



WYROK

W IMIENIU RZECZYPOSPOLITEJ POLSKIEJ

Dnia 14 sierpnia 2012 r.

Sąd Okręgowy w Warszawie - Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów w składzie następującym:

Przewodniczący: SSR (del.) Anna Maria Kowalik

Protokolant: Piotr Hołyś

po rozpoznaniu na rozprawie w dniu 14 sierpnia 2012 r. w Warszawie sprawy z powództwa **Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** przeciwko **Cecylii Rutkowskiej** prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą **Biuro Turystki Rodzinnej Gold Tour Cecylia Rutkowska** o uznanie postanowień wzorca umowy za niedozwolone

orzeka:

1. uznaje za niedozwolone i zakazuje pozwanej wykorzystywania w umowach z konsumentami postanowienia wzorca umowy o treści: **„W razie rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku Imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników Biuro może rozwiązać Umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w takim przypadku naruszającego porządek Imprezy Uczestnika.”**
2. nakazuje pobrać od **Cecylii Rutkowskiej** na rzecz **Skarbu Państwa - Sądu Okręgowego w Warszawie** kwotę 600,00 zł (sześćset złotych) tytułem opłaty od pozwu od uiszczenia której powód był zwolniony
3. zasądza od **Cecylii Rutkowskiej** na rzecz **Skarbu Państwa - Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów** kwotę 360,00 zł (trzysta sześćdziesiąt złotych) tytułem zwrotu kosztów zastępstwa procesowego;
4. zarządza publikację prawomocnego wyroku w Monitorze Sądowym i Gospodarczym na koszt pozwanego.

SSR Anna Maria Kowalik

UZASADNIENIE

Powód Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów pozwem z dnia 18 października 2011 roku, skierowanym przeciwko Cecylii Rutkowskiej prowadzącej działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour Cecylia Rutkowska wniósł o uznanie za niedozwolone i zakazanie stosowania w obrocie z konsumentami postanowienia zamieszczonego we wzorcu umowy o treści: **„W razie rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników Biuro może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w taki przypadku naruszającego porządek imprezy Uczestnika.”**

W ocenie powoda wskazane w pozwie postanowienie stanowi niedozwoloną klauzulę umowną w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., ponieważ kształtuje prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając przy tym jego interesy, albowiem żaden przepis prawa nie łączy odpowiedzialność uczestnika imprezy turystycznej z obowiązkiem poniesienia kosztów pobytu i powrotu do miejsca zamieszkania, które to koszty jako część składowa ceny imprezy turystycznej została przez klienta uiszczona. Powód ponadto zauważył, że fakt zakwestionowania powyższego postanowienia, nie pozbawia pozwanej prawa do dochodzenia roszczeń odszkodowawczych od konsumenta na podstawie art. 415 k.c.

W odpowiedzi na pozew Cecylia Rutkowska wniosła o oddalenie powództwa w całości oraz o zasądzenie od powoda na rzecz pozwanego kosztów postępowania, w tym kosztów zastępstwa procesowego według norm przepisanych (*k.18– odpowiedź na pozew*). W uzasadnieniu pozwana podniosła, że zakwestionowany zapis nie kształtuje praw i obowiązków konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy.

Sąd Okręgowy ustalił co następuje:

Pozwana Cecylia Rutkowska prowadzi działalność gospodarczą pod nazwą Biuro Turystyki Rodzinnej Gold Tour Cecylia Rutkowska w zakresie usług turystycznych, w ramach której posługuje się wzorcem umowy o nazwie „Umowa- zgłoszenie udziału w imprezie turystycznej”, który zawiera postanowienie o następującej treści: **„W razie rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników Biuro może rozwiązać umowę w**

trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w taki przypadku naruszającego porządek imprezy Uczestnika.” (k.9-wzorzec umowy).

Powyższy stan faktyczny Sąd ustalił na podstawie wyżej powołanych odpisów dokumentów. Strony nie kwestionowały autentyczności tych dokumentów, ani ich treści, zaś Sąd również nie miał wątpliwości, co do ich wartości dowodowej, stąd były one przydatne dla ustalenia stanu faktycznego.

