



**PREZES
URZĘDU OCHRONY
KONKURENCJI I KONSUMENTÓW**

Delegatura w Lublinie
20-012 Lublin, ul. Ochotnicza 10
Tel. (0-81) 532-35-31, 532-54-48,
Fax (0-81) 532-08-26
E-mail: lublin@uokik.gov.pl

Lublin, dnia 24 października 2012r.

RLU – 61 – 10/12/PM
za p.o.

Decyzja RLU Nr 25/ 2012

I. Stosownie do art. 33 ust. 4, 5 i 6 ustawy z dnia 16 lutego 2007r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. Nr 50, poz. 331 ze zm.) oraz § 5 pkt 2 rozporządzenia Prezesa Rady Ministrów z dnia 1 lipca 2009r. w sprawie właściwości miejscowej i rzeczowej delegatur Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (Dz. U. Nr 107, poz. 887) po przeprowadzeniu z urzędu postępowania w sprawie praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów przeciwko przedsiębiorcy: „**Vacansoleil Sp. z o.o.**” z siedzibą w Lublinie,

– w imieniu Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów:

na podstawie art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **uznaje się za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów** określoną w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 wskazanej wyżej ustawy, bezprawne działanie przedsiębiorcy „**Vacansoleil Sp. z o.o.**” z siedzibą w Lublinie polegające na stosowaniu we wzorcu umownym pod nazwą „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*” zapisów tożsamych z wpisanymi do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r. Kodeks postępowania cywilnego (Dz.U. Nr 43, poz. 296 z zm.) o treści:

1. **Postanowienie pkt 4.5 o treści:** „*Przeniesienie rezerwacji na osobę trzecią możliwe jest do 7 dni przed terminem wyjazdu i wiąże się z naliczeniem opłaty administracyjnej w wysokości 200zł.*”;
2. **Postanowienie pkt 5.1 o treści:** „*(...) W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn niezależnych od organizatora, Vacansoleil Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej:*
 - 20% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej przed 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.
 - 30% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej po 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.
 - 60% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 42 a 29 dniem przed datą wyjazdu.

- 80% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 28 a 15 dniem przed datą wyjazdu.
- 90% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 14 a 1 dniem przed datą wyjazdu.
- 100% przy rezygnacji w dniu wyjazdu.”

3. **Postanowienie pkt 11.1 o treści:** „*Vacansoleil Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody osobiste, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć)*”;

oraz nakazuje się zaniechanie ich stosowania.

II. Na podstawie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów **nakłada się** na przedsiębiorcę „**Vacansoleil Sp. z o.o.**” z siedzibą w Lublinie, **karę pieniężną** płatną do budżetu państwa, z tytułu naruszenia zakazów, o których mowa w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1, ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, w zakresie opisanym w punkcie I sentencji niniejszej decyzji w wysokości **11.108,00 zł** (słownie złotych: jedenaście tysięcy sto osiem i 00/100).

Uzasadnienie

Do Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów (dalej: *Prezes Urzędu* lub *Prezes UOKiK*) wpłynęła skarga konsumenta dotycząca wysokości opłat pobieranych przez Vacansoleil Sp. z o.o. z siedzibą w Lublinie (dalej: *Vacansoleil* lub *Przedsiębiorca*) w przypadku rezygnacji przez klienta z rezerwacji (odstąpienia od umowy). W związku z powyższym, postanowieniem Nr 75/11 Prezes Urzędu, wszczął postępowanie wyjaśniające w sprawie wstępnego ustalenia, czy nie nastąpiło, poprzez działanie Vacansoleil, w ramach prowadzonej działalności naruszenie przepisów w/w ustawy, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów. W toku w/w postępowania wyjaśniającego Przedsiębiorca dostarczył wzorce umowne stosowane w kontaktach z konsumentami, między innymi wzorzec „*Warunki uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*”

Analiza w/w wzorca umownego wykazała, że w jego treści mogą znajdować się postanowienia umowne, których stosowanie może prowadzić do naruszenia zbiorowych interesów konsumentów. W związku z powyższym Prezes Urzędu postanowieniem nr 77/12 wszczął z urzędu postępowanie administracyjne przeciwko Vacansoleil w związku z podejrzeniem stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, polegających na stosowaniu postanowień zawartych we wzorcu umownym „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*” stosowanym przez w/w przedsiębiorcę przy zawieraniu „*Umowy o świadczenie usług turystycznych*”, używanym w kontaktach z konsumentami w zakresie prowadzonej przez tego Przedsiębiorcę działalności gospodarczej, które zostały wpisane do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o którym mowa w art. 479⁴⁵ ustawy z dnia 17 listopada 1964r.- Kodeks Postępowania Cywilnego (Dz. U. Nr 43 poz. 296, ze zm.).

Prezes UOKiK zakwestionował następujące postanowienia stosowane przez Vacansoleil we wzorcu umownym „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*”:

1. (pkt 4.5 „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*”) o treści: „*Przeniesienie rezerwacji na osobę trzecią możliwe jest do 7 dni przed terminem wyjazdu i wiąże się z naliczeniem opłaty administracyjnej w wysokości 200zł.*”- zdaniem Prezesa Urzędu powyższe postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod

nr 1126 na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **sygn XVII AmC 174/05**;

2. (pkt 5.1 „Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.”) o treści: „(...) W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn niezależnych od organizatora, Vacansoleil Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej:
- 20% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej przed 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.
 - 30% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej po 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.
 - 60% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 42 a 29 dniem przed datą wyjazdu.
 - 80% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 28 a 15 dniem przed datą wyjazdu.
 - 90% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 14 a 1 dniem przed datą wyjazdu.
 - 100% przy rezygnacji w dniu wyjazdu.”
- zdaniem Prezesa Urzędu powyższe postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem **2766** na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **sygn. XVII AmC 2682/10**;
3. (pkt 11.1 „Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.”) o treści: „Vacansoleil Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody osobiste, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć)” - zdaniem Prezesa Urzędu powyższe postanowienie jest tożsame z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem **1134** na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów **sygn. XVII AmC 100/04**.

Odpowiadając na zarzuty postawione w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego Vacansoleil nie uznała stanowiska Prezesa UOKiK i stwierdziła, że:

Ad. 1) Treść postanowienia wpisane do Rejestru pod numerem 1126 „nie jest tożsama z treścią postanowienia pkt 4.5 Warunków Uczestnictwa. Przede wszystkim w postanowieniu uznanym przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów za niedozwolone, przewidziano stałą opłatę manipulacyjną od każdej zmiany po dokonaniu rezerwacji oraz możliwość dokonania zmian jedynie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, po potwierdzeniu możliwości ich dokonania. Natomiast postanowienie pkt 4.5 Warunków Uczestnictwa, co do którego tut. Urząd wysuwa zastrzeżenia, przewiduje obowiązek uiszczenia opłaty administracyjnej jedynie w przypadku przeniesienia rezerwacji na osobę trzecią.”

Ad. 2) „Postanowienie wpisane do Rejestru klauzul niedozwolonych pod numerem 2766, na które powołuje się tut. Urząd przy ocenie postanowienia pkt 5.1 Warunków Uczestnictwa, nie może znajdować w przedmiotowej sprawie zastosowania z uwagi na fakt, iż w/w postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę dopiero w dniu 12 października 2011r. Należy także wskazać, iż przewidziany w Warunkach Uczestnictwa obowiązek zapłaty kwot, określonych procentowo w wysokości maksymalnej, powstaje jedynie w przypadku poniesienia przez Spółkę wydatków związanych z rezygnacją oraz w wysokości rzeczywiście poniesionych przez Spółkę kosztów.

