców umownych. W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK Spółka przedstawiła m.in. wzór *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*, wzór *Zgłoszenia udziału w imprezie Sun & Fun Holidays*, *Katalog Sun & Fun Holidays Tunezja 2011*, *Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*.

Analiza przedmiotowych dokumentów dała podstawę do przyjęcia, iż mogło nastąpić naruszenie art. 24 ust. 1 i 2 ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.), wobec czego wszczęcie postępowania w związku z podejrzeniem stosowania przez Spółkę praktyk naruszających zbiorowe interesy stało się konieczne i uzasadnione.

Z uwagi na powyższe, Prezes UOKiK postanowieniem z dnia 4 lipca 2011 r., wszczął postępowanie w związku z podejrzeniem stosowania przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów polegających na:

I. stosowaniu postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. poprzez zawarcie we wzorcach umownych stosowanych w obrocie z konsumentami postanowień o treści:

1. „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Sun & Fun nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny” (pkt 4 ust. 5 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
2. „Uczestnik powinien powiadomić SUN & FUN o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie” (pkt 4 ust. 7 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
3. „SUN & FUN nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika” (pkt 8 ust 2 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
4. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania” (pkt 8 ust 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),

5. „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie Sun & Fun (...)” (pkt 10 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
6. „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*),
7. „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. Sun & Fun Holidays nie odpowiada za ewentualne zmiany, które mogły nastąpić po tym terminie” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*),

co może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 pkt 1 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

II. stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w pkt. 4 ust. 6 postanowienia o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy”, co – jako niezgodne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów;

III. stosowaniu we wzorcu umownym o nazwie *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w pkt. 7 ust. 1 postanowienia o treści: „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” oraz stosowaniu we wzorcu umownym *Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”* postanowienia o treści: „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela Sun & Fun Holidays, w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia”, co – jako niezgodne z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych – może stanowić naruszenie art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Zawiadamiając Spółkę o wszczęciu przedmiotowego postępowania, Prezes UOKiK wezwał ją do przekazania wskazanych w piśmie dokumentów i informacji jak również do ustosunkowania się do zarzutów zawartych w postanowieniu o wszczęciu tego postępowania.

W odpowiedzi na wezwanie Prezesa UOKiK, pismem z dnia 25 lipca 2011 r. Sun & Fun Holidays ustosunkowała się do postawionych jej zarzutów przekazując żądane informacje i dokumenty oraz poinformowała, że niezwłocznie po otrzymaniu zawiadomienia o wszczęciu niniejszego postępowania zaprzestała stosowania kwestionowanych w niniejszym postępowaniu postanowień. Na dowód powyższego Spółka przekazała treść nowo opracowanych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. oraz Informatora Podróżnego „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*, które zostały wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 20 lipca 2011 r. Spółka wskazała, iż zmienione postanowienia zostały również umieszczone w systemach rezerwacyjnych jak i na stronie internetowej spółki www.sunfun.pl. Ponadto, Spółka zobowiązała wszystkich swoich agentów do umieszczenia w odpowiednich miejscach wydrukowanych już katalogów, zmienionych *Informatorów* oraz zmienionych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* Na dowód powyższego Spółka przekazała treść pisma zobowiązującego agentów do dokonania powyższych zmian.

Spółka podniosła także, iż w dniu 25 lipca 2011 r. zobowiązała wszystkich agentów, do zaproponowania klientom, którzy podpisali umowy do dnia 20 lipca 2011 r., a które jeszcze nie zostały wykonane, aneksu do umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez podpisanie przez nich *Informatora* oraz *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w nowym brzmieniu. Na dowód powyższego Spółka przekazała treść przedmiotowego komunikatu.

Równocześnie Spółka, niezależnie od powyższych działań, wniosła o wydanie przez Prezesa UOKiK w niniejszej sprawie decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pismem z dnia 2 listopada 2011 r. Prezes Urzędu zawiadomił Spółkę o zakończeniu postępowania dowodowego w przedmiotowej sprawie. Jednocześnie stronie został wyznaczony termin na zapoznanie się z aktami sprawy i ostateczne wypowiedzenie się co do zebranego materiału dowodowego w sprawie. W dniu 15 listopada 2011 r. Spółka skorzystała z przysługującego jej uprawnienia do zapoznania się z aktami sprawy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów ustalił, co następuje

Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie jest spółką prawa handlowego wpisaną jest do rejestru przedsiębiorców KRS pod numerem 0000215164. Przedmiotem działalności Spółki jest m.in. działalność biur podróży i agencji podróży. Spółka prowadzi działalność jako organizator turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych na podstawie wpisu do Rejestru Organizatorów Turystyki Województwa Mazowieckiego (nr wpisu 682).

Od dnia 3 września 2010 r. Spółka posługiwała się w obrocie konsumenckim wzorcami umów pt.: *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o., wzór Zgłoszenia udziału w imprezie Sun & Fun*

Holidays, Katalog Sun & Fun Holidays Tunezja 2011, Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”, których treść została poddana analizie w niniejszym postępowaniu. W oparciu o zakwestionowane wzorce Spółka wskazała, iż zawarła dwadzieścia cztery tysiące dwieście osiemdziesiąt jeden umów z konsumentami.

Po przeprowadzeniu analizy tych wzorców Prezes Urzędu ustalił, iż w ich treści znajdują się postanowienia:

1. „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Sun & Fun nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny” (pkt 4 ust. 5 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
2. „Uczestnik powinien powiadomić SUN & FUN o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie” (pkt 4 ust. 7 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
3. „SUN & FUN nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika” (pkt 8 ust 2 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
4. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania” (pkt 8 ust 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
5. „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie Sun & Fun (...)” (pkt 10 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
6. „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy” (Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”),
7. „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. Sun & Fun Holidays nie odpowiada za ewentualne zmiany, które mogły nastąpić po tym terminie” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*),
8. „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na

bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy” (pkt 4 ust. 6 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),

9. „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” (pkt. 7 ust. 1 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*),
10. „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela Sun & Fun Holidays, w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia” (*Informator Podróżny „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*).

Prezes Urzędu ustalił również, iż w rejestrze postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. (dalej również: rejestr niedozwolonych klauzul umownych, rejestr klauzul abuzywnych lub rejestr) znajdują się następujące postanowienia:

1. „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny BUTiR Alf. Należą do nich: a) Istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z BUTiR Alf. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 28 listopada 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 142/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod nr. 1003;
2. „Uczestnik powinien pisemnie powiadomić B.P. Sopot Travel Sp. z o.o. o akceptacji nowych warunków umowy lub rezygnacji w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia. W przypadku rezygnacji Uczestnik otrzyma w ciągu 7 dni zwrot całości wpłaconych opłat. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 18 marca 2009 r. (Sygn. akt XVII AmC 281/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1614;
3. „W tej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje

proponowaną zmianę Umowy albo b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar. Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 3 czerwca 2009 r. (Sygn. akt XVII AmC 254/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1707.

4. „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości niewykorzystanych świadczeń z winy uczestnika” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 9 listopada 2010 r. (Sygn. akt XVII AmC 2397/10) i wpisanej do rejestru pod nr. 2143;
5. „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 161/05) i wpisanej pod nr. 1042;
6. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 11 maja 2007 r., (sygn. akt XVII AmC 28/06) i wpisanej do rejestru pod nr. 1458.
7. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie bądź przez osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania.” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 lipca 2009 (Sygn. akt XVII AmC 263/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 1693.
8. „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 768.
9. „KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za informacje zawarte w broszurach hotelowych” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 listopada 2008 r. (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod nr. 1566;
10. „Wszelkie informacje zamieszczone w katalogu, cenniku i warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. KOMPAS POLAND nie odpowiada za zmiany, jakie hotel wprowadził w trakcie trwania sezonu, a po wydrukowaniu katalogu, jednakże będzie każdorazowo informował klienta o wszelkich wspomnianych zmianach, gdy tylko otrzyma takie informacje od zagranicznego partnera” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem

SOKiK z dnia 17 listopada 2008 r. (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1567.

Odpowiadając na zarzuty Prezesa UOKiK, pismem z dnia 25 lipca 2011 r. Spółka przekazała treść nowo opracowanych *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. oraz Informatora Podróżnego „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”*, które zostały wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 20 lipca 2011 r. oraz treść komunikatu skierowanego do wszystkich agentów, z którymi współpracuje, informującego o wprowadzonych zmianach.

Analiza przekazanych przez Spółkę dokumentów pozwoliła na następujące ustalenia:

- treść pkt 4 ust. 5 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*: „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Sun & Fun nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny” została zmieniona w następujący sposób: „Po otrzymaniu zawiadomienia Klient winien niezwłocznie (w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć SUN & FUN lub Agentowi za pośrednictwem którego zawarł umowę, oświadczenie o akceptacji nowych warunków bądź o rezygnacji z imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych kosztów”;
- treść pkt 4 ust. 7 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* : „Uczestnik powinien powiadomić SUN & FUN o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie” została zmieniona na postanowienie w brzmieniu: „O wszelkich istotnych zmianach dotyczących warunków umowy, a w szczególności: terminu, programu lub miejsca zakwaterowania, SUN & FUN poinformuje uczestników niezwłocznie o zaistnieniu tych zmian. W tym celu, w chwili zawarcia umowy, klient winien podać numer telefonu służący do kontaktu z nim i ewentualnie adres poczty elektronicznej. Klient winien niezwłocznie (nie później niż w ciągu 2 dni od otrzymania zawiadomienia) złożyć SUN & FUN lub Agentowi za pośrednictwem którego zawarł umowę, oświadczenie w formie pisemnej o akceptacji nowych warunków bądź oświadczenie o rezygnacji z imprezy za zwrotem wszelkich wniesionych kosztów”;
- postanowienie pkt 8 ust 2 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* „SUN & FUN nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika” zostało usunięte z wzorca umowy;
- postanowienie pkt 8 ust 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania” zostało usunięte z wzorca umowy;

- postanowienie pkt 10 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach są aktualne na dzień przygotowywania katalogu i mają charakter wyłącznie informacyjny. Ich zadaniem jest przybliżenie klientowi warunków panujących w danym hotelu jednakże brak zawartych w opisie hotelu elementów nie stanowi niewłaściwego wykonania umowy po stronie Sun & Fun (...)” zostało zmienione na postanowienie o treści: „Wszystkie informacje dotyczące standardu hoteli zamieszczone w katalogach, są aktualne na dzień przygotowania katalogu. SUN & FUN zawiadomi klienta o zmianach zaistniałych po tym dniu niezwłocznie po ich zajściu. Aktualne informacje dotyczące oferty znajdują się na stronie www.sunfun.pl – SUN & FUN zaleca zapoznanie się ze szczegółową treścią oferty hotelowej przed zawarciem umowy”;
- postanowienie zawarte w *Informatorze Podróżnym „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”* o treści: „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy” zostało wykreślone z wzorca umowy;
- postanowienie zawarte w *Informatorze Podróżnym „O czym każdy turysta powinien wiedzieć”* o treści: „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. Sun & Fun Holidays nie odpowiada za ewentualne zmiany, które zmogły nastąpić po tym terminie” zostało wykreślone z wzorca umowy;
- pkt 4 ust. 6 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy” otrzymał brzmienie: „SUN & FUN zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy.”;
- treść pkt 7 ust. 1 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.*: „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu.

Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” zostało zmienione na postanowienie o treści: „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz z programem wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi /rezydentowi oraz wykonawcy usługi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być przez niego potwierdzone na piśmie. Jeżeli reklamacja nie odniosła skutku lub nie mogła być zgłoszona na miejscu klient, w terminie nie dłuższym niż 30 dni od dnia zakończenia imprezy, może złożyć reklamację zawierającą wskazanie uchybienia w sposobie wykonania umowy oraz określenie swojego żądania, przesyłając ją bezpośrednio do SUN & FUN na adres SUN & FUN Holidays Sp. z o.o. ul. Pruszkowska 29 lok. U1, 02-119 Warszawa „Dział Jakości”;

- postanowienie stosowane w *Informatorze Podróżnym* „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” o treści: „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela Sun & Fun Holidays, w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia” zostało usunięte z wzorca umowy.

Odnosząc się natomiast do poszczególnych zarzutów Spółka podniosła, iż:

1. Odnosząc się do treści zarzutu sformułowanego w pkt. I. 1A i B sentencji decyzji Spółka m.in. podniosła, iż interes klienta zabezpieczony jest w ten sposób, iż konsument ma czas na podjęcie decyzji od dnia otrzymania informacji/zawiadomienia czyli dojścia do klienta, faktu zmienionych warunków umowy. Zdaniem Spółki, dzięki tak sformułowanym zapisom sytuacja klienta jest korzystniejsza gdyż, w przypadku wystąpienia jakichkolwiek zmian konsument nie musi się tracić czasu i pieniędzy, aby poinformować Spółkę o akceptacji nowych warunków umowy, a jedynie w przypadku niezaakceptowania zmienionych warunków klient winien złożyć oświadczenie woli o rezygnacji z imprezy. Dodatkowo Spółka wskazała, iż taka forma komunikacji zawsze sprawdzała się w praktyce i nigdy nie było zdarzyło się, aby klient nie złożył oświadczenia o rezygnacji, kwestionował skuteczność zmiany ceny czy zmiany warunków umowy.
2. Odnosząc się do treści zarzutu sformułowanego w pkt I. 1C sentencji decyzji Spółka wskazała, iż zapis ten ma na celu zabezpieczenie interesów organizatora na wypadek, gdyby klient dobrowolnie zrezygnował z fakultatywnych świadczeń, a wykonawca (organizator lub lokalne biuro podróży) poniósłby już koszt takiego świadczenia. W ocenie Spółki, nie można oczekiwać od organizatora, aby w takiej sytuacji poniósł koszt świadczenia zamówionego, a nie wykorzystanego przez klienta.
3. Odnosząc się do treści zarzutu sformułowanego w pkt I. 1D sentencji decyzji Spółka przyznała m.in., iż zapis ten jest zbieżny z przywołaną przez Prezesa UOKiK niedozwoloną klauzulą umowną i że postanowienie to w praktyce tylko raz zostało przez Spółkę wykorzystane.
4. Odnosząc się do treści zarzutów sformułowanych w pkt. I. 1 E, i F i G Spółka wskazała, iż są one wynikiem przeoczenia tj. konstruując nowy wzorzec *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* pominięto analizę treści *Informatora*. Niemniej jednak, odnosząc się do treści postanowienia pkt I.1 F Spółka wskazała, iż jej zdaniem brak jest tożsamości treści postanowienia z klauzulami wpisanymi do rejestru wskazanymi przez Prezesa UOKiK.

Brak jest tu bowiem wyłączenia odpowiedzialności za taką zmianę a jedynie zastrzeżenie, iż taka zmiana nie jest zmianą warunków umowy.

5. Odnosząc się do treści zarzutów sformułowanych w pkt. I.2 Spółka podniosła m.in., iż *bezpieczeństwo konsumenta jest wartością nadrzędną, stąd ochrona tego bezpieczeństwa nie powinna być uznawana za rażące naruszanie interesów konsumenta*. Spółka wskazała, iż *ustawa o usługach turystycznych nie określa w ogóle pojęcia siły wyższej i nie wskazuje też kryteriów niezbędnych do oceny pewnych zdarzeń jako siły wyższej*. Na marginesie Spółka podniosła także, iż *Rozporządzenie (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiające wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów*, w swojej preambule pkt 14 zakłada, iż „Podobnie jak w konwencji montrealskiej, zobowiązania przewoźników lotniczych powinny być ograniczone lub ich odpowiedzialność wyłączona w przypadku gdy zdarzenie jest spowodowane zaistnieniem nadzwyczajnych okoliczności, których nie można było uniknąć pomimo podjęcia wszelkich racjonalnych środków. Okoliczności te mogą, w szczególności, zaistnieć w przypadku destabilizacji politycznej, warunków meteorologicznych uniemożliwiających dany lot, zagrożenia bezpieczeństwa, nieoczekiwanych wad mogących wpłynąć na bezpieczeństwo lotu oraz strajków mających wpływ na działalność przewoźnika.” Zapis ten, w ocenie Sun & Fun Holidays wydaje się enumeratywnie wymieniać zdarzenia obejmujące „siłę wyższą” w kontekście imprez lotniczych, o których mówi zapis pkt 4.6 *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* W ocenie Spółki, do odwołania imprezy lotniczej w trosce o bezpieczeństwo jej uczestników dochodzi wyłącznie na skutek zdarzeń wyczerpujących zakres siły wyższej, stąd zapis ten nie jest niezgodny z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych.
6. Odnosząc się do treści zarzutów sformułowanych w pkt. I.1.3 Spółka wskazała, iż nie zgadza się z oceną zapisu zawartego w pkt 7 ust 1, w szczególności, iż wyłącza on możliwość złożenia reklamacji niezależnie od zawiadomienia na miejscu imprezy przedstawiciela Spółki. Spółka wskazała m.in., iż jest to zapis organizacyjno - dyscyplinujący, który ma na celu niezwłoczne usuwanie wszelkich problemów z jakimi spotkał się turysta w trakcie imprezy.

Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów zważył, co następuje

Zagrożenie interesu publicznoprawnego.

Podstawą do rozstrzygania sprawy w oparciu o przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest uprzednie zbadanie przez Prezesa Urzędu, czy w danej sprawie zagrożony został interes publicznoprawny. Stwierdzenie, że to nastąpiło, pozwala na realizację celu tej ustawy wskazanego w art. 1 ust. 1, którym jest określenie warunków rozwoju i ochrony konkurencji oraz zasady podejmowanej w interesie publicznoprawnym ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów. Zdaniem Prezesa Urzędu, rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą klientami Spółki. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów. Innymi słowy - naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem

uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa Urzędu działań przewidzianych w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów.

Pkt I sentencji decyzji - praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów

Zgodnie z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zakazane jest stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które stosownie do definicji zawartej w art. 24 ust. 2 rozumie się godzące w zbiorowe interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy.

Jednocześnie artykuł ten zawiera przykładowe wyliczenie zachowań przedsiębiorców uważanych za naruszające zbiorowe interesy konsumentów. W otwartym katalogu zakazanych praktyk ustawodawca umieścił stosowanie postanowień wzorów umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone (pkt 1), naruszenie przez przedsiębiorcę obowiązku udzielania konsumentom rzetelnej, prawdziwej i pełnej informacji (pkt 2), nieuczciwe praktyki rynkowe lub czyny nieuczciwej konkurencji (pkt 3).

Aby określone zachowanie mogło zostać uznane za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów konieczne jest łączne spełnienie następujących przesłanek:

- A) kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy;
- B) działanie to jest bezprawne;
- C) działanie to godzi w zbiorowy interes konsumentów.

Status przedsiębiorcy

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów zawiera legalną definicję przedsiębiorcy. Zgodnie z jej art. 4 pkt 1, pod pojęciem tym należy rozumieć przedsiębiorcę w rozumieniu przepisów ustawy z dnia 2 lipca 2004 r. o swobodzie działalności gospodarczej (tekst jedn.: Dz. U. z 2010 r. Nr 220, poz. 1447 ze zm.) oraz: a) osobę fizyczną, osobę prawną, a także jednostkę organizacyjną niemającą osobowości prawnej, której ustawa przyznaje zdolność prawną, organizującą lub świadczącą usługi o charakterze użyteczności publicznej, które nie są działalnością gospodarczą w rozumieniu przepisów o działalności gospodarczej, b) osobę fizyczną wykonującą zawód we własnym imieniu i na własny rachunek lub prowadzącą działalność w ramach wykonywania takiego zawodu, d) związek przedsiębiorców w rozumieniu pkt 2 – na potrzeby przepisów dotyczących (...) praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.¹ Natomiast w myśl art. 4 ust. 1 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej, przedsiębiorcą w jej rozumieniu jest osoba fizyczna, osoba prawna i jednostka organizacyjna niebędąca osobą prawną, której odrębna ustawa przyznaje zdolność prawną – wykonująca we własnym imieniu działalność gospodarczą. Właściwą dla przedsiębiorcy działalnością gospodarczą jest zarobkowa działalność wytwórcza, budowlana, handlowa, usługowa oraz poszukiwanie, rozpoznawanie i wydobywanie kopalin ze złóż, a także działalność zawodowa, wykonywana w sposób zorganizowany i ciągły (art. 2 ww. ustawy).