Sąd Okręgowy zważył co następuje:

Sąd uznał, że roszczenie powoda zasługuje na uwzględnienie.

Stosownie do treści art. 479³⁶ k.p.c. i art. 479³⁸ k.p.c., przedmiotem postępowania prowadzonego przed SOKiK nie jest kontrola i analiza postanowień konkretnej, zawartej przez strony umowy, lecz kontrola abstrakcyjna wzorca umownego stosowanego przez przedsiębiorcę w obrocie z konsumentami, którego postanowienia mogłyby kształtować treść stosunku prawnego w przypadku zawarcia umowy konsumenckiej (por. wyrok SN z dnia 3.10.2008 r., I CSK 70/08). Celem instytucji kontroli wzorców umownych jest zapewnienie prawidłowego funkcjonowania mechanizmu podejmowania decyzji przez słabszą stronę umowy (konsumenta). Cel ten realizowany jest poprzez konkretną i abstrakcyjną kontrolę wzorców umownych. Kontrola incydentalna wzorców polega na kontroli treści umowy zaczerpniętej z wzorca. Natomiast kontrola abstrakcyjna polega na kontroli wzorca jako takiego, w oderwaniu od konkretnej umowy, której wzorzec dotyczy (uchwała SN z dnia 19.12.2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, Nr 2, poz. 25, wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174). Ocenie podlega treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania, czy jego powszechność w analogicznych wzorcach umowy firm konkurencyjnych. Ocena znaczenia postanowień wzorca umowy następuje w oderwaniu od warunków ekonomicznych i gospodarczych działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę. Nieistotne są również kwestie sposobu organizacji lub specyfiki działalności prowadzonej przez przedsiębiorcę, którego wzorzec podlega kontroli w tym trybie (wyrok SOKiK z dnia 19.06.2002 r., XVII Amc 34/01, Dz.Urz.UOKiK 2002, Nr 3, poz. 174).

Instytucja niedozwolonych postanowień umownych opisana w art. 385¹ – 385³ k.c., ma na celu ochronę konsumenta przed niekorzystnymi postanowieniami umowy łączącej go z profesjonalistą. W myśl art. 385¹ § 1 k.c., za niedozwolone postanowienia umowne uznaje się postanowienia umowy zawieranej z konsumentem niezgodnione indywidualnie, jeżeli kształtują jego prawa i obowiązki w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Nie dotyczy to postanowień określających

główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie, jeżeli zostały sformułowane w sposób jednoznaczny.

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

1) postanowienie nie zostało uzgodnione indywidualnie, a więc nie podlegało negocjacom,

2) ukształtowane w ten sposób prawa i obowiązki konsumenta pozostają w sprzeczności z dobrymi obyczajami,

3) ukształtowane we wskazany sposób prawa i obowiązki rażąco naruszają interesy konsumenta,

4) postanowienie umowy nie dotyczy sformułowanych w sposób jednoznaczny głównych świadczeń stron, w tym ceny lub wynagrodzenia.

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

Przenosząc powyższe rozważania na grunt niniejszej sprawy należy stwierdzić, że przedmiotowe postanowienia nie dotyczą głównych świadczeń stron umowy, gdyż należą do nich tylko takie elementy konstrukcyjne umowy, bez uzgodnienia których nie doszłoby do jej zawarcia (*essentialia negotii*).

Jednocześnie nie budzi wątpliwości okoliczność, że konsumenci nie mieli wpływu na treść zakwestionowanych klauzul, a zatem nie były one z nimi uzgadniane indywidualnie. Nie uzgodnione indywidualnie są bowiem te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu. W szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta (art. 385¹ § 3 k.c.).

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

„Dobre obyczaje” to reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Za sprzeczne z dobrymi obyczajami można uznać także działania zmierzające do niedoinformowania, dezorientacji, wywołania błędnego przekonania konsumenta, wykorzystania jego niewiedzy lub naiwności, a więc o działanie

potocznie określane jako nieuczciwe, nierzetelne, odbiegające od przyjętych standardów postępowania.