Należy zaznaczyć, iż postanowienie uznane przez Sąd za niedozwoloną klauzulę umowną przewiduje natomiast zryczałtowane koszty, które zobowiązany jest ponieść Uczestnik w przypadku rezygnacji z pobytu. Wysokość zryczałtowanych kosztów uzależniona jest jedynie od terminu rezygnacji, natomiast niezwiązana jest z poniesionymi przez Organizatora wydatkami. Zaznaczenia wymaga, iż tut. Urząd przy ocenie postanowienia 5.1 pominął istotną jego część tj. pkt 5.2 oraz 5.3 Warunków Uczestnictwa, gdzie wyraźnie wskazano, że

Vacansoleil na żądanie Uczestnika przedstawi szczegółowe, indywidualne wyliczenie kosztów, które Spółka zmuszona była ponieść w związku z rezygnacją danego Uczestnika z pobytu. Powyższe postanowienie chroni Uczestnika przed obciążaniem kosztami niezwiązanymi z jego rezygnacją a także przed zapłatą kwoty przewyższającej te koszty.”

Ad 3.) „Zastrzeżenie tut. Urzędu dotyczące pkt 11 .1 Warunków Uczestnictwa, który przewiduje brak odpowiedzialności Spółki za szkody osobiste i materialne nie znajduje uzasadnienia wobec faktu, iż Vacansoleil Sp. z o.o. w ramach opłaty za pobyt zawiera na rzecz Klientów umowy ubezpieczenia z profesjonalnie działającą firmą Ubezpieczeniową. Biorąc pod uwagę, iż na podstawie Ustawy o usługach turystycznych z dnia 29 sierpnia 1997 r. (Dz.U. 2004 r. Nr 223, poz. 2268) zawarcie na rzecz Klienta umowy ubezpieczenia jest obowiązkowe, niezrozumiałe jest dodatkowe obciążanie przedsiębiorcy, niezajmującego się działalnością ubezpieczeniową odpowiedzialnością za ewentualne szkody.”

Prezes Urzędu ustalił, co następuje:

W trakcie postępowania, Prezes Urzędu ustalił, że Vacansoleil jest przedsiębiorcą zarejestrowanym w Sądzie Rejonowym w Lublinie – XI Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod nr 0000139741 i wpisanym do Rejestru Organizatorów i Pośredników Turystycznych Województwa Lubelskiego pod numerem 098.

Przedmiotem faktycznie prowadzonej działalności Przedsiębiorcy jest m.in. działalność związana z turystyką. W ramach prowadzonej przez siebie działalności gospodarczej, Vacansoleil zajmuje się między innymi wynajmem miejsc kempingowych oraz domków wakacyjnych na kempingach na terenie przede wszystkim Europy ale również poza nią. W kontaktach z klientami, (konsumentami) Przedsiębiorca posługuje się wzorcem umownym pod nazwą: „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*” zawierającym kwestionowane postanowienia od listopada 2011r.

Analiza wyżej wymienionego dokumentu pozwoliła na postawienie Przedsiębiorcy zarzutu naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, poprzez zamieszczenie w w/w wzorcu umowy postanowień, o następującej treści:

1.) Postanowienie pkt 4.5 o treści: „*Przeniesienie rezerwacji na osobę trzecią możliwe jest do 7 dni przed terminem wyjazdu i wiąże się z naliczeniem opłaty administracyjnej w wysokości 200zł.*”;

2.) Postanowienie pkt 5.1 o treści: „*(...) W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn niezależnych od organizatora, Vacansoleil Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej:*

- 20% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej przed 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.

- 30% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej po 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.

- 60% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 42 a 29 dniem przed datą wyjazdu.

- 80% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 28 a 15 dniem przed datą wyjazdu.

- 90% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 14 a 1 dniem przed datą wyjazdu.

-100% przy rezygnacji w dniu wyjazdu.”

3.) Postanowienie pkt 11.1 o treści: „*Vacansoleil Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody osobiste, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć)*”

W tym miejscu należy zauważyć, iż do Rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone o których mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c. zostały wpisane, na podstawie prawomocnych wyroków Sądu, postanowienia, które są tożsame z przedmiotowymi klauzulami zakwestionowanymi przez Prezesa UOKiK. Są to postanowienia o następującej treści (wg numeracji sentencji decyzji):

Ad. 1) „Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji (uczestnika, terminu, hotelu, itd.) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50,00 PLN od każdej osoby, której dotyczy. Zmiany można dokonać tylko w porozumieniu z Biurem Podróży GO TOUR i po potwierdzeniu przez Organizatora dokonanej zmiany do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli Biuro Podróży GO TOUR nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia umowy pierwotnej.” (wpis pod numerem **1126** na podstawie wyroku Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów sygn. XVII AmC 174/05 z dnia 26.02.2007r.).

Ad 2.) - "Rezygnacja lub zmiana terminu imprezy turystycznej przez Uczestnika wymaga pisemnego oświadczenia doręzonego do Biura w dzień roboczy. Biuro z uwagi na poniesione koszty organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń - liczonych od całkowitej ceny imprezy - według następujących zasad:

- od 30 do 21 dni przed dniem wyjazdu - 10 %
- od 20 do 8 dnia przed dniem wyjazdu - 50 %
- 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu - 80 %
- w dniu wyjazdu lub później - 100 %".

(wpis pod numerem **2766** na podstawie wyroku SOKiK z dnia 12.10.2011r., sygn. XVII AmC 2682/10)

- „Jeżeli uczestnik rezygnuje z udziału w imprezie z przyczyn leżących po jego stronie organizator potrąca: a) opłatę manipulacyjną w wysokości 5% wartości imprezy od każdego rezygnującego uczestnika, w okresie powyżej 30 dni przed rozpoczęciem imprezy; b) 25% ceny w przypadku rezygnacji w okresie 30-15 dni przed rozpoczęciem imprezy c) 50% ceny w przypadku rezygnacji w okresie 14-8 dni przed rozpoczęciem imprezy d) 90% ceny w przypadku rezygnacji w okresie krótszym niż 8 dni przed rozpoczęciem imprezy. Organizator nie będzie dokonywać procentowych potrąceń, jeśli w miejsce osoby rezygnującej klient przedstawi inną osobę mogącą uczestniczyć w imprezie, w czasie pozwalającym organizatorowi na dokonanie niezbędnych formalności związanych z wyjazdem.” (wpis nr **2158** dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 31.07.2009r., sygn. akt XVII Amc 328/09),

- „W przypadku odstąpienia przez klienta od umowy (bez względu na przyczynę) Biuro potrąca z dokonanej przez klienta wpłaty opłatę manipulacyjną w kwocie wpłaconej zaliczki czy 20% wartości imprezy - 20% ceny imprezy do 30 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 40% ceny imprezy od 29 do 22 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 50 % ceny imprezy od 21 do 16 dni przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy, 100% ceny imprezy 15 dni lub krócej przed planowaną datą rozpoczęcia imprezy.” (wpis nr **1282** dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 21.11.2006r., sygn. akt XVII Amc 136/05).

- „Koszty rezygnacji: a) opłata stała w wysokości 50 zł, jeżeli rezygnacja nastąpiła w terminie do 30 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 30% w przypadku rezygnacji w okresie 29-21 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 50% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 20-9 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 80% ceny imprezy przy rezygnacji w okresie 8-1 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 90% ceny imprezy w

przypadku rezygnacji w dniu wyjazdu, lub nie zgłoszenia się w wyznaczonym czasie w miejscu zbiórki lub nieprzybycia do miejsca realizacji imprezy” (wpis nr 1078 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06).