¹ trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 [lit. c)] uoklik znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji.

Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. jest spółką kapitałową prawa handlowego, zarejestrowaną na obszarze Rzeczypospolitej Polskiej. Posiada osobowość prawną i prowadzi działalność gospodarczą na podstawie wpisu do rejestru przedsiębiorców. W związku z tym niewątpliwie jest przedsiębiorcą w rozumieniu ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Oznacza to, że przy wykonywaniu działalności gospodarczej Spółka podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Bezprawność

Bezprawność jest taką cechą działania, która polega na jego sprzeczności z normami prawa lub zasadami współżycia społecznego, bez względu na winę, a nawet świadomość sprawy. Dla ustalenia bezprawności działania wystarczy ustalenie, że określone zachowanie koliduje z przepisami prawa. (por. J. Szwaja (red.): Ustawa o zwalczaniu nieuczciwej konkurencji, Komentarz, Wydawnictwo CH BECK, Warszawa 2000, s. 117-118). Prezes Urzędu oceniając zachowanie Spółki pod kątem ewentualnego naruszenia przepisów zakazujących stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, musi stosować inne akty prawa powszechnie obowiązującego i na ich podstawie stwierdzić, czy działanie przedsiębiorcy było bezprawne. Zgodnie z art. 87 Konstytucji Rzeczypospolitej Polskiej z dnia 2 kwietnia 1997 r. (Dz. U. Nr 78, poz. 483) *źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są: Konstytucja, ustawy, ratyfikowane umowy międzynarodowe oraz rozporządzenia. Źródłami powszechnie obowiązującego prawa Rzeczypospolitej Polskiej są na obszarze działania organów, które je ustanowiły, akty prawa miejscowego.*

W odniesieniu do praktyk opisanych w **pkt. I. 2 i 3 sentencji decyzji** Prezes Urzędu zastosował przepisy ustawy o usługach turystycznych. Przepis art. 19 ust. 1 tej ustawy stanowi bowiem, że postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z klientami mniej korzystne dla klientów niż postanowienia tej ustawy są nieważne. Prezes Urzędu ocenił zatem postanowienia wzorca umowy stosowanego przez Sun & Fun Holidays pod kątem ich zgodności z uregulowaniami ustawowymi, przyjmując, iż zawarcie w tym wzorcu postanowień mniej korzystnych dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa, jest działaniem bezprawnym.

W przypadku natomiast praktyk opisanych w **pkt. I. 1 sentencji decyzji** bezprawność działań przedsiębiorcy wynika bezpośrednio z naruszenia przepisu art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Jak wskazał SOKiK w wyroku z dnia 25 marca 2004 r. (Sygn. akt XVII Ama 51/03), w oparciu art. 24 ust. 2 można sformułować samoistną przesłankę bezprawności, jeżeli ustali się, że przedsiębiorca stosował postanowienia wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. A zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowy zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do uznania bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Należy bowiem podnieść, iż stosowanie postanowienia, które po uznaniu go przez SOKiK za niedozwolone zostało wpisane do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, jest prawnie zakazane. Prawomocny wyrok SOKiK wydany po przeprowadzeniu

kontroli abstrakcyjnej wzorca umowy, wskazujący treść postanowień wzorca umowy uznanych za niedozwolone i zakazujący ich wykorzystywania ma od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru klauzul abuzywnych skutek wobec osób trzecich (art. 479⁴³ k.p.c.). Przepis tego artykułu rozszerza zatem prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. „Artykuł ten dotyczy rozszerzonej prawomocności materialnoprawnej w znaczeniu podmiotowym. Chodzi o grupę przypadków takiej prawomocności, w których wyrok z powodu szczególnego charakteru przedmiotu procesu ma powagę rzeczy osądzonej dla wszystkich i przeciwko wszystkim. Przepis bowiem wyraźnie stanowi, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, od chwili wpisania uznanego za niedozwolone postanowienia wzorca umowy do rejestru, wywołuje więc skutek erga omnes”². Przepis art. 479⁴³ k.p.c. stanowiąc, iż wyrok ma skutek wobec osób trzecich, nie ogranicza w żaden sposób kategorii tych podmiotów. *Lege non distinguente*, wyrok ma skutek wobec wszystkich, tzn. zarówno wobec przedsiębiorcy, który klauzulę wprowadził do swoich wzorców umów, jak i do każdego innego przedsiębiorcy, posługującego się taką klauzulą w stosowanych przez siebie wzorcach umów. Należy zatem przyjąć, że wyrok SOKiK od chwili wpisania klauzuli do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK wywiera skutek względem wszystkich uczestników obrotu, co oznacza, że żaden z podmiotów uczestniczących w obrocie prawnym nie może posługiwać się przedmiotowym postanowieniem. Sąd Najwyższy w uchwale z dnia 13 lipca 2006 r. (sygn. akt III SZP 3/06) jednoznacznie wskazał, iż „stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów”. Tym samym SN przesądził, iż stosowanie klauzuli tożsamej z klauzulą wpisaną do rejestru niedozwolonych postanowień umownych, przez innego przedsiębiorcę, który nie był stroną lub uczestnikiem postępowania zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru, stanowi praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów.

Należy przy tym podkreślić, iż dla uznania, że klauzula wpisana do rejestru i klauzula z nią porównywana są tożsame nie jest konieczna dokładna literalna identyczność tych postanowień. Rozbieżność użytych wyrażeń, zmiana szyku zdania czy zastosowanie synonimów nie eliminuje abuzywnego charakteru ocenianego postanowienia. By zaistniała możliwość uznania dwóch postanowień za tożsame wystarczy, by hipoteza zapisu kwestionowanego w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów mieściła się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru. „Nie jest konieczna literalna zgodność porównywalnych klauzul. Głównym czynnikiem przesadzającym powinien być, zdaniem Sądu, zamiar, cel jakiemu ma służyć kwestionowana klauzula. Jeśli jest on zgodny z celem utworzenia klauzuli uznanej za niedozwoloną, można uznać, iż obie są tożsame” (wyrok SOKiK z dnia 25 maja 2005 r. sygn. akt XVII AmA 46/04). Stanowisko to znalazło również potwierdzenie w uchwale SN z dnia 13 lipca 2006 r., sygn. akt III SZP 3/06, w której Sąd ten argumentował, iż „stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru, która wywołuje takie same skutki, godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej co wpisana do rejestru”.

² H. Ciepla, „Kodeks postępowania cywilnego. Komentarz.” T. II, wydanie 3, s. 249

Odnosząc powyższe uwagi do zarzutów postawionych Spółce należy zauważyć, co następuje:

Ad I.1 A i B

W pkt. 4 ust. 5 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* Spółka stosuje postanowienie o treści: „Wzrost ceny upoważnia Uczestnika do rezygnacji z imprezy pod warunkiem pisemnego powiadomienia o tym fakcie Sun & Fun nie później, niż w ciągu 3 dni od otrzymania informacji o konieczności dopłaty. Uiszczenie dopłaty, a także nie złożenie oświadczenia o rezygnacji z imprezy, oznacza zgodę na proponowaną zmianę ceny”.

Z kolei w pkt 4 ust. 7 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* Spółka stosuje postanowienie o treści: „Uczestnik powinien powiadomić SUN & FUN o akceptacji nowych warunków Umowy lub o rezygnacji, za natychmiastowym zwrotem wszelkich wniesionych świadczeń, w przeciągu 2 dni od dnia otrzymania zawiadomienia, ale nie później niż w dniu poprzedzającym rozpoczęcie imprezy. Brak odpowiedzi uczestnika jest równoznaczny z akceptacją nowych warunków udziału w imprezie”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przywołane powyżej postanowienia są zbieżne z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK wpisanym do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „Uczestnikowi przysługuje zwrot pełnej wpłaty, jeżeli rezygnacja lub niemożność wzięcia udziału w imprezie nastąpiła z przyczyny BUTiR Alf. Należą do nich: a) Istotne zmiany warunków umowy, tzn.: cena, termin, miejsce i standard zakwaterowania, środek transportu, trasa wycieczki. Rezygnacja z tych przyczyn może nastąpić w ciągu 3 dni po otrzymaniu zawiadomienia z BUTiR Alf. Brak odpowiedzi w tym terminie uważa się za akceptację zmienionych warunków umowy” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 28 listopada 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 142/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu pod nr. 1003;
2. „Uczestnik powinien pisemnie powiadomić B.P. Sopot Travel Sp. z o.o. o akceptacji nowych warunków umowy lub rezygnacji w ciągu 3 dni od otrzymania zawiadomienia. W przypadku rezygnacji Uczestnik otrzyma w ciągu 7 dni zwrot całości wpłaconych opłat. Brak odpowiedzi Klienta w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 18 marca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 281/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1614;
3. „W tej sytuacji Uczestnik powinien niezwłocznie, lecz nie później niż w terminie 3 dni od otrzymania zawiadomienia poinformować Organizatora czy: a) przyjmuje proponowaną zmianę Umowy albo b) odstępuje od Umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku ponoszenia jakichkolwiek kar. Brak odpowiedzi Uczestnika w terminie określonym niniejszym punktem, uważa się za akceptację zmienionych warunków” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK

z dnia 3 czerwca 2009 r. (sygn. akt XVII AmC 254/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1707.