Pojęcie „**interesów konsumenta**” należy rozumieć szeroko, nie tylko jako interes ekonomiczny, ale mogą tu wejść w grę także inne aspekty: zdrowia konsumenta, jego czasu zbędnie traconego, dezorganizacji toku życia, przykrości, zawodu itp. Naruszenie interesów konsumenta wynikające z niedozwolonego postanowienia musi być rażące, a więc szczególnie doniosłe. Rażące naruszenie interesów konsumenta należy rozumieć jako nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym (tak Sąd Najwyższy w wyroku z dnia 13 lipca 2005 roku, I CK 832/04). Natomiast działanie wbrew dobrym obyczajom oznacza tworzenie przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową stron takiego stosunku.

Obie wskazane w art. 385¹ § 1 k.c. przesłanki służą ocenie tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają, określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków stron konsumenckiego stosunku obligacyjnego.

Pozwana w umowach zawieranych z konsumentami posługuje się wzorcem zawierającym stwierdzenie **„W razie rażącego naruszenia przez Uczestnika ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych Uczestników Biuro może rozwiązać umowę w trybie natychmiastowym. Wszelkie koszty dalszego pobytu i powrotu do miejsca zamieszkania obciążają w taki przypadku naruszającego porządek imprezy Uczestnika.”**

W ocenie Sądu, natychmiastowe rozwiązanie umowy i zobowiązanie uczestnika imprezy do dalszego pobytu oraz powrotu do kraju na swój koszt jest nieuprawnione w świetle zasad współżycia społecznego i zbyt uciążliwe dla konsumenta, który zostaje zobowiązany do pokrycia we własnym zakresie dalszego pobytu a także powrotu do kraju, w sytuacji, gdy może on nie posiadać odpowiednich środków pieniężnych na ten cel.

Podobne postanowienia wzorca umowy były poddawane kontroli przez sądy powszechne państw członków Unii Europejskiej i tak w wyroku z dnia 7 czerwca 1995 roku Najwyższy Trybunał Sprawiedliwości w Madrycie (1.995-4 pp.217,218 y 219, poz. 571, str. 378, *Nieuczciwe klauzule w prawie umów konsumenckich*, pod red. Ewy Łętowskiej, C.H. Beck Warszawa 2004) uznał za zgodną z prawem klauzulę umowną stanowiącą, iż jeśli jeden z podróżnych zakłóci przebieg imprezy turystycznej, będzie wezwany przez przedstawicieli biura podróży do natychmiastowego opuszczenia grupy, przy czym zostaną mu wydane do dyspozycji dokumenty i środki niezbędne do powrotu do miejsca zamieszkania.

Trybunał zauważył, że klauzula nie przewiduje bowiem wydania dyskrecyjnego postanowienia przez przedsiębiorcę, lecz jest stosowana w przypadku zaistnienia konkretnych przyczyn, które mogą doprowadzić do zachwiania równowagi pomiędzy stronami. Trybunał słusznie zauważył, że podczas wycieczki grupowej prawidłowe zachowywanie jej członków jest niezbędne do prawidłowego jej przeprowadzenia. Do rozwiązania umowy dochodzi zatem w konkretnie określonej sytuacji tj. niewłaściwego zachowania uczestnika imprezy turystycznej. Jednakże w postanowieniu badanym przez Trybunał przedsiębiorca zagwarantował wydanie konsumentowi dokumentów i środków pieniężnych niezbędnych do powrotu do miejsca zamieszkania, czego zabrakło w zaskarżonym postanowieniu.

Należy podkreślić, że sytuacja, w której Biuro pozostawia konsumenta własnemu losowi w obcym kraju, często bez znajomości języka i możliwości finansowych pozwalających na zorganizowanie powrotu do kraju jest sprzeczne z dobrymi obyczajami i rażąco narusza interesy konsumenta. W ocenie Sądu Biuro powinno umożliwić konsumentowi powrót do kraju, a następnie zgodnie z obowiązującymi przepisami kodeksu cywilnego dokonać wzajemnych rozliczeń.