- „Klient ma prawo odstąpić od umowy w każdym czasie przed wyjazdem. Rezygnacją może nastąpić jedynie w formie pisemnego oświadczenia, a każdy Klient zostaje obciążony następującymi kosztami: a) 100 zł (od każdej osoby wpisanej na zgłoszeniu) w przypadku rezygnacji na 31 dni lub więcej przed terminem odlotu, b) 20% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 30 do 21 dnia włącznie przed terminem odlotu, c) 50% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji zgłoszonej od 20 do 11 dnia włącznie przed terminem odlotu, d) 70% ceny rzeczywistej imprezy, przy rezygnacji złożonej od 10 do 4 dnia włącznie przed terminem odlotu, e) 100% ceny rzeczywistej, w przypadku rezygnacji złożonej od 3- go dnia do daty rozpoczęcia imprezy.” (wpis nr 1068 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 4.01. 2007r., sygn. akt XVII Amc 37/06).

- „Rezygnując z uczestnictwa w imprezie, uczestnik zobowiązany jest zapłacić opłatę manipulacyjną od wartości całkowitej imprezy w wysokości: 20% ceny – przy rezygnacji zgłoszonej do 30 dnia włącznie przed terminem odlotu; 25% ceny - przy rezygnacji zgłoszonej od 29 do 22 dnia włącznie przed terminem odlotu; 35% ceny - przy rezygnacji zgłoszonej od 21 do 15 dnia włącznie przed terminem odlotu; 50% ceny - przy rezygnacji zgłoszonej od 14 do 8 dnia włącznie przed terminem odlotu; 80% - przy rezygnacji zgłoszonej od 7 do 3 dnia włącznie przed terminem odlotu; 100% ceny - przy rezygnacji zgłoszonej na 2 dni włącznie do samego dnia odlotu lub w przypadku nieobecności podczas odprawy lotniskowej.” (wpis nr 1123 dokonany na podstawie wyroku SOKiK z dnia 26.02.2007r., sygn. akt XVII Amc 174/05).

Ad 3) *”JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie odpowiada za szkody osobiste, materialne, np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć oraz za straty moralne, koszty utraconego urlopu i koszty z tym związane, utracone zyski itp.” (wpis nr 1134 na podstawie wyroku SOKiK z dnia 27.02.2006r., sygn XVII AmC 100/04).*

Prezes Urzędu Postanowieniem nr 209/12, na podstawie art. 123 Kodeksu postępowania administracyjnego w związku z art. 83 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, zaliczył w poczet dowodów w niniejszym postępowaniu administracyjnym, materiały zgromadzone przez Prezesa UOKiK w trakcie postępowania wyjaśniającego w sprawie wstępnego ustalenia, czy nastąpiło, poprzez działania Vacansoleil, naruszenie przepisów wyżej wymienionej ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów, uzasadniające wszczęcie postępowania w sprawie zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów (sygn. RLU 405-10/11/PM).

Na podstawie oświadczenia przedsiębiorcy oraz dokumentów wygenerowanych przez system księgowy tego przedsiębiorcy Prezes Urzędu ustalił przychód osiągnięty przez Przedsiębiorcę w 2011r. w kwocie 9.256.655,24 zł.

Zawiadomieniem z dnia 4.10.2012r. w/w Przedsiębiorca został powiadomiony o zakończeniu zbierania materiału dowodowego w niniejszej sprawie.

W toku niniejszego postępowania Prezes Urzędu zważył, co następuje:

I. Treść art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) ogranicza zastosowanie jej przepisów wyłącznie do ochrony interesów przedsiębiorców i konsumentów, podejmowanej w interesie

publicznym. Oznacza to, że warunkiem koniecznym do uruchomienia procedur i zastosowania instrumentów określonych w tej ustawie jest zaistnienie takiego stanu faktycznego, w którym działania przedsiębiorców - naruszając jej przepisy – stanowią potencjalne zagrożenie interesu publicznego. Niniejsze postępowanie dotyczy treści wzorca umownego stosowanych przez Przedsiębiorcę wobec nieograniczonego kręgu adresatów, tj. wszystkich zainteresowanych ich treścią aktualnych i potencjalnych klientów organizatora turystyki, którym - na gruncie art. 4 pkt. 12 ustawy o ochronie (...) - przysługuje status konsumenta. Zdaniem Prezesa UOKIK rozpatrywana sprawa ma charakter publicznoprawny, albowiem wiąże się z ochroną interesu wszystkich konsumentów, którzy są lub będą albo mogli być klientami Przedsiębiorcy. Interes publicznoprawny przejawia się także w postaci zbiorowego interesu konsumentów, co oznacza, iż każde naruszenie zbiorowego interesu konsumentów jest jednocześnie naruszeniem interesu publicznoprawnego. Zatem uzasadnione było w niniejszej sprawie podjęcie przez Prezesa UOKIK działań przewidzianych w w/w ustawie o ochronie (...). W tym stanie rzeczy przyjąć należy, iż do oceny stanu faktycznego niniejszej sprawy zastosowanie mają przepisy w/w ustawy, a dotyczące jej postępowanie prowadzone było w interesie publicznym.

Stosownie do treści art. 24 ust. 1 ustawy o ochronie (...) przez praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów rozumie się godzące w nie bezprawne działanie przedsiębiorcy. Aby możliwe było, zatem stwierdzenie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, niezbędne jest łączone spełnienie trzech przesłanek:

1. kwestionowane działanie jest działaniem przedsiębiorcy,
2. działania przedsiębiorcy winny mieć charakter bezprawny,
3. działania te muszą naruszać zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do pierwszej (status strony jako przedsiębiorca) z przesłanek należy stwierdzić, że 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 2007 r. Nr 155, poz. 1905 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 (trzeci człon definicji przedsiębiorcy zawartej w art. 4 pkt 1 uokik [lit. c]) znajduje zastosowanie wyłącznie w postępowaniach w sprawach koncentracji). 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 ustawy o swobodzie działalności gospodarczej).

„Vacansoleil Sp. z o.o.” z siedzibą w Lublinie jest spółką prawa handlowego wpisaną do Krajowego Rejestru Sądowego, prowadzącą we własnym imieniu działalność

gospodarczą. Nie ulega zatem wątpliwości, iż posiada status przedsiębiorcy w rozumieniu powoływanego powyżej art. 4 pkt 1 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Tym samym Spółka przy wykonywaniu działalności gospodarczej podlega rygorom określonym w ustawie o ochronie konkurencji i konsumentów i jej działania mogą podlegać ocenie w aspekcie naruszenia zakazu stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów.

Odnosząc się do drugiej z przesłanek art. 24 ust. 2 ustawy o ochronie (...) tj. bezprawności działań przedsiębiorcy, stwierdzić należy, iż w/w ustawa w jednym przypadku, tj. art. 24 ust. 2 pkt 1, wprost identyfikuje działanie przedsiębiorcy jako bezprawne – mianowicie, działanie polegające na stosowaniu postanowień wzorców umownych uznanych za niedozwolone i wpisanych do rejestru prowadzonego przez Prezesa UOKiK, co Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów potwierdził w wyroku z dnia 25.03.2004r. (sygn. akt XVII Ama 51/03), stwierdzając, że 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 k.p.c. Zatem wykazanie, że przedsiębiorca wprowadził do obrotu wzorzec umowny zawierający postanowienia o treści już wpisanej do rejestru klauzul abuzywnych stanowi wystarczającą przesłankę do stwierdzenia bezprawności działania tego przedsiębiorcy.