Przywołanymi wyrokami SOKiK za abuzywne uznał postanowienia przyznające przedsiębiorcy prawo do nadania zachowaniu konsumenta określonego znaczenia prawnego. Przepisy ustawy o usługach turystycznych stanowią, że jeżeli przed rozpoczęciem imprezy turystycznej organizator jest zmuszony z przyczyn od niego niezależnych zmienić istotne warunki umowy z klientem powinien niezwłocznie powiadomić o tym klienta, który z kolei powinien niezwłocznie poinformować organizatora, czy przyjmuje proponowaną zmianę czy też odstępuje od umowy za natychmiastowym zwrotem wszystkich wniesionych świadczeń i bez obowiązku zapłaty kary umownej (art. 14 ust. 5 pkt 1 i 2). Przepisy ustawy wymagają więc aktywnego zachowania konsumenta i nie przewidują odwołania się do milczącej czy dorozumianej akceptacji zmienionych warunków umowy. Konstrukcję przyjętą w ww. postanowieniach Sąd uznał za sprzeczną z dobrymi obyczajami i rażąco naruszającą interes konsumenta, w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.

Analiza postanowienia stosowanego przez Spółkę i postanowień zamieszczonych w rejestrze prowadzi do wniosku, iż mają one tożsamą treść. Porównanie postanowienia kwestionowanego przez Prezesa UOKiK i tych, które zostały wpisane do rejestru pod numerami 1003, 1614 i 1707 pozwala na stwierdzenie, iż niezależnie od różnic w zakresie użytych wyrazów i sformułowań, ma ono dla konsumenta analogiczne konsekwencje. Zarówno w kwestionowanej regulacji, jak i w ww. postanowieniach wpisanych do rejestru przyjęto konstrukcję domniemania zgody konsumenta na zmianę warunków umowy, które z kolei jest przyjmowane w sytuacji, gdy do przedsiębiorcy nie dotrze w wyznaczonym terminie odpowiedź konsumenta dotycząca akceptacji lub nieprzyjęcia zmienionych warunków umowy. Brak wyraźnej zgody konsumenta może natomiast być powodowany tym, iż do konsumenta nie dotarła informacja o planowanych zmianach, a brak jego reakcji jest w takim przypadku niezamierzony.

Porównując kwestionowane postanowienia ww. wzorców z treścią postanowień wpisanych do rejestru, należy uznać, że kwestionowane postanowienia są tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych a działanie Spółki nosi znamiona bezprawności.

Ad I. 1 C

W pkt 8 ust 2 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* zawarty został zapis o treści: „SUN & FUN nie ma obowiązku zwrotu wartości świadczeń, niewykorzystanych z winy Uczestnika”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, treść ww. postanowienia jest zbieżna z treścią wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych o treści:

1. „Uczestnikowi nie przysługuje zwrot wartości niewykorzystanych świadczeń z winy uczestnika” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 9 listopada 2010 r. (Sygn. akt XVII AmC 2397/10) i wpisanej do rejestru pod nr. 2143;
2. „Organizator nie dokonuje zwrotu świadczeń, które nie zostały wykorzystane w pełni z przyczyn leżących po stronie uczestnika np. skrócenie pobytu, rezygnacja z części

lub całości programu, spóźnienie na miejsce zbiórki itp.” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 28 grudnia 2006 r. (Sygn. akt XVII AmC 161/05) i wpisanej pod nr. 1042;

3. „W przypadku przerwania podróży lub pobytu z przyczyn leżących po stronie klienta lub osoby mu towarzyszącej równowartość niewykorzystanych świadczeń nie będzie refundowana” – uznanej za niedozwolone postanowienie umowne wyrokiem SOKiK z dnia 11 maja 2007 r., (sygn. akt XVII AmC 28/06) i wpisanej do rejestru pod nr. 1458.

W ostatnim z przywołanych wyroków SOKiK wskazał, iż tak skonstruowane postanowienie rażąco narusza interes konsumenta, gdyż prowadzi do obciążenia konsumenta całością umówionego świadczenia w sytuacji, gdy organizator nie realizując na jego rzecz świadczenia albo oszczędził z powodu nie wykonywania świadczenia wpłaconą przez klienta kwotę, albo odzyskał jakąś część z kosztów, jakie planował ponieść na realizację tego świadczenia. Sąd uznał, iż postanowienie to spełnia przesłanki niedozwolonego postanowienia umownego, o którym mowa w art. 385³ pkt 12 k.c., gdyż zmierza do wyłączenia obowiązku zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania.

Mając na uwadze treść zakwestionowanej przez Prezesa UOKiK w mniejszym postępowaniu klauzuli oraz klauzul przywołanych powyżej i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych należy wskazać, że przedmiotowa klauzula jest tożsama co do skutku i celu z klauzulami wpisanymi do niniejszego rejestru. Pomimo pewnych różnic semantycznych i syntaktycznych taki sam bezprawny cel w postaci wyłączenia obowiązku zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku rezygnacji konsumenta z zawarcia umowy lub jej wykonania występuje zarówno w postanowieniu stosowanym przez Sun & Fun Holidays jak i ww. klauzulach wpisanych do rejestru. Porównując kwestionowane postanowienie z treścią postanowień wpisanych do rejestru pod numerami 2143, 1042 i 1458, należy uznać, że kwestionowana klauzula jest tożsama z klauzulami wpisanymi do rejestru klauzul niedozwolonych a działanie Spółki nosi znamiona bezprawności.

Ad I.1 D

Pkt 8 ust. 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o* zawiera postanowienie o treści: „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie lub inne osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania”.

W opinii Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „Uczestnik jest zobowiązany do pokrycia kosztów szkód wyrządzonych przez siebie bądź przez osoby niepełnoletnie będące pod jego opieką, w czasie trwania imprezy i w miejscu jej powstania.” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 7 lipca 2009 (Sygn. akt XVII AmC

263/08) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 1693.

2. „Uczestnicy odpowiadają za wyrządzone szkody z własnej winy, za które mają obowiązek zapłacić niezwłocznie z własnych środków w miejscu ich powstania” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 23 lutego 2006 (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr. 768.

W przywołanych wyrokach SOKiK uznał za niedozwolone nałożenie na konsumentów obowiązku natychmiastowego naprawienia wyrządzonej przez nich szkody. W ocenie Sądu, takie ukształtowanie zakresu spoczywających na konsumentach obowiązków powoduje ich nadmierne i nieuzasadnione obciążenie i z tego powodu klauzule o wskazanej treści są uznawane za niezgodne z art. 385¹ § 1 k.c. Obowiązek zapłaty za wyrządzoną szkodę w miejscu jej powstania, a więc praktycznie w czasie trwania imprezy turystycznej, naraża konsumenta na konieczność ponoszenia nieprzewidzianych wydatków, których poniesienia może nie mieć możliwości i których natychmiastowe pokrycie może utrudnić, a wręcz uniemożliwić dalsze korzystanie z imprezy turystycznej. Nie można przy tym wykluczyć, że konsument na podstawie przedmiotowego postanowienia zostanie zobowiązany do naprawienia szkody, której nie miał obowiązku ponieść, np. z powodu braku związku przyczynowego pomiędzy szkodą a zdarzeniem, które spowodował, czy też braku jego winy. Wobec tego, żądanie zapłaty odszkodowania przez konsumenta przed ustaleniem, czy był do jego zapłaty zobowiązany jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta w rozumieniu art. 385¹ § 1 Kodeksu cywilnego.

Wyjaśnienia wymaga, iż Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał, iż uciążliwość postanowień tego typu nie polega na tym, że konsument jest zobowiązany do naprawienia wyrządzonej przez niego szkody, jednakże na tym, że do pokrycia zaistniałych strat ma dojść natychmiast, co może nie dawać czasu na właściwe rozeznanie sprawy, ustalenie, czy i w jakiej wysokości szkodę dana osoba wyrządziła. Uciążliwość tego typu regulacji wynika również z faktu, że zwłaszcza przy szkodach o większym wymiarze, obowiązek naprawienia szkody w miejscu jej wyrządzenia może być niemożliwy do wykonania, a przynajmniej znacznie utrudniony z uwagi na ograniczony dostęp uczestnika imprezy do środków materialnych, w porównaniu z dostępem jaki się do nich ma w miejscu zamieszkania. Należy przy tym wskazać, iż konsument nie może oczekiwać podobnego unormowania zasad naprawiania szkody powstałej w jego mieniu. Przedsiębiorcy działają bowiem zgodnie z zasadami właściwymi dla trybu reklamacyjnego i co do zasady nie są zobligowani do naprawiania szkody już w czasie trwania imprezy. Należy także zwrócić uwagę, że postanowienia wzorca nie przewidują obowiązku Przedsiębiorcy natychmiastowego naprawienia szkody wyrządzonej przez niego konsumentowi. Bez znaczenia pozostaje przy tym podnoszona przez Spółkę okoliczność, że postanowienie to w praktyce tylko raz zostało przez nią wykorzystane. Istotą praktyki, o której mowa w art. 24 ust. 1 i 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów jest bowiem umieszczenie niedozwolonego postanowienia umownego we wzorcu umowy i następnie udostępnienie go konsumentom.

Zarówno porównywane klauzule wpisane do rejestru jak i postanowienie stosowane przez Sun & Fun Holidays, nakładają na konsumentów te same obowiązki niezwłocznego

naprawienia szkód wyrządzonych przez nich podczas trwania imprezy, jednocześnie nie przewidując takiego zobowiązania po stronie Przedsiębiorcy. Z tego względu, w ocenie Prezesa Urzędu, należy uznać je za tożsame, pomimo istniejących drobnych różnic w sformułowaniu postanowień. Różnice te nie mają znaczenia dla treści przedmiotowych klauzul, nie wpływają bowiem na cel, jakiemu ma służyć przedmiotowa klauzula, ani na skutek jej zastosowania.

Ad I. 1. E i G

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

W Katalogu Sun & Fun Holidays Tunezja 2011 znajduje się Informator podróży „O czym każdy turysta wiedzieć powinien”, który zgodnie z pkt 2 ust. 3 *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* jest integralną częścią umowy. Sun & Fun Holidays stosuje w nim postanowienie o treści: „(...) Uprzejmie informujemy, że wszystkie zawarte w katalogu informacje są zgodne ze stanem faktycznym na dzień druku katalogu, tj. 22.11.2010. Sun & Fun Holidays nie odpowiada za ewentualne zmiany, które mogły nastąpić po tym terminie.”