Natomiast Sąd nie podziela stanowiska powoda, że natychmiastowe wypowiedzenie umowy w przypadku rażącego naruszenie ustalonego porządku imprezy zagrażającego interesom innych uczestników jest sankcją zbyt dotkliwą. Należy bowiem pamiętać, że impreza grupowa wymaga współdziałania i prawidłowego zachowania wszystkich uczestników, jeśli jeden z nich poprzez swoje zachowanie uniemożliwia jej sprawne przeprowadzenie, powinien ponieść negatywne konsekwencje swojego działania. Zdaniem Sądu, w kwestionowanym zapisie nie chodzi o wyrządzenie szkód materialnych, ale o takie zachowanie uczestnika imprezy, którym poprzez swoje zachowanie narusza prawa pozostałych uczestników do spokojnego wypoczynku. W zaskarżonym postanowieniu jednoznacznie wskazano, że podstawą wypowiedzenia umowy nie będzie każde negatywne zachowanie uczestnika imprezy, ale takie, które będzie miało charakter rażący, na pewno za takie nie można uznać jednorazowego zakłócenia ciszy nocnej, ale już kilkakrotne będzie mogło nosić znamiona „rażącego”, za rażące naruszenie ustalonego porządku imprezy można również uznać notoryczne spóźnianie się na miejsce zbiórki.

Ponadto zdaniem Sądu prawdopodobieństwo zbyt częstego i pochopnego wykorzystywania zaskarżonego zapisu jest niewielkie. Pozwana podejmując bowiem decyzję o natychmiastowym rozwiązaniu umowy musi liczyć się z koniecznością naprawienia szkody wyrządzonej uczestnikowi imprezy, gdyby później okazało się, że jego zachowanie nie nosiło cech rażącego naruszenia ustalonego porządku imprezy

zagrożającego interesom innych uczestników. Dlatego też w ocenie Sądu przedsiębiorca we własnym interesie powinien z powyższego uregulowania korzystać z należytą rozważą. Nie może również zapominać, że osoba nie potrafiąca korzystać z usługi turystycznej wraz z innymi uczestnikami w niezakłócony sposób musi liczyć się z możliwością poniesienia z tego tytułu negatywnych konsekwencji w postaci konieczności zrezygnowania z wyjazdu i pokrycia dodatkowych kosztów związanych z powrotem do kraju, które jednak powinny mu być zapewnione przez biuro podróży, a następnie rozliczone po powrocie do kraju.

Sąd zatem stoi na stanowisku, że przedmiotowe postanowienie w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami określa prawa i obowiązki organizatora i uczestnika imprezy, gdyż pozwala pozostawić konsumenta bez zabezpieczenia mu środków i udzielenia pomocy w obcym kraju w razie natychmiastowego rozwiązania umowy.

Z powyższych względów kwestionowane postanowienie stanowi w obrocie z konsumentami niedozwolone postanowienie umowne w rozumieniu art. 385¹ § 1 k.c., w wyniku czego Sąd Okręgowy w Warszawie – Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów uznał je za takie i zakazał jego stosowania na podstawie art. 479⁴² § 1 k.p.c.

O kosztach procesu orzeczono na podstawie art. 98 k.p.c., obciążając nimi w całości stronę pozwaną, jako przegrywającą sprawę. Na koszty strony powodowej składały się: wynagrodzenie jej pełnomocnika procesowego będącego radcą prawnym, ustalone na podstawie § 18 ust. 2 pkt 2 rozporządzenia Ministra Sprawiedliwości z dnia 28 września 2002 roku w sprawie opłat za czynności radców prawnych oraz ponoszenia przez Skarb Państwa kosztów nieopłaconej pomocy prawnej udzielonej z urzędu (DZ.U. nr 163,poz.1349 z zm..)

O wysokości opłaty od pozwu i obciążeniu nią pozwanego, jako stronę przegrywającą sprawę w całości, na rzecz Skarbu Państwa orzeczono na podstawie art. 26 ust. 1 pkt 6 w zw. z art. 113 ust. 1 oraz art. 96 ust. 1 pkt 3 i art. 94 ustawy z dnia 28.07.2005 r. o kosztach sądowych w sprawach cywilnych (Dz.U. Nr 167, poz. 1398 ze zm.), przy uwzględnieniu zasady wynikającej z art. 98 k.p.c. Powód nie miał obowiązku uiszczenia opłat sądowych, w związku z treścią art. 96 ust. 1 pkt 3 tej ustawy.

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