Do stwierdzenia praktyki, określonej w art. 24 ust. 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) konieczne jest wykazanie, iż przedsiębiorca stosuje we wzorcu umownym postanowienia, które zostały wpisane do prowadzonego przez Prezesa UOKiK rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. Pokreślenia wymaga, że wzorce umowne wykorzystywane przy zawieraniu umów z konsumentami mogą być poddane kontroli abstrakcyjnej. Kontroli abstrakcyjnej wzorca jako takiego (art. 479³⁶ — 479⁴⁵ k.p.c.) dokonuje się niezależnie od tego, czy postanowienia wzorca były, czy też nie były zastosowane przy konkretnej umowie. Kontrola taka obejmuje klauzule pojedyncze lub zbiorowe (cały wzorzec lub jego fragment). Oceny postanowień w wypadku kontroli abstrakcyjnej dokonuje Sąd Okręgowy w Warszawie — Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wyłącznie do kompetencji tego Sądu należy uznanie postanowień wzorców umownych za niedozwolone. Art. 479⁴³ k.p.c. rozszerza prawomocność wyroku wydanego w sprawie o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone na osoby trzecie. Skutek tzw. prawomocności rozszerzonej następuje od chwili wpisania wzorca umowy do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, prowadzonego przez Prezesa UOKiK, o którym mowa w art. 479⁴⁵ § 2 k.p.c. Konsekwencją umieszczenia postanowienia umownego w w/w rejestrze jest to, że posłużenie się nim będzie miało 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, tj. stosowanych także przez innych przedsiębiorców. Prezes UOKiK może stwierdzić stosowanie przez przedsiębiorcę praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów polegającej na posługiwaniu się postanowieniem wzorca umownego, które zostało wpisane do rejestru, bez względu na to, czy wpis dotyczy tego przedsiębiorcy, przeciwko któremu jest prowadzone postępowanie, czy też nie. Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia 2.12.2005r. (sygn. akt VI ACa 760/05) wskazał, że zgodnie z art. 23 a ust. 2 ustawy z dnia 15 grudnia 2000r. o ochronie konkurencji i konsumentów (Dz. U. z 2005r. Nr 244, poz. 2080 z późn. zm.) 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 ten podmiot, co do którego bada się stosowanie praktyki. Sąd wskazał też, że naruszenie interesów konsumentów

może nastąpić w wyniku działań podmiotów, które stosują klauzule abuzywne wpisane do rejestru, przy czym wpis do rejestru związany jest z działaniami innych kontrahentów konsumentów. Analogicznie orzekł Sąd Apelacyjny w wyroku z dnia 29.09.2005r. (sygn. akt VI ACa 381/05), gdzie powołując się na uchwałę Sądu Najwyższego z dnia 19.12.2003r. (sygn. akt III CZP 95/03), stwierdził, że wyrok uwzględniający powództwo przez uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone i zakazanie ich stosowania ma, zgodnie z art. 479⁴³ k.p.c., od chwili wpisania do odpowiedniego rejestru, skutek także wobec osób trzecich. Zgodnie ze stanowiskiem SOKiK wyrażonym w wyroku z dnia 25. 05. 2005r. (sygn. akt XVII Ama 46/04), dla uznania, iż określona klauzula jest niedozwolonym postanowieniem umownym wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych wystarczy stwierdzenie, że mieści się ona w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru i nie jest konieczna literalna zgodność porównywanych klauzul. Czynnikiem przesądzającym o podobieństwie dwóch klauzul powinien być zatem zamiar, cel, jakiemu ma służyć kwestionowane postanowienie. Jeśli cel utworzenia spornej klauzuli odpowiada celowi sformułowania klauzuli uznanej za niedozwoloną, oba zapisy można uznać za tożsame. Takie stanowisko zajął także Sąd Najwyższy, który w uchwale z dnia 13.07.2006r. (sygn. akt III SZP 3/06) stwierdził, 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 (...)”. W uzasadnieniu do powyższej uchwały Sąd uznał m.in., że „(...) praktyka naruszająca zbiorowe interesy konsumentów art. 23a uokik [obecnie art. 24 – przyp. własny UOKiK] obejmuje również przypadki wprowadzania jedynie zmian kosmetycznych polegających na przedstawieniu wyrazów lub zastąpieniu jednych wyrazów innymi, jeżeli tylko wykładnia postanowienia pozwoli stwierdzić, że jego treść mieści się w hipotezie zakazanej klauzuli. Stosowanie klauzuli o zbliżonej treści do klauzuli wpisanej do rejestru godzi przecież tak samo w interesy konsumentów, jak stosowanie klauzuli identycznej, co wpisana do rejestru (...). Przyjęta powyżej rozszerzająca wykładnia art. 23a uokik znajduje również uzasadnienie w dyrektywach 93/13 oraz 98/27 a także orzecznictwie ETS dotyczącym zasady efektywności (...)”. Nie jest zatem konieczna dokładna, literalna identyczność klauzuli wpisanej do rejestru i klauzuli z nią porównywanej i stąd niedozwolone będą także takie postanowienia wzorców umów, które mieszczą się w hipotezie klauzuli wpisanej do rejestru, której treść zostanie ustalona w oparciu o dokonaną jej wykładnię.

Przedmiotem niniejszego postępowania jest wykazanie, że zakwestionowane przez Prezesa UOKiK zapisy wzorca umowy stosowanego przez Przedsiębiorcę przy świadczeniu usług turystycznych, są tożsame z treścią postanowień uznanych za niedozwolone prawomocnymi wyrokami SOKiK wymienionymi w niniejszej decyzji i wpisanych do Rejestru, o którym mowa w art. 479⁴⁵ k.p.c.

Ad I. 1.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie wskazane w pkt I.1. sentencji decyzji o treści: „Przeniesienie rezerwacji na osobę trzecią możliwe jest do 7 dni przed terminem wyjazdu i wiąże się z naliczeniem opłaty administracyjnej w wysokości 200zł” jest pomimo różnic odnośnie użytych wyrazów i sformułowań tożsame z treścią postanowienia wpisanego do Rejestru pod pozycją **1126** (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 26 lutego 2007 r. - sygn. akt: XVII Amc 174/05) o treści: „Za każdą zmianę po dokonaniu rezerwacji (uczestnika, terminu, hotelu, itd.) pobierana jest opłata manipulacyjna w wysokości 50,00 PLN od każdej osoby, której dotyczy. Zmiany można dokonać tylko w porozumieniu z Biurem Podróży GO TOUR i po potwierdzeniu przez Organizatora dokonanej

zmiany do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy. Jeżeli Biuro Podróży GO TOUR nie potwierdzi możliwości dokonania zmiany, ważność zachowują wszystkie postanowienia umowy pierwotnej.”.

Wydając powyższe orzeczenia Sąd stanął na stanowisku, że przedmiotowa klauzula kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami i rażąco narusza jego interes, poprzez obarczenie go obowiązkiem zapłaty opłaty manipulacyjnej, ustalonej w stałej wysokości, w oderwaniu od rzeczywiście poniesionych przez przedsiębiorcę kosztów. Treść kwestionowanego postanowienia przewiduje uprawnienie organizatora turystyki do pobrania ryczałtowo określonej kwoty w przypadku dokonania przez klienta zmiany osoby uprawnionej do uczestnictwa w imprezie. Wskazać należy, iż przedmiotowa opłata administracyjna została określona na z góry założonym poziomie.