W opinii Prezesa UOKiK, przywołane powyżej postanowienia są zbieżne z niedozwolonymi klauzulami umownymi o treści:

1. „KOMPAS POLAND Sp. z o. o. nie ponosi odpowiedzialności za informacje zawarte w broszurach hotelowych” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 listopada 2008 r. (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod nr. 1566;
2. „Wszelkie informacje zamieszczone w katalogu, cenniku i warunkach uczestnictwa odpowiadają stanowi na dzień złożenia ich do druku. KOMPAS POLAND nie odpowiada za zmiany, jakie hotel wprowadził w trakcie trwania sezonu, a po wydrukowaniu katalogu, jednakże będzie każdorazowo informował klienta o wszelkich wspomnianych zmianach, gdy tylko otrzyma takie informacje od zagranicznego partnera” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 17 listopada 2008 r. (Sygn. akt XVII AmC 6/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod nr. 1567.

W przywołanym wyroku SOKiK uznał, że powyższe zapisy są sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c. oraz stanowią niedozwoloną klauzulę umowną, o której mowa w art. 385³ pkt 2 k.c., albowiem wyłączają odpowiedzialność przedsiębiorcy względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zobowiązania. W uzasadnieniu wyroku SOKiK zważył, iż wyłączanie przez przedsiębiorcę swojej odpowiedzialności za sytuacje, gdy świadczone klientom usługi hotelarskie odbiegać będą od usług zaprezentowanych w ofercie pozostaje w sprzeczności zarówno z art. 11a ust. 1, jak i art. 12 ustawy o usługach turystycznych.

Mając powyższe na względzie, działanie Sun & Fun Holidays polegające na oferowaniu klientom określonych usług hotelarskich, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że de facto usługi te mogą odbiegać od oferty i Spółka nie ponosi za zamiany odpowiedzialności, należy uznać za działanie nieuczciwe w stosunku do konsumentów i również sprzeczne z art. 385¹ § 1 k.c. oraz stanowiące niedozwoloną klauzulę umowną, o której mowa w art. 385³ pkt 2 k.c.

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienia stosowane przez Spółkę są tożsame z przywołanymi postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych. Wszystkie te postanowienia przewidują, po pierwsze, możliwość odstępstw od informacji zamieszczonych w katalogu, który stanowi integralną część umowy, co należy ocenić jako nienależyte wykonanie umowy. Ponadto, wyłączają z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową organizatora. Nie ulega zatem wątpliwości, że postanowienia te w jednakowy sposób ograniczają zakres uprawnień konsumentów.

Ad I. 1 F

W *Informatorze podróży* „O czym każdy turysta wiedzieć powinien” Spółka stosuje postanowienie o treści: „Często zdarza się, że ulega zmianie godzina przelotu czarterowego, co nie jest zmianą warunków umowy”.

W opinii Prezesa Urzędu, postanowienie to jest zbieżne z treścią następujących postanowień, uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem SOKiK i wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych:

1. „Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów” – postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem SOKiK z dnia 19 października 2006 r. (sygn. akt XVII AmC 137/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa UOKiK pod nr. 987;
2. „Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju” - postanowienie uznane za niedozwolone wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 21 czerwca 2006 r. (Sygn. akt XVII Amc 76/05) i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pod nr 844.

W uzasadnieniu do wyroku uznającego za niedozwolone postanowienie w brzmieniu „Biuro nie odpowiada za opóźnienia odlotów samolotów” SOKiK wskazał, że postanowienie to pozostaje w sprzeczności art. 11a ustawy o usługach turystycznych, który enumeratywnie określa przyczyny wyłączenia odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w związku z czym stanowi niedozwolone postanowienie umowne, o jakim mowa w art. 385³ pkt 2 k.c.

W drugim z przywołanych wyroków SOKiK wskazał zaś, że zastosowanie we wzorcu postanowienia o treści: „Wszelkie terminy przylotów podane w broszurze lub dowodzie uczestnictwa są terminami przewidywanymi, w związku z czym biuro podróży nie ponosi odpowiedzialności za mniejsze niż 24-godzinne opóźnienia od podanych czasów przylotu do kraju” świadczy o dążeniu organizatora do wprowadzenia konsumentów w błąd przez wyrobienie w nich mylnego przekonania, iż w przypadku zaistnienia określonych w nim okoliczności odpowiedzialność organizatora imprezy turystycznej jest wyłączona,

a konsumenci nie mogą zrealizować swoich uprawnień wynikających z ogólnie obowiązujących przepisów ustawy o usługach turystycznych i kodeksu cywilnego.

W postanowieniu stosowanym przez stronę niniejszego postępowania zostało przewidziane, że zmiany w planowanych przelotach nie będą traktowane jak nienależyte wykonanie umowy. Z treści analizowanego postanowienia umownego wynika zatem, że dopuszcza się możliwość wprowadzania przez Spółkę zmian w planowanych warunkach przelotów, za co Spółka nie ponosi względem klientów odpowiedzialności z tytułu nienależytego wykonania umowy.

Należy podkreślić, że z treści art. 11a ustawy o usługach turystycznych wynika, iż organizator turystyki odpowiada za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy o świadczenie usług turystycznych, chyba że niewykonanie lub nienależyte wykonanie jest spowodowane wyłącznie: 1) działaniem lub zaniechaniem klienta, 2) działaniem lub zaniechaniem osób trzecich, nieuczestniczących w wykonaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć lub uniknąć albo 3) siłą wyższą. Nie ulega zatem wątpliwości, że wskazane postanowienie umowne wyłączające odpowiedzialność Spółki za niezgodne z umową zorganizowanie transportu w ramach imprezy turystycznej jest niezgodne z art. 11a ustawy o usługach turystycznych i stanowi klauzulą abuzywną określoną w art. 385³ pkt 2 k.c.

W ocenie Prezesa UOKiK, postanowienie to jest tożsame z przywołanymi postanowieniami wpisanymi do rejestru klauzul abuzywnych. Wszystkie te postanowienia przewidują, po pierwsze, możliwość odstępstw od planowanych warunków transportu, co należy ocenić jako nienależyte wykonanie umowy, a ponadto, wyłączają z tego tytułu odpowiedzialność kontraktową organizatora. Nie ulega zatem wątpliwości, że postanowienia te w jednakowy sposób ograniczają zakres uprawnień konsumentów.

Odnosząc się do argumentów Spółki w zakresie braku tożsamości treści stosowanego przez nią ww. postanowienia umownego z treścią klauzul wpisanych do rejestru pod poz. 844 i 987 Prezes Urzędu nie uznał ich za uzasadnione. Spółka wskazała, iż w stosowanych przez nią postanowieniach brak jest wyłączenia odpowiedzialności za taką zmianę, a jedynie zastrzeżenie, iż taka zmiana nie jest zmianą warunków umowy. Odnosząc się do powyższego należy wskazać, iż skoro zmiana godzin wylotu nie stanowi zmiany warunków umowy to w konsekwencji Spółka nie ponosi odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy w tym zakresie. Zatem argumentacja podnoszona przez Spółkę w żaden sposób nie podważa oceny tożsamości klauzul dokonanych przez Prezesa UOKiK.

Klauzule wskazane w sentencji niniejszej Decyzji – w ocenie Prezesa Urzędu – są tożsame z niedozwolonymi klauzulami umownymi wpisanymi do rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ Kodeksu postępowania cywilnego. Sam fakt stosowania takiego postanowienia we wzorcach umownych w obrocie z udziałem konsumentów nosi znamiona bezprawności, ponieważ narusza zakaz wyrażony w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w ww. rejestrze jest bowiem to, że posłużenie się nim ma skutek wprowadzenia do umowy elementu bezwzględnie przez prawo zakazanego. Wpis do rejestru niedozwolonych postanowień umownych oznacza, że od tego momentu stosowanie takiej klauzuli jest zakazane we wszystkich wzorcach umownych.

Ze względu na rozszerzoną skuteczność klauzul (art. 479⁴³ K.p.c.), spełniają one funkcję podobną do przepisów prawa. Tak więc, dokonując oceny treści postanowień umownych wykorzystywanych przez przedsiębiorców we wzorcach umownych należy wykorzystywać reguły interpretacji wykształcone w nauce prawa i praktyce orzeczniczej (wykładnia językowa, systemowa, funkcjonalna i inna). Stąd też, niedozwolone będą takie postanowienia umów, które mieszczą się w „hipotezie” klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej.

Analiza wzorców umowy stosowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. wykazuje, iż treść klauzul wymienionych w pkt. I. 1 A-G sentencji przedmiotowej decyzji zawiera się w hipotezie postanowień wpisanych do rejestru niedozwolonych klauzul umownych, co wskazuje na stosowanie przez przedsiębiorcę praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, o których mowa w art. 24 ust. 2 pkt 1 w związku z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

W świetle utrwalonego orzecznictwa sądowego, Prezes Urzędu może stwierdzić stosowanie praktyki określonej w ww. przepisie w odniesieniu do przedsiębiorcy, który nie był stroną postępowania sądowego zakończonego wpisaniem danej klauzuli do rejestru niedozwolonych postanowień umownych. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2 grudnia 2005 r. (Sygn. akt VI ACa 760/05) podkreślił, że praktyką naruszającą zbiorowe interesy konsumentów jest posługiwanie się postanowieniem wpisanym do rejestru w oderwaniu od zagadnienia, czy wpis do rejestru powstał w związku ze stosowaniem wzorca umowy przez podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Naruszenie interesów konsumentów może nastąpić, jak wskazał Sąd, w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne już wpisane do rejestru, przy czym wpis taki związany był z działaniami innych przedsiębiorców.

Z kolei w wyroku z dnia 25 maja 2005 r. (Sygn. akt XVII AmA 46/04), SOKiK wyraził pogląd, że dla uznania określonej klauzuli za niedozwolone postanowienie umowne wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie klauzul powinien być bowiem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli więc cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame.