Nie sposób zgodzić się z argumentacją Vacansoleil, iż stosowane przez Przedsiębiorcę postanowienie nie jest tożsame z klauzulą wpisaną do Rejestru ponieważ w zabronionym postanowieniu *„przewidziano stałą opłatę manipulacyjną od każdej zmiany po dokonaniu rezerwacji oraz możliwość dokonania zmian jedynie do 30 dni przed rozpoczęciem imprezy, po potwierdzeniu możliwości ich dokonania. Natomiast postanowienie pkt 4.5 Warunków Uczestnictwa, co do którego tut. Urząd wysuwa zastrzeżenia, przewiduje obowiązek uiszczenia opłaty administracyjnej jedynie w przypadku przeniesienia rezerwacji na osobę trzecią”.* Zdaniem Prezesa Urzędu oba zapisy są tożsame co do celu i skutku, gdyż zastrzegają nieuzasadnione uprawnienie Przedsiębiorcy do obciążania konsumenta z góry określoną kwotą w oderwaniu od rzeczywistych kosztów jakie ponosi przedsiębiorca.

Podnieść także należy, iż kwestię wzajemnego rozliczenia stron umowy o świadczenie usług turystycznych, w przypadku cesji uprawnień z niej wynikających przez klienta na osobę trzecią, szczegółowo reguluje przepis art. 16 ustawy o usługach turystycznych. Według przedmiotowego przepisu może nie tylko „bez zgody organizatora turystyki przenieść na osobę spełniającą warunki udziału w imprezie turystycznej wszystkie przysługujące mu z tytułu umowy (...) obowiązki” (art. 16 ust. 1) ale również zgodnie z art. 16 ust. 3 *„za nieuiszczoną część ceny imprezy turystycznej oraz koszty poniesione przez organizatora turystyki w wyniku zmiany uczestnika imprezy turystycznej klient i osoba przejmująca jego uprawnienia odpowiadają solidarnie”.*

Kwestionowany przez Prezesa Urzędu zapis pkt 4.5 wzorca *„Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.”* jest zatem wprost sprzeczny z art. 16 ustawy o usługach turystycznych, a jego zastosowanie może wywołać skutek podobny, jak stosowanie klauzuli zamieszczonej w rejestrze niedozwolonych postanowień umownych pod pozycją 1126.

Biorąc powyższe pod uwagę należy stwierdzić, że stosowany przez Vacansoleil zapis, o których mowa wyżej jest tożsamy co do celu i skutku z zapisem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych.

Ad I. 2.

W ocenie Prezesa UOKIK postanowienie wskazane w pkt I.2. sentencji decyzji o treści: *„(...) W przypadku odstąpienia przez Klienta od umowy z przyczyn niezależnych od organizatora, Vacansoleil Sp. z o.o. zastrzega sobie prawo żądania zapłaty kwot stanowiących równowartość rzeczywistych kosztów poniesionych w związku z dokonanymi już przygotowaniami do zorganizowania imprezy turystycznej:*

- - 20% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej przed 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.*
- - 30% wartości rezerwacji przy rezygnacji z rezerwacji dokonanej po 1 grudnia 2011 i na co najmniej 42 dni przed datą wyjazdu.*
- - 60% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 42 a 29 dniem przed datą*

- wyjazdu.
- 80% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 28 a 15 dniem przed datą wyjazdu.
- 90% wartości rezerwacji przy rezygnacji pomiędzy 14 a 1 dniem przed datą wyjazdu.
- 100% przy rezygnacji w dniu wyjazdu.”

jest tożsame z treścią postanowień wpisanych do Rejestru pod pozycją 2766, 1068, 1078, 1123, 1282 oraz 2158, które zostały wymienione powyżej. Zacytowane powyżej postanowienie oraz postanowienia wpisane do Rejestru dotyczą zasad rozliczenia z konsumentami w przypadku rozwiązania umowy przez konsumenta. SOKiK w licznych wyrokach uznawał za niedozwolone postanowienia, które w sposób niezgodny z obowiązującymi przepisami uprawniają organizatora turystyki do pobierania stałej, z góry określonej (ryczałtowanej) opłaty – na wypadek rozwiązania umowy przez konsumenta - tytułem odstępnego lub zwrotu ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Oceniając te postanowienia jako klauzule niedozwolone, SOKiK stwierdził, że „*postanowienie to jest sprzeczne z art. 385¹ § 1 oraz art. 385³ pkt 12 i 16 k.c.(...), a zatrzymanie ryczałtowo określonych kwot na wypadek rezygnacji klienta z udziału w imprezie turystycznej, narusza zasadę ekwiwalentności świadczeń (...), a ponadto opłaty te zostały ustalone w sposób arbitralny, w oderwaniu od faktycznie poniesionych, w związku z faktem rezygnacji klienta z imprezy, strat przez pozwanego*” (vide: wyrok z dnia 8.12.2006r., sygn. akt XVII Amc 41/06). W wyroku z dnia 20.02.2007r. (sygn. XVII Amc 50/06) uznał, iż „*przedsiębiorca ma prawo do potrącenia kosztów w przypadku rezygnacji konsumenta z umowy. Kwota podlegająca potrąceniu powinna jednak zostać ustalona ,w oparciu o indywidualne rozliczenia z konsumentem z uwzględnieniem rzeczywistej straty poniesionej przez pozwanego*”. W uzasadnieniu wyroku z dnia 10.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 80/03) Sąd uznał abuzywność takiego postanowienia, podkreślając, że takie zapisy umowne przyznają organizatorowi prawo do potrącania w dowolny sposób całości lub części świadczenia uiszczonego przez konsumenta, w związku z jego rezygnacją z umowy oraz zwrócił uwagę na naruszenie zasady ekwiwalentności świadczeń stron umowy poprzez nierównomierne rozłożenie ich praw i obowiązków, skoro organizator uprawniony jest do zatrzymania części lub całości świadczenia konsumenta, a sam zwolniony jest z własnego świadczenia. Kwoty potrącane przez organizatora uznane zostały też za rażąco wygórowane odstępnę, zwłaszcza biorąc pod uwagę, że organizator może taką ofertę sprzedać i nie ponieść z tego tytułu żadnej straty. SOKiK uznał, że organizator ma prawo potrącenia kosztów, ale powinny być one udokumentowane i związane z koniecznością indywidualnych rozliczeń, a konsument winien zatem otrzymać zwrot tej części świadczeń, która pozostała po odliczeniu rzeczywiście poniesionych kosztów. Analogiczne stanowisko SOKiK wyraził w wyroku z dnia 21.10.2004r. (sygn. akt XVII Amc 127/03), w którym przyjął, iż organizator ma możliwość sprzedaży imprezy jako last minute rekompensując w ten sposób straty jakie poniósłby w związku z rezygnacją klienta. Oceniając natomiast samo postanowienie uznał, że wyłącza ono obowiązek zwrotu uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione przez organizatora. Obowiązek zapłaty ryczałtowo określonych kwot obciąża wyłącznie konsumenta, przy czym kwoty te są przy tym rażąco wygórowane i stanowią dla organizatora nieuzasadniony zysk. W związku z powyższym koszty poniesione przez organizatora winny być udokumentowane i rozliczone indywidualnie, a konsument powinien otrzymać zwrot części niewykorzystanej. Podobnie wypowiedział się w wyroku z dnia 1.11.2004r. (sygn. akt XVII Amc 81/03), uznając, iż niedotrzymanie warunków umowy rodzi odpowiedzialność odszkodowawczą i nie powinno wiązać się z utratą świadczenia spełnionego w pełnej wysokości. Wysokość odstępnego nie powinna natomiast przekraczać kosztów, jakie organizator poniósł organizując daną imprezę dla konkretnego klienta, co powoduje,

że koszty te powinny być rozliczane indywidualnie. W innym wyroku z dnia 10.11.2006r. sygn. (akt XVII Amc 148/05) Sąd zwrócił uwagę, że przyjęcie konstrukcji ryczałtowego określania opłat umożliwia organizatorowi przerzucenie na konsumenta ryzyka prowadzenia działalności gospodarczej, ponieważ wysokość zastrzeżonych kwot jest niewspółmierna do poniesionych kosztów i nie jest weryfikowana w każdym z konkretnych przypadków, a jednocześnie nie przewiduje się analogicznego rozwiązania na korzyść konsumenta. Powyższą ocenę podzielił także Sąd Apelacyjny, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 25.09.2007r. (sygn. akt VI ACa 637/07) uznał, że w przypadku odstąpienia klienta od umowy przed rozpoczęciem imprezy turystycznej „organizatorzy turystyki mogą zatrzymać wartość udokumentowanych, rzeczywiście poniesionych kosztów związanych z wykonaniem umowy. Powinni jednak zwrócić kontrahentowi to, co oszczędzili wskutek niewykonania umowy. Wynika z tego konieczność prowadzenia indywidualnych rozliczeń z każdym konsumentem korzystającym z usług pozwanych. Wobec tego stosowanie w tym celu konstrukcji kosztów zryczałtowanych jest całkowicie nieprzydatne i co więcej niedozwolone” oraz, iż „niedopuszczalne jest takie ukształtowanie wzajemnych praw i obowiązków stron umowy, iż w każdej sytuacji, niezależnie od przyczyn rezygnacji klienta (choroba czy inne wypadki losowe) oraz niezależnie od tego, czy organizator faktycznie poniósł w związku z tą rezygnacją jakąkolwiek szkodę (choćby z uwagi na możliwość sprzedaży tej wycieczki innemu klientowi), klient zobligowany jest do poniesienia określonych z „góry” przez organizatora kosztów rezygnacji.”

Rezygnacja klienta (konsumenta) z imprezy turystycznej jest de facto jego odstąpieniem od umowy zawartej z organizatorem turystyki, której przedmiotem jest świadczenie usług turystycznych. Skoro zatem klient odstępuje od umowy zawartej z organizatorem, której przedmiotem jest jego udział w imprezie turystycznej, to pozostaje do rozważenia problem warunków, na jakich może on rozwiązać umowę lub odstąpić od niej oraz rozliczeń pomiędzy stronami. Zgodnie z art. 395 § 2 k.c., to, co strony już świadczyły, ulega zwrotowi w stanie niezmienionym, chyba, że zmiana była konieczna w granicach zwykłego zarządu. Za świadczone usługi oraz za korzystanie z rzeczy należy się drugiej stronie odpowiednie wynagrodzenie. Świadczenie klienta jest świadczeniem pieniężnym, którego zwrot jest możliwy. A zatem w przypadku rezygnacji klienta z uczestnictwa w imprezie turystycznej, organizator jest zobowiązany do zwrotu klientowi zapłaconej przez niego ceny. Jednakże organizatorowi turystyki przysługuje prawo zachowania poniesionych przez niego kosztów w związku z zorganizowaniem wyjazdu i pobytu klienta na imprezie turystycznej. W konsekwencji organizator może pomniejszyć zwracaną klientowi kwotę pieniężną o kwotę rzeczywiście poniesionych wydatków. Organizator turystyki nie jest w żaden sposób uprawniony do pobierania stałej, z góry określonej opłaty tytułem ewentualnych kosztów, które poniósł w związku z zawarciem umowy. Z tego też względu postanowienia, które wyłączają obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonej zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub w części, jeżeli konsument rezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania, należy uznać za niedozwolone na podstawie art. 385³ pkt 12 k.c. Wysokość tak określonych opłat uznać należy również - w świetle całkowitej ceny imprezy - za rażąco wygórowane odstępnę w rozumieniu art. 385³ pkt 17 k.c., którego obowiązek zapłaty został nałożony wyłącznie na konsumenta na wypadek rezygnacji z zawarcia lub wykonania umowy (art. 385³ pkt 16 k.c.), bez zachowania symetrii i ze szkodą dla konsumenta, który jest jedyną stroną obciążoną negatywnymi konsekwencjami związanymi z odstąpieniem od umowy. Kwestionowane przez Prezesa UOKiK postanowienie umowne pozwala na obciążenie konsumenta ryczałtowymi, z góry określonymi opłatami, w oderwaniu od kosztów rzeczywiście poniesionych przez organizatora wskutek odstąpienia konsumenta od umowy. Kształtuje jednocześnie wzajemne prawa i obowiązki stron umowy bez zachowania symetrii i

ekwiwalentności świadczeń wzajemnych, zastrzegając możliwość ich pobrania jedynie na rzecz organizatora.

W niniejszej sprawie Vacansoleil zwraca uwagę, że w treści kwestionowanego postanowienia znajduje się stwierdzenie, „równowartość rzeczywiście poniesionych kosztów” oraz, że zgodnie z kolejnymi zapisami „Warunków uczestnictwa” Przedsiębiorca na żądanie Uczestnika przedstawi szczegółowe wyliczenie kosztów. Jednocześnie Przedsiębiorca w trakcie prowadzonego postępowania przyznaje (pismo z dnia 13.10.2011r.), że „(...) koszty rezygnacji liczone były zgodnie z algorytmem procentowym opracowanym podczas wieloletniej współpracy z operatorem w Holandii”. Biorąc powyższe pod uwagę, zdaniem Prezesa UOKiK, należy stwierdzić, że koszty rezygnacji są z góry określone, co jak stwierdził SOKiK w przedstawionych powyżej wyrokach jest niedozwolone.

Jednocześnie Przedsiębiorca podkreśla, że klauzula abuzywna wpisana do Rejestru pod numerem 2766 (która była przedstawiona w zawiadomieniu o wszczęciu postępowania administracyjnego) „nie może mieć znajdować w przedmiotowej sprawie zastosowanie z uwagi na fakt, iż w/w postanowienie zostało uznane za niedozwoloną klauzulę w dniu 12 października 2011r.”. Odnosząc się do tego zarzutu należy stwierdzić, że Przedsiębiorca stosował wzorzec zawierający kwestionowane postanowienie od listopada 2011r., a więc już po uznaniu w/w postanowienia za niedozwolone. Dodatkowo należy stwierdzić, że kwestionowane postanowienie jest tożsame nie tylko z postanowieniem wpisanym do Rejestru pod numerem 2766 ale również, biorąc pod uwagę zamiar i cel jakemu ma służyć, wypełnia przesłanki pozostałych postanowień wpisanych do Rejestru cytowanych w treści niniejszej decyzji.

W tym miejscu należy podkreślić, że nie budzą zastrzeżeń Prezesa Urzędu postanowienia, na mocy których procentowo oznaczone wielkości stanowią górny pułap kwot, których mogą domagać się przedsiębiorcy w przypadku rezygnacji klienta, przy zastrzeżeniu, że kwoty te nie przekroczą kosztów faktycznie poniesionych przez organizatora.

Biorąc powyższe pod uwagę należy stwierdzić, że stosowany przez Vacansoleil zapis, o których mowa wyżej jest tożsamy co do celu i skutku z zapisem wpisanym do rejestru klauzul niedozwolonych.

Ad I. 3.