Ad. I. 2

We wzorcu umownym o nazwie *Ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w pkt 4 ust. 6 Spółka stosuje postanowienie o treści: „Organizator zastrzega sobie prawo do odwołania imprezy z przyczyn od niego niezależnych (siły wyższej), a także w sytuacji braku wymaganego minimum uczestników (15 osób przy imprezach lotniczych) oraz ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej, przy czym odwołanie z powodu braku wymaganego minimum uczestników może mieć miejsce nie później niż na 21 dni przed rozpoczęciem imprezy. W takim przypadku Klient może żądać według swego wyboru: a) zapewnienia mu udziału w imprezie zastępczej, o tym samym lub wyższym standardzie, chyba że zgodzi się na imprezę o niższym standardzie za zwrotem różnicy w cenie, b) natychmiastowego zwrotu wszelkich wniesionych świadczeń. W takich wypadkach klientowi nie przysługuje prawo dochodzenia odszkodowania za niewykonanie umowy”.

W ocenie Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienie rozszerza w stosunku do art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. Powołana ustawa opiera odpowiedzialność kontraktową organizatora na zasadzie ryzyka. Zgodnie z art. 14 ust. 6 ustawy „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: 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”. Natomiast zgodnie z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych, „W wypadkach określonych w ust. 6 klient może dochodzić odszkodowania za niewykonanie umowy, 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; 2) siły wyższej”.

Jak wynika z powyższego, przedsiębiorca nie ponosi odpowiedzialności kontraktowej z tytułu odwołania imprezy tylko w przypadku zaistnienia okoliczności enumeratywnie wymienionych w ustawie, tj. w przypadku wystąpienia siły wyższej lub zgłoszenia się mniejszej liczby uczestników niż liczba określona minimalna. Zatem nie wszystkie przyczyny niezależne od organizatora zwalniają go od odpowiedzialności za niewykonanie umowy. Tymczasem w zakwestionowanym postanowieniu Spółka posługując się pojęciem „ze względu na bezpieczeństwo uczestników imprezy lotniczej” wprowadza dodatkową przesłankę, która zwalnia ją z odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy. W związku z tym rozszerzenie przez Spółkę odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy należy uznać za niezgodne z art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych.

Odnosząc się do argumentów podniesionych przez Spółkę w zakresie braku bezprawności stosowanego przez nią postanowienia, Prezes Urzędu nie uznał ich za uzasadnione. Należy wskazać, iż Spółka powołuje się na przepisy *Rozporządzenia (WE) nr 261/2004 Parlamentu Europejskiego i Rady z dnia 11 lutego 2004 r. ustanawiającego wspólne zasady odszkodowania i pomocy dla pasażerów w przypadku odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów*, które reguluje prawa pasażerów linii lotniczych w Unii Europejskiej i odpowiedzialność przewoźników z tytułu odmowy przyjęcia na pokład albo odwołania lub dużego opóźnienia lotów. Tymczasem ustawa o usługach turystycznych, w art. 14 ust. 7 statuuje odpowiedzialność organizatorów turystyki w rozumieniu art. 3 pkt 5 ustawy o usługach turystycznych.

Ponadto należy podnieść, iż skoro Spółka oprócz stosowania w niniejszym postanowieniu przesłanki „siły wyższej” wprowadza kolejną okoliczność w postaci „bezpieczeństwa uczestników”, oznacza to, że Spółka rozróżnia te przesłanki nie traktując ich jako tożsame.

Wobec powyższego, argumentacja podnoszona przez Spółkę nie podważa oceny dokonanej przez Prezesa UOKiK.

Ad. I. 3

W pkt. 7 ust. 1 Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach turystycznych organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. Spółka posługuje się postanowieniem o treści: „Reklamacje związane z zakwaterowaniem,żywieniem oraz z programem

wyjazdu winny być zgłoszone niezwłocznie pilotowi/rezydentowi, w celu ewentualnego ich uwzględnienia na miejscu. Przyjęcie reklamacji przez pilota/rezydenta winno być potwierdzone na piśmie pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...).” Natomiast w Informatorze Podróżnym „O czym każdy turysta powinien wiedzieć” Spółka umieściła postanowienie o treści: „Ewentualne reklamacje należy składać u przedstawiciela Sun & Fun Holidays, w formie pisemnej, niezwłocznie w momencie zaistnienia usterki pod rygorem ich odrzucenia”.

Zdaniem Prezesa Urzędu, przedmiotowe postanowienia niezgodnie z treścią przepisu art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych kształtują uprawnienia klientów do złożenia reklamacji. Należy wskazać na treść art. 16b powołanej ustawy, zgodnie z którym: „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”, a następnie na treść art. 16b ust. 3 ustawy: „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”.

Stosowany przez Spółkę zapis wzorca umowy wyłącza konsumentowi możliwość złożenia reklamacji niezależnie od zawiadomienia na miejscu imprezy przedstawiciela Spółki w terminie 30 dni od dnia zakończenia imprezy. Postanowienie stosowane przez Sun & Fun Holidays obligują konsumentów do zgłoszenia wszelkich nieprawidłowości zaistniałych w trakcie realizacji imprezy do pilota lub rezydenta biura obecnego w miejscu wykonania umowy „pod rygorem pod rygorem ich odrzucenia.” Stosowane przez Spółkę sformułowania: „pod rygorem utraty prawa powoływania się na okoliczności podniesione w reklamacji (...)” i „pod rygorem ich odrzucenia” wprost wskazują, iż wyłączona zostaje możliwość złożenia reklamacji po zakończeniu imprezy turystycznej.

Postanowienia stosowane przez Spółkę uznać należy za niezgodnie z art. 16b ust. 3 ustawy o usługach turystycznych, co świadczy o bezprawności działań Spółki.

Naruszenie zbiorowego interesu konsumentów

Dla stwierdzenia przez Prezesa Urzędu stosowania przez przedsiębiorcę praktyk, określonych w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów konieczne jest także wykazanie, że w wyniku ich stosowania przez przedsiębiorcę naruszony został zbiorowy interes konsumentów. Zbiorowy interes konsumentów oznacza interes dotyczący ogółu, a naruszenie tego interesu może mieć miejsce, gdy skutkami działań sprzecznych z ustawą o ochronie konkurencji i konsumentów dotknięty jest szerszy krąg uczestników rynku – konsumentów. Do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów konieczne jest, by działanie przedsiębiorcy zostało skierowane nie do konkretnego adresata, lecz do adresata, którego nie da się z góry oznaczyć indywidualnie. Wobec tego działanie to jest w stanie wywołać niekorzystne następstwa w odniesieniu do każdego z konsumentów (a nie jedynie wobec określonego konsumenta) i zagraża ono, przynajmniej potencjalnie, interesom każdego z członków zbiorowości konsumentów. W niniejszej sprawie mamy do czynienia z naruszeniem interesów nieograniczonej liczby konsumentów, których nie sposób zindywidualizować. Oczywistym jest bowiem, iż działanie Spółki, polegające na zamieszczeniu w treści wzorców wykorzystywanych przy zawieraniu umów z klientami

postanowień wpisanych już rejestru klauzul abuzywnych, jak również postanowień określających prawa i obowiązki klientów w sposób mniej korzystny dla konsumentów aniżeli przewiduje to ustawa o usługach turystycznych, jest skierowane do nieoznaczonego kręgu odbiorców – dotyczy wszystkich potencjalnych konsumentów zawierających z nim umowy o usługi turystyczne. W związku z powyższym należy stwierdzić, iż kwestionowane przez Prezesa Urzędu działanie Spółki narusza zbiorowy interes konsumentów.

Wykazanie, iż działania Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. mają charakter bezprawny i naruszają zbiorowy interes konsumentów, przesądza, iż działania te mają charakter praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Zaniechanie stosowania praktyk

W toku prowadzonego postępowania administracyjnego Spółka niezwłocznie podjęła działania zapobiegające stwierdzonym naruszeniom poprzez zmianę lub usunięcie kwestionowanych przez Prezesa UOKiK postanowień wzorców umowy. Oceniając przedstawioną przez Spółkę treść nowo opracowanych postanowień wzorców umowy, Prezes Urzędu uznał, iż zmiana treści wzorców nastąpiła w ten sposób, że postanowienia wzorca nie naruszają już zbiorowego interesu konsumentów. Nowo opracowane wzorce umowne niezawierające postanowień wskazanych w sentencji niniejszej decyzji, zostały wprowadzone do obrotu konsumenckiego w dniu 20 lipca 2011 r. Jednocześnie Spółka zobowiązała wszystkich agentów, do zaproponowania klientom, którzy podpisali umowy do dnia 20 lipca 2011 r., a które jeszcze nie zostały wykonane, aneksu do umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez podpisanie przez nich *Informatora* oraz *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w nowym brzmieniu.

Przepis art. 27 ust. 2 ww. ustawy stanowi, iż w przypadku, gdy przedsiębiorca zaprzestał stosowania praktyki, o której mowa w art. 24, Prezes Urzędu wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdza zaniechanie jej stosowania.

Zgromadzony materiał dowodowy w niniejszej sprawie daje podstawy do takiego stwierdzenia. Spółka od dnia 20 lipca 2011 r. zaczęła wykorzystywać nowo opracowane wzory umowy przy zawieraniu umów z konsumentami. Równocześnie Sun & Fun Holidays zobowiązała współpracujących z nią agentów do informowania klientów o zmianach. Zatem wobec faktu zaprzestania stosowania niedozwolonych postanowień umownych za uzasadnione stało się uznanie na podstawie art. 27 ust. 2 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i stwierdzenie zaniechania jej stosowania z dniem 20 lipca 2011 r.

Należy podnieść, iż w toku niniejszego postępowania Spółka złożyła w trybie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zobowiązanie do podjęcia określonych działań zmierzających do zapobieżenia zarzucanym jej naruszeniom. Przepis art. 28 ww. ustawy stanowi, że jeżeli w toku postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów zostanie uprawdopodobnione – na podstawie okoliczności sprawy, informacji zawartych w zawiadomieniu lub będących podstawą wszczęcia postępowania – że przedsiębiorca stosuje praktykę, o której mowa w art. 24, a przedsiębiorca, któremu jest zarzucane naruszenie tego przepisu, zobowiąże się do podjęcia lub zaniechania określonych

działań zmierzających do zapobieżenia tym naruszeniom, Prezes Urzędu może, w drodze decyzji, nałożyć obowiązek wykonania tych zobowiązań. Jak z tego wynika, propozycje zobowiązań przedsiębiorcy nie są wiążące dla Prezesa Urzędu. Przyjęcie przeciwnego założenia mogłoby kolidować z należytą realizacją celów ustawy³.