W ocenie Prezesa UOKiK postanowienie wskazane w pkt I.3. sentencji decyzji: „*Vacansoleil Sp. z o.o. nie ponosi odpowiedzialności za szkody osobiste, materialne (np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć)*”, jest tożsame z treścią postanowienia wpisanego do Rejestru pod pozycją 1134 (wyrok Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów z dnia 27 lutego 2006r. - sygn. akt: XVII Amc 100/04) o treści: „*JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie odpowiada za szkody osobiste, materialne, np. kradzież, utrata zdrowia, śmierć oraz za straty moralne, koszty utraconego urlopu i koszty z tym związane, utracone zyski itp.*”. Wskazane zapisy stanowią niedozwolone postanowienia umowne, gdyż wyłączają jakąkolwiek odpowiedzialność organizatora turystyki za szkody osobiste i materialne takie jak: kradzież, utratę zdrowia czy śmierć konsumenta, niezależnie od przyczyn tego zdarzenia. Prezes Urzędu stoi na stanowisku, że kwestionowane postanowienie wzorca umownego stosowanego przez Vacansoleil kształtuje prawa i obowiązki konsumentów w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając ich interesy. Odpowiedzialność organizatora turystyki określona jest w art. 11a oraz art. 11b ustawy turystycznej. Zgodnie z treścią przytoczonych artykułów: „*1. 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 wykonywaniu usług przewidzianych w*

umowie, jeżeli tych działań lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć, albo 3) siłą wyższą. 2. Wyłączenie odpowiedzialności za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy, w przypadkach wymienionych w ust. 1, nie zwalnia organizatora turystyki od obowiązku udzielenia w czasie trwania imprezy turystycznej pomocy poszkodowanemu klientowi” oraz „1. Nie można w drodze umowy wyłączyć lub ograniczyć odpowiedzialności określonej w art. 11a, także w razie wyboru prawa obcego, z zastrzeżeniem ust. 2 i 3. 2. Odpowiedzialność za szkodę wyrządzoną klientowi wskutek niewykonania lub nienależytego wykonania umowy o świadczenie usług turystycznych może być ograniczona tylko wówczas, gdy określa to umowa międzynarodowa, której stroną jest Rzeczpospolita Polska. 3. Organizatorzy turystyki w umowach z klientami mogą ograniczyć odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie usług w czasie imprezy turystycznej do dwukrotności ceny imprezy turystycznej względem każdego klienta. 4. Ograniczenie, o którym mowa w ust. 3, nie może dotyczyć szkód na osobie”

Z treści przywołanych artykułów wynika, iż przewidziany w nich zakres odpowiedzialności jest szerszy, niż ten wynikający z odpowiedzialności na zasadzie winy, która określona jest w przepisach k.c. Odpowiedzialność organizatora turystyki oparta jest na zasadzie ryzyka, a jej wyłączenie może nastąpić wskutek zaistnienia trzech okoliczności, wskazanych w art. 11a ust. 1 pkt 1-3. W związku z tym, zdaniem Prezesa Urzędu, Przedsiębiorca niezależnie od zawarcia obowiązkowego ubezpieczenia (co podnosi strona postępowania) nie może wyłączać swojej odpowiedzialności jako organizator turystyki. W związku z powyższym, zdaniem Prezesa UOKiK, zakwestionowane postanowienie pkt 11.1 „Warunków Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.” i klauzula wpisana do rejestru wywołują tożsame skutki dla konsumenta, a postanowienie stosowane przez Vacansoleil mieści się w hipotezie klauzuli uznanej przez SOKiK za niedozwoloną.

Odnosząc się do trzeciej przesłanki, tj. naruszenia zbiorowych interesów konsumentów, stwierdzić należy, iż ustawa o ochronie (...) nie definiuje pojęcia zbiorowego interesu konsumentów, stwierdzając jedynie w treści art. 24 ust. 3, że nie jest nim suma indywidualnych interesów konsumentów. W świetle - powołanego na początku uzasadnienia prawnego niniejszej decyzji - art. 1 ust. 1 ustawy o ochronie (...) należy przyjąć, że ze zbiorowymi interesami konsumentów mamy do czynienia wówczas, gdy działania przedsiębiorcy są powszechne i mogą dotknąć każdego potencjalnego klienta przedsiębiorcy – czyli konsumenta. Stanowisko to potwierdzone zostało również w orzecznictwie Sądu Najwyższego, który w uzasadnieniu wyroku z dnia 12.09.2003r. (sygn.: I CKN 504/01) stwierdził, iż nie jest zasadne uznawanie, że postępowanie z tytułu naruszenia ustawy o ochronie (...) można wszczynać tylko wtedy, gdy zagrożone są interesy wielu odbiorców, a nie jest to możliwe w sytuacji, gdy pokrzywdzonym jest tylko jeden konsument. Wydawane orzeczenie ma bowiem wymiar znacznie szerszy, pełni także funkcję prewencyjną, służy bowiem ochronie także nieograniczonej liczby potencjalnych konsumentów. Oceniane w niniejszej decyzji działania Przedsiębiorcy odnoszą się do wszystkich jego aktualnych i przyszłych (potencjalnych) klientów, a zatem dotyczą zbiorowych interesów konsumentów. Kwestionowane zachowanie Zakwestionowane zachowania podejmowane są w sposób powtarzalny i powszechny, co wynika zresztą z samej natury wzorca umowy, jakim posługuje się Przedsiębiorca w obrocie gospodarczym.

Uwzględniając powyższy wywód, Prezes UOKiK uznał, że zostały spełnione wszystkie przesłanki konieczne do zakwalifikowania działań Przedsiębiorcy jako praktyki

naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, określonej w art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...).

W związku z powyższym orzeka się jak w pkt I sentencji niniejszej decyzji.

II. W niniejszej sprawie zostało udowodnione, iż doszło do naruszenia przez Przedsiębiorcę określonego w art. 24 ustawy o ochronie (...) zakazu stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów, w sposób określony w pkt I sentencji decyzji tj. z tytułu stosowania we wzorcu umownym pod nazwą „*Warunki Uczestnictwa Vacansoleil Sp. z o.o.*” postanowień wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone, o których mowa w art. 479⁴⁵ K.p.c. Zgodnie z art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie (...), Prezes Urzędu może skorzystać z uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę stosującego praktyki naruszające zbiorowe interesy konsumentów kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10% przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary. Kara taka może być nałożona bez względu na to, czy przedsiębiorca dopuścił się naruszenia celowo, czy też nieumyślnie. Stosownie do art. 111 w/w ustawy o ochronie (...) przy ustalaniu wysokości kar pieniężnych, w tym kar określonych w art. 106 tej ustawy, należy uwzględnić w szczególności okres, stopień oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy, a także uprzednie naruszenie przepisów ustawy.

Należy także podnieść, iż w ocenie Prezesa Urzędu brzmienie art. 106 ust. 1 pkt 4 ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów pozwala na nałożenie odrębnych kar pieniężnych za poszczególne naruszenia stwierdzone w niniejszej decyzji. Zgodnie bowiem z przedmiotowym przepisem Prezes Urzędu może nałożyć karę pieniężną na przedsiębiorcę, jeżeli ten dopuścił się naruszenia art. 24 w/w ustawy, z czego wynika, że określona w tym przepisie kara może dotyczyć każdego naruszenia stwierdzonego względem danego przedsiębiorcy. Kara nakładana przez Prezesa Urzędu na Przedsiębiorcę, który dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów służy podkreśleniu naganności ocenianego zachowania. Zawodowy (profesjonalny) charakter prowadzenia działalności wymaga od Przedsiębiorcy, aby prowadził on ją, w sposób zapewniający poszanowanie dobrych obyczajów oraz słuszych interesów konsumentów, co wiąże się z respektowaniem obowiązujących przepisów prawa. Dokonując wyliczenia kary, Prezes UOKK wziął pod uwagę osiągnięty przez Przedsiębiorcę w roku 2011 przychód, który wyniósł 9.256.655,24 zł. Szacowana w oparciu o w/w dane maksymalna kara, jaka mogłaby zostać w niniejszym przypadku nałożona, to **925.665,52 zł**.

Ustalenie wysokości kary pieniężnej w analizowanej sprawie ma charakter wieloetapowy, co spowodowane jest zaistnieniem licznych okoliczności mających wpływ na ich wysokość. Ustalając wymiar kary pieniężnej w pierwszej kolejności Prezes UOKIK dokonał oceny wagi stwierdzonych praktyk i na tej podstawie ustalił kwotę bazową, stanowiącą podstawę do dalszych wyliczeń wysokości kary, a następnie – w oparciu o zaistniałe w sprawie okoliczności mające wpływ na wymiar kar – dokonał gradacji ustalonej kwoty bazowej. W powyższym kontekście wzięto pod uwagę, iż naruszenie przez Przedsiębiorcę zbiorowych interesów konsumentów polega na stosowaniu niedozwolonych postanowień umownych, wpisanych do publicznie i powszechnie dostępnego rejestru niedozwolonych postanowień umownych, prowadzonego przez Prezesa UOKIK. Prezes UOKIK zważył również, że w wyniku analizowanego zachowania Przedsiębiorcy pozycja kontraktowa konsumentów została osłabiona, jednakże wpływ, jaki na uprawnienia konsumentów miały poszczególne klauzule abuzywne należało przeanalizować oddzielnie dla

każdego zakwestionowanego postanowienia. Kara w niniejszej sprawie dotyczy stosowania niedozwolonych postanowień umownych wymienionych w punkcie I sentencji decyzji. Zapisy te regulują zagadnienia, które mogły w rzeczywistości odnosić się do wszystkich konsumentów, z uwagi na to, że dotyczą one możliwości obciążania konsumentów z góry określonymi opłatami niezależnymi od ponoszonych kosztów, niekorzystnych dla konsumentów zasad rozliczenia w przypadku rozwiązania umowy oraz wyłączenia odpowiedzialności Przedsiębiorcy. Powyższe zapisy wprowadzone przez Vacansoleil są korzystne wyłącznie dla Przedsiębiorcy i mogły wpłynąć w sposób negatywny na interes wszystkich konsumentów, którzy zawarli z nim umowy. Klauzule wymienione w tej grupie postanowień należy zakwalifikować jako istotne regulacje umowy, których zastosowanie - po zaistnieniu określonych w nich okoliczności - mogło doprowadzić do zmiany warunków umowy oraz obowiązków stron, co szczególnie jest naganne - również z pominięciem stanowiska zainteresowanych konsumentów. Uwzględniając powyższe, wskazane postanowienia należało zaklasyfikować, jako zapisy dotkliwe dla konsumentów o stosunkowo dużej szkodliwości. Jednocześnie uwzględnić także należy, że ich stosowanie mogło rodzić zagrożenie dla wszystkich konsumentów, związanych postanowieniami warunków uczestnictwa, lecz jedynie w niektórych przypadkach mogły one znaleźć faktyczne zastosowanie. Rozważane w tym zakresie zachowanie Przedsiębiorcy wiązało się z działalnością dotyczącą rozpowszechnionych usług, co powodowało, że tym większa ilość osób mogła być zagrożona wskutek jego oddziaływania. Jednocześnie stwierdzić należy, że ujawniały się one na rynku, na którym występuje wielość podmiotów oferujących swe usługi, co powodowało, że konsumenci mieli znaczną swobodę przy wyborze kontrahenta i oferty. A zatem, choć usługi turystyczne nie należą do usług, z których konsumenci korzystają w sposób powszechny, to biorąc pod uwagę możliwość wyboru innej oferty, stopień zagrożenia rozważanymi praktykami należało ocenić jako umiarkowany. Przy dokonywaniu oceny wagi naruszenia uwzględniono także okres stosowania kwestionowanych postanowień wynoszący mniej niż 1 rok, co nie wpłynęło na podwyższenie wymiaru kary. Ostatecznie podsumowanie wagi stwierdzonych praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów pozwoliło Prezesowi UOKIK na ustalenie, iż łącznie waga naruszeń stosowanych przez Przedsiębiorcę w przedmiotowej sprawie (trzy postanowienia), kształtuje się na poziomie 0,12% przychodów osiągniętych przez Przedsiębiorcę w 2011r. (0,04% za każde naruszenie). Po ustaleniu kwoty bazowej przystąpiono do analizy, czy w niniejszej sprawie występowały okoliczności łagodzące i obciążające, które mogłyby mieć wpływ na wymiar kary. W niniejszej sprawie nie wystąpiły ani okoliczności łagodzące, ani obciążające. Obliczona w ten sposób kara pieniężna – do zapłaty której zobowiązany jest każdy Przedsiębiorca z tytułu naruszenia art. 24 ust. 1 i 2 pkt 1 ustawy o ochronie (...) w zakresie opisanym w pkt I sentencji decyzji została określona w wysokości **11.108,00 zł** (słownie złotych: jedenaście tysięcy sto osiem 00/100), co stanowi 0,12% przychodu Przedsiębiorcy oraz 1,2 % maksymalnego wymiaru kary.

Nakładając niniejszą decyzją kary pieniężne za naruszenie przepisów ustawy o ochronie (...), Prezes UOKIK wziął pod uwagę, że mają one charakter prewencyjny (mają zapobiegać podobnym naruszeniom w przyszłości i zniechęcać do naruszania prawa) oraz represyjny (nakładane są za naruszenie ustawowych zakazów), zaś zagrożenie nimi, czyli potencjalna możliwość nałożenia kary przez Prezesa UOKIK, nadaje im charakter dyscyplinujący (vide: wyrok SN z dnia 7.04.2004r., sygn. akt: III SK 31/04). Biorąc od uwagę powyższe łączna kara pieniężna nałożona na Przedsiębiorcę jest adekwatna do okresu, stopnia oraz okoliczności naruszenia przepisów ustawy o ochronie konkurencji i konsumentów. Decydując o nałożeniu kary pieniężnej i jej wysokości wzięto pod uwagę wszystkie wyżej opisane okoliczności. Orzeczona kara powinna również stanowić dolegliwość dla uczestnika

niniejszego postępowania, tak, aby jej nałożenie skutkowało w przyszłości zapobieżeniem zaistnienia podobnych sytuacji. Z drugiej strony należy też podkreślić wymiar edukacyjny i wychowawczy zastosowanej sankcji oraz wyrazić nadzieję, że odniesie ona spodziewany skutek na przyszłość. Poza wymiarem indywidualnym kary, należy zwrócić uwagę na jej wymiar ogólny, funkcję odstrasżającą i wychowawczą w stosunku do innych uczestników rynku.

Wobec powyższego orzeczono, jak w pkt II sentencji niniejszej decyzji.

Zgodnie z art. 112 ust. 3 uokik karę pieniężną należy uiścić w terminie 14 dni od dnia uprawomocnienia się niniejszej decyzji na konto Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów: **NBP o/o Warszawa Nr 51101010100078782231000000.**

Stosownie do treści art. 81 ust. 1 ustawy w związku 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 daty jej doręczenia, za pośrednictwem Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów- Delegatura w Lublinie.

Otrzymuje:

*Z up. Prezesa UOKiK
Dyrektor Delegatury w Lublinie
E. Wiszniowska*

**Vacansoleil Sp. z o.o.
Ul. Jana Sawy 6/05
20-632 Lublin**

a/a