W przedmiotowej sprawie brak było podstaw do uwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji zobowiązującej.

Należy wskazać, iż Spółka składając ww. zobowiązanie podjęła jednocześnie czynności, które doprowadziły do zaprzestania zarzucanych jej praktyk. Spółka nie tylko dokonała zmiany wzorca umowy, ale i przedstawiła konsumentom aneksy do zawartych wcześniej i jeszcze nie wykonanych umów, usuwające z ich treści kwestionowane postanowienia. W związku z powyższym nie można zobowiązać przedsiębiorcy do wykonania zobowiązania, które już zostało faktycznie przez niego wykonane. Po zaniechaniu praktyki brak jest podstaw, jak również i potrzeby, do wydania przez Prezesa Urzędu decyzji na podstawie art. 28 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Istnieją natomiast w takim przypadku przesłanki wydania decyzji określonej w art. 27 powołanej ustawy⁴.

Na rozstrzygnięcie Prezesa UOKiK w przedmiocie nieuwzględnienia wniosku Spółki o wydanie decyzji, o której mowa w art. 28 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, wpływ miał również fakt, iż postanowienia zakwestionowane przez Prezesa UOKiK w toku niniejszego postępowania są tożsame z klauzulami wpisanymi do rejestru niedozwolonych postanowień umownych już wiele lat temu. Sam rejestr jest jawny i ogólnie dostępny na stronie internetowej UOKiK pod adresem www.uokik.gov.pl, zaś przedsiębiorca powinien był dołożyć należytej staranności i na bieżąco monitorować rejestr, celem eliminowania ze stosowanych przez siebie wzorców umownych postanowień uznanych przez SOKiK za niedozwolone. Dotyczy to zwłaszcza przedsiębiorcy prowadzącego działalność w jednej z najbardziej monitorowanych przez Prezesa UOKiK branż, jaką jest świadczenie usług turystycznych.

Ponadto należy podkreślić, iż wobec Sun & Fun Holidays Prezes UOKiK podejmował już działania, które doprowadziły do wystąpienia przeciwko Spółce z powództwem o uznanie stosowanych przez nią postanowień za niedozwolone. W wyniku przedmiotowego powództwa Sąd Ochrony konkurencji i Konsumentów wyrokiem z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 31/06) uznał dziewięć postanowień umownych, którymi posługiwała się Spółka w obrocie konsumenckim, za niedozwolone i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod numerami 1325-1333.

Wszystkie te okoliczności uzasadniały przeprowadzenie postępowania w całości, a następnie, na podstawie dokonanych ustaleń, stwierdzenie, czy zarzucane Spółce naruszenia wypełniają znamiona praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów i rozważenie zasadności nałożenia kary pieniężnej na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Należy bowiem zwrócić uwagę, że skuteczna polityka karania wymaga, by w przypadku stwierdzenia przez przedsiębiorcę stosowania zakazanych praktyk zasadą było nakładanie kary pieniężnej.

Mając na względzie wszystkie powyższe okoliczności, w niniejszej sprawie należało wydać decyzję na podstawie art. 27 ww. ustawy uznającą, że Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.

³ Konrad Kohutek w: „Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów. Komentarz”, Wolters Kluwer Polska sp. z o.o., Warszawa 2008 r., str. 435-436.

⁴ por. wyrok SOKiK z dnia 04.09.2009 r., sygn. akt XVII AmA 69/08.

siedzibą w Warszawie stosowała praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów i zaniechała ich stosowania z dniem 20 lipca 2011 r.

Mając powyższe na względzie należało orzec jak w punkcie I sentencji decyzji.

Ad. II sentencji decyzji

Stosownie do art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, karę pieniężną w wysokości nie większej niż 10% przychodu, osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca ten, choćby nieumyślnie, dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów w rozumieniu art. 24.

Ustawa o ochronie konkurencji i konsumentów wprowadziła zasadę fakultatywności kar nakładanych przez Prezesa UOKiK na przedsiębiorców, którzy dopuścili się naruszenia tego zakazu. W przypadku stwierdzenia jego naruszenia przez przedsiębiorcę Prezes UOKiK może nałożyć na przedsiębiorcę karę pieniężną. Zatem o tym, czy w konkretnej sprawie w odniesieniu do wskazanego przedsiębiorcy zasadne jest nałożenie kary pieniężnej decyduje Prezes UOKiK, w ramach uznania administracyjnego. Zwrócić należy uwagę, iż przepisy ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów nie określają jakichkolwiek przesłanek, od których uzależnione byłoby podjęcie decyzji o nałożeniu kary. Ustawodawca wskazał jedynie w art. 111 cyt. ustawy te okoliczności, które Prezes Urzędu winien uwzględnić decydując o wymiarze kary pieniężnej, wymieniając w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

W niniejszej sprawie zostało udowodnione, iż doszło do naruszenia przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. określonego w art. 24 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w sposób określony w pkt. I.1 A-G oraz I.2 i I.3 sentencji decyzji. Biorąc pod uwagę całokształt okoliczności sprawy, w tym w szczególności treść klauzul stosowanych przez Spółkę, Prezes Urzędu uznał nałożenie kary pieniężnej za uzasadnione. Zdaniem Prezesa Urzędu, opisane w pkt I.1, I.2 i I.3 niniejszej decyzji działania podejmowane przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie w zakresie prowadzonej działalności gospodarczej powinny były uwzględniać możliwość naruszenia zbiorowego interesu konsumentów. Zebrane w postępowaniu wyjaśnienia i informacje mogą zatem wskazywać na co najmniej nieumyślne działanie Spółki.

Pamiętać jednak należy, że na profesjonalnych uczestnikach obrotu rynkowego spoczywa obowiązek dochowania należytej staranności przy ocenie zgodności ich działań z obowiązującymi przepisami prawa. Okolicznością przemawiającą za zastosowaniem wobec Spółki kary pieniężnej jest fakt, iż jako organizator turystyki z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych powinien mieć świadomość, że stosowanie klauzul uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru niedozwolonych postanowień umownych jest bezprawne. Spółka winna zatem zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści wpisów zamieszczanych w rejestrze.

Zauważyć dodatkowo należy, że rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Należy także zauważyć, że Sun & Fun Holidays jest organizatorem turystyki z dużym doświadczeniem na rynku usług turystycznych. Jako profesjonalista na rynku usług turystycznych powinna mieć świadomość bezprawności zachowań zakwestionowanych przez Prezesa UOKiK. Spółka, będąca stroną postępowania w tej sprawie, powinna była zdawać sobie sprawę z konieczności konstruowania wzorców umownych z uwzględnieniem przepisów art. 385¹ i nast. k.c., jak również z potrzeby dostosowywania wykorzystywanych przez siebie wzorców umownych do treści przepisów ustawy o usługach turystycznych. Pomimo tego Spółka podejmowała działania sprzeczne z prawem. Rejestr postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone jest jawny, powszechnie dostępny, publikowany na stronie www.uokik.gov.pl. Abuzywność postanowień wpisanych do tego rejestru jest jednoznaczna, a zakaz stosowania w obrocie postanowień w nim zamieszczonych nie powinien budzić jakichkolwiek wątpliwości.

Jak zostało już podkreślonej powyżej, wobec Sun & Fun Holidays Prezes UOKiK podejmował już działania, które doprowadziły do wystąpienia przeciwko Spółce z powództwem o uznanie stosowanych przez nią postanowień za niedozwolone. W wyniku przedmiotowego powództwa Sąd Ochrony konkurencji i Konsumentów wyrokiem z dnia 17 stycznia 2007 r. (Sygn. akt XVII AmC 31/06) uznał dziewięć postanowień umownych, którymi posługiwała się Spółka w obrocie konsumenckim, za niedozwolone i wpisane do rejestru niedozwolonych klauzul umownych pod numerami 1325-1333.

Przy ustalaniu wysokości kary Prezes Urzędu przyjął za podstawę obliczeń kwotę odpowiadającą wysokości przychodu osiągniętego przez Spółkę z tytułu prowadzonej działalności gospodarczej w 2010 r. wynoszącego – jak wynika z oświadczenia Spółki i rachunku zysków i strat za rok 2010 – [...] zł. Maksymalna wysokość kary mogła zatem wynieść [...] zł.

Ustalenie kary miało charakter dwuetapowy. W pierwszej kolejności Prezes Urzędu dokonał oceny wagi stwierdzonych w pkt. I. 1-3 niniejszej decyzji praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do ustalenia wysokości kary, a następnie zważył, czy w sprawie zaistniały okoliczności mogące mieć wpływ na wysokość kary – ustalonej kwoty bazowej.

Ad II.1

W pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 1 i ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Naruszenie przez Spółkę zbiorowych interesów konsumentów polegało na stosowaniu siedmiu niedozwolonych postanowień umownych wpisanych do powszechnie dostępnego rejestru postanowień umownych prowadzonego przez Prezesa Urzędu. Dokonując szczegółowej oceny postanowień Prezes Urzędu uznał za zasadne nałożenie na Spółkę kary

pieniężnej za stosowanie pięciu niedozwolonych klauzul umownych. Prezes Urzędu wziął pod uwagę, iż zarzuty postawione Spółce w punkcie I.1 A i B oraz I.1 E i G sentencji decyzji w istocie sprowadzają się do oceny tego samego zachowania przedsiębiorcy. Naganne działanie Spółki polegało bowiem na stosowaniu postanowień przyznających Spółce uprawnienie do nadania zachowaniu konsumenta określonego znaczenia prawnego (postanowienia stosowane w pkt. I.1 A i B sentencji decyzji) oraz na oferowaniu klientom określonych usług hotelarskich, z jednoczesnym zastrzeżeniem, że de facto usługi te mogą odbiegać od oferty a Spółka nie ponosi za zmiany odpowiedzialności (postanowienia stosowane w pkt. I.1 E i G sentencji decyzji). Wobec powyższego, zdaniem Prezesa UOKiK, uzasadnione jest dokonanie łącznej oceny praktyk opisanych w punkcie I.1 A i B oraz I.1 E i G I.4 sentencji decyzji na potrzeby rozstrzygnięcia o karze.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że kwestionowane postanowienia stosowane przez Sun & Fun Holidays naruszały interesy ekonomiczne i prawne konsumentów. Postanowienia te przyznawały przedsiębiorcy prawo do nadania zachowaniu konsumenta określonego znaczenia prawnego (postanowienia stosowane w pkt. I.1 A i B sentencji decyzji), nakładały na konsumenta obowiązek zapłaty za wyrządzoną szkodę w miejscu jej powstania, podczas gdy nie przewidywały takiego zobowiązania dla Spółki (pkt I.1 C sentencji decyzji). Kwestionowane postanowienia – niezależnie od tego, czy Spółka poniosła już jakiegokolwiek koszty z tytułu organizacji świadczeń fakultatywnych – wyłączały również wobec konsumentów obowiązek zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części w przypadku niewykorzystania przez konsumentów przedmiotowych świadczeń (pkt I.1 D sentencji decyzji). Postanowienia te zmierzały także do wprowadzenia w błąd konsumentów co do zasad i zakresu odpowiedzialności Spółki oraz ograniczały ich możliwość do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych (postanowienia stosowane w pkt. I.1 E i G sentencji decyzji). Przewidywały także możliwość odstępstw od planowanych warunków transportu i wyłączały z tego tytułu odpowiedzialność (pkt. I.1 F sentencji decyzji). Postanowienia te w sposób bezpośredni godziły zatem w interesy ekonomiczne konsumentów. Klauzule te były stosowane przez Spółkę przez okres ok. roku.

Prezes Urzędu oszacował, że łączna waga naruszeń wynikających ze stosowania siedmiu wskazanych postanowień niedozwolonych kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego w 2010 r.

Dokonując ustalenia ostatecznego wymiaru kary pieniężnej nałożonej na Spółkę za stwierdzone w pkt. I.1 sentencji niniejszej decyzji stosowanie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, dokonano również oceny zaistniałych w postępowaniu okoliczności obciążających i łagodzących.

W przedmiotowej sprawie Prezes UOKiK stwierdził występowanie zarówno okoliczności obciążających jak i łagodzących.

Za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał przede wszystkim fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzuczanych jej praktyk. Ustalając wymiar kary Prezes UOKiK wziął również pod uwagę fakt, iż Spółka z własnej inicjatywy podjęła działania mające usunięcie skutków zakazanych praktyk. Niezwłocznie po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu postępowania Spółka zobowiązała swoich agentów, do proponowania klientom, których umowy do dnia 20 lipca 2011 r. nie zostały jeszcze wykonane, aneksu do umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez podpisanie przez nich *Informatora* oraz *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun*

& Fun Holidays Sp. z o.o. w nowym brzmieniu. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [...]**.

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [...]**.

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o [...]. Z powyższych względów w niniejszej sprawie za naruszenie stwierdzone w pkt I.1, sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę karę pieniężną **w wysokości 117 559,00 zł (słownie: sto siedemnaście pięćset pięćdziesiąt dziewięć złotych)** co stanowi [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] kary maksymalnej.

Ad II.2

W punkcie I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Sun & Fun Holidays praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji polegała na stosowaniu na etapie zawierania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny.

Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że przedmiotowe postanowienie rozszerzało w stosunku do art. 14 ust. 7 ustawy o usługach turystycznych zakres odpowiedzialności organizatora turystyki za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy.

Prezes UOKiK uwzględnił również, iż przypisana Spółce praktyka nie miała charakteru długotrwałego, była bowiem stosowana przez okres ok. roku.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania postanowienia zakwestionowanego w pkt I.2 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

Tak jak w przypadku praktyk z pkt. I.1, za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał przede wszystkim fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Ustalając wymiar kary Prezes UOKiK wziął również pod uwagę fakt, iż Spółka z własnej inicjatywy podjęła działania mające usunięcie skutków zakazanych praktyk. Niezwłocznie po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu postępowania Spółka zobowiązała swoich agentów, do proponowania klientom, których umowy do dnia 20 lipca 2011 r. nie zostały jeszcze wykonane, aneksu do umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez podpisanie przez nich *Informatora* oraz *Ogólnych warunków uczestnictwa w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o.* w nowym brzmieniu. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie

współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [...]**.

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [...]**.

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o 30%. Wobec powyższego, za naruszenie stwierdzone w pkt. I.2 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę **karę pieniężną w wysokości 58 779,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych)** co stanowi [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] kary maksymalnej.

Ad II.3

W pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu stwierdził stosowanie przez Sun & Fun Holidays praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, o której mowa w art. 24 ust. 2 w zw. z art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, co daje podstawę do nałożenia na Spółkę kary pieniężnej określonej w art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Przy szacowaniu wagi tego naruszenia wzięto pod uwagę, iż praktyka, której stosowanie Prezes Urzędu stwierdził w pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji (tak jak praktyka określona w pkt. I.2 sentencji decyzji) polegała na stosowaniu na etapie zawierania kontraktu postanowienia zniekształcającego wynikający z ustawy o usługach turystycznych porządek prawny i uprawnienia stron zawartej umowy.

Stosowanie postanowienia sprzecznego z ustawą o usługach turystycznych negatywnie wpływa na sytuację konsumentów i jest przejawem nierównorzędnego i nierzetelnego traktowania konsumentów, bezpośrednio naruszając ich interesy. Ustalając wymiar kary pieniężnej Prezes Urzędu wziął pod uwagę, że przedmiotowe postanowienie niezgodnie z art. 16b ust. 3 ustawy o świadczeniu usług turystycznych kształtowało uprawnienia konsumentów do złożenia reklamacji.

Prezes UOKiK uwzględnił również, iż przypisana Spółce praktyka nie miała charakteru długotrwałego, była bowiem stosowana przez okres ok. roku.

Ocena wagi stwierdzonego naruszenia pozwoliła Prezesowi Urzędu na stwierdzenie, iż waga naruszenia wynikająca ze stosowania postanowienia zakwestionowanego w pkt I.3 sentencji niniejszej decyzji kształtuje się na poziomie [...] przychodu osiągniętego przez Spółkę w 2010 r.

Ponownie, jak w przypadku praktyk z pkt. I.1 i I.2, za okoliczność łagodzącą Prezes Urzędu uznał fakt, iż Spółka niezwłocznie po wszczęciu postępowania zaniechała stosowania zarzucanych jej praktyk. Ustalając wymiar kary Prezes UOKiK wziął także pod uwagę, iż Spółka z własnej inicjatywy podjęła działania mające usunięcie skutków zakazanych praktyk. Niezwłocznie po otrzymaniu postanowienia o wszczęciu postępowania Spółka zobowiązała swoich agentów, do proponowania klientom, których umowy do dnia 20 lipca 2011 r. nie zostały jeszcze wykonane, aneksu do umowy o udział w imprezie turystycznej poprzez podpisanie przez nich *Informatora* oraz *Ogólnych warunków uczestnictwa*

w imprezach organizowanych przez Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. w nowym brzmieniu. Za obniżeniem kary przemawia ponadto okoliczność, iż Spółka aktywnie współdziałała z Prezesem UOKiK w trakcie postępowania, z własnej inicjatywy przekazując informacje dotyczące podejmowanych przez nią działań. Uwzględnienie powyższych okoliczności pozwoliło na **obniżenie wyjściowego poziomu kwoty bazowej będącej podstawą wymierzenia kary łącznie o [...].**

Przy kalkulowaniu kary wzięto także pod uwagę, jako okoliczność obciążającą, fakt iż naruszenie, którego dopuściła się Spółka objęło swym zasięgiem obszar całego kraju (okolicznością obciążającą jest ogólnopolski zasięg naruszenia wynikający ze specyfiki działalności wykonywanej przez przedsiębiorcę). Powyższa okoliczność uzasadnia **zwiększenie wysokości kary o [...].**

Uwzględnienie obu ww. okoliczności wpłynęło na obniżenie uprzednio ustalonej kary o 30%. Wobec powyższego, za naruszenie stwierdzone w pkt. I.3 sentencji niniejszej decyzji Prezes Urzędu nałożył na przedsiębiorcę **karę pieniężną w wysokości 58 779,00 zł (słownie: pięćdziesiąt osiem tysięcy siedemset siedemdziesiąt dziewięć złotych)** co stanowi [...] przychodu osiągniętego w 2010 r. i [...] kary maksymalnej.

W świetle powyższych okoliczności, w opinii Prezesa UOKiK, uznać należy, że kary pieniężne nałożone na Sun & Fun Holidays Sp. z o.o. są adekwatne do stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów.

Prezes Urzędu nakładając niniejszą decyzją ww. kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów wziął pod uwagę, że mają one: po pierwsze – charakter represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), po drugie – prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa Urzędu – nadaje jej charakter dyscyplinujący (wyrok Sądu Najwyższego z dnia 7 kwietnia 2004 r., sygn. akt: III SK 31/04).

Zdaniem Prezesa UOKiK tak wymierzone kary spełnią zarówno rolę represyjną jako sankcję i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Zdaniem Prezesa Urzędu tak określona kara spełni zarówno rolę represyjną jako sankcja i dolegliwość za naruszenie przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, jak i prewencyjną, zapobiegającą ponownemu ich naruszeniu. Nie bez znaczenia jest też jej walor wychowawczy, w tym wymiar ogólny, odstrasżający dla innych przedsiębiorców prowadzących działalność organizatora turystyki przed stosowaniem w przyszłości tego typu praktyk w obrocie z konsumentami.

Wobec powyższego orzeczono jak w punkcie II sentencji decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów nr:

NBP O/O Warszawa 51 1010 1010 0078 7822 3100 0000.

Przy dokonywaniu wpłaty na powyższe konto należy dopisać numer decyzji Prezesa UOKiK stanowiącej podstawę jej dokonania.

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów w zw. z art. 479²⁸ § 2 k.p.c., od niniejszej decyzji przysługuje odwołanie do Sądu Okręgowego w Warszawie – Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, w terminie dwutygodniowym od dnia jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów – Delegatury w Warszawie.

Dyrektor Delegatury UOKiK
w Warszawie
/podpis/

Otrzymuje: