

Elżbieta Pawłowska
Maciej Czajkowski*

Niedozwolone klauzule umowne zawierane przez organizatorów turystyki w umowach o świadczenie usług turystycznych

1. Pojęcie niedozwolonych klauzul umownych

Definicja legalna niedozwolonych klauzul umownych zawarta została w art. 385¹ § 1 k.c., zgodnie z którym są to takie postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, które nie zostały uzgodnione indywidualnie i kształtują prawa i obowiązki konsumenta w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami, rażąco naruszając jego interesy. Postanowienia umowne, które spełniają powyższe kryteria nie wiążą konsumenta, chyba że określają one główne świadczenia stron, w tym cenę lub wynagrodzenie i zostały sformułowane w sposób jednoznaczny. Zgodnie z brzmieniem art. 385¹ § 3 k.c., nie uzgodnione indywidualnie są te postanowienia umowy, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu, a w szczególności odnosi się to do postanowień umowy przejętych z wzorca umowy zaproponowanego konsumentowi przez kontrahenta.

Jak zwrócił uwagę Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z dnia z 19 maja 2005 r.¹, sam fakt podpisania umowy i akceptacja przez konsumenta ustalonych z góry przez organizatora warunków uczestnictwa w imprezie turystycznej, nie przesądza o tym, że umowa została indywidualnie wynegocjowana z klientem i nie podlega rygorom dotyczącym tzw. klauzul abuzywnych. Pojęcie wzorca umownego oznacza zatem wszystkie jednostronnie przygotowane z góry, przed zawarciem umowy, gotowe klauzule umowne.

Pojęcie niedozwolonych postanowień umownych, określanych również w literaturze jako postanowienia czy klauzule abuzywne, nieuczciwe, dokuczliwe, niegodziwe, zabronione czy też zakazane² odwołuje się do dwóch klauzul generalnych – „dobrych obyczajów” oraz „interesów konsumenta”. Jak przyjęte zostało w literaturze³, „dobre obyczaje” są w zasadzie równoważnikiem „zasad współżycia społecznego” i do zasad tych zalicza się tylko reguły postępowania niesprzeczne z etyką, moralnością i aprobowanymi społecznie obyczajami. Judykatura zajmuje przy tym stanowisko, zgodnie z którym zasady współżycia społecznego obejmują reguły wiążące nie tylko w obrocie powszechnym, ale i w stosunkach z udziałem profesjonalistów,

* Elżbieta Pawłowska, Maciej Czajkowski - Katedra Ekonomiki i Organizacji Turystyki AWF w Poznaniu.

¹ VI ACa 15/2005.

² J. Haberko, *Nieuczciwe klauzule umowne w umowach konsumenckich zawieranych przy użyciu wzorca*, PS 2005, nr 11-12, s. 95-112.

³ Cz. Żuławska, [w:] *Komentarz do kodeksu cywilnego. Księga trzecia. Zobowiązania*, t. 1, red. G. Bieniek, Warszawa 2006, s. 148.

wobec których podwyższenie kryteriów ocen ze względu na rzetelność, uczciwość i wymaganie lojalności wprowadził art. 355 §2 kodeksu cywilnego⁴.

Ponadto jak zważył Sąd Najwyższy w wyroku z 13 lipca 2005 r.⁵ „działanie wbrew dobrym obyczajom” w zakresie kształtowania treści stosunku obligacyjnego wyraża się w tworzeniu przez partnera konsumenta takich klauzul umownych, które godzą w równowagę kontraktową tego stosunku. Wykładni pojęcia dobrych obyczajów dokonał również Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 22 listopada 2005 r.⁶, w którym uznał, iż przez pojęcie „dobrych obyczajów” należy rozumieć również obowiązek uwzględnienia przez podmiot profesjonalnie zajmujący się świadczeniem określonych usług w ramach zawieranych umów, przepisów prawa dotyczących tego rodzaju umów w tym znaczeniu, że proponowane warunki realizacji świadczenia nie są mniej korzystne niż rozwiązania wynikające z tych przepisów, nawet jeżeli nie są to przepisy bezwzględnie obowiązujące.

Dokonując wykładni pojęcia „interesów konsumenta” również należy odwołać się do poglądów doktryny i judykatury, a nieodzownym jest przy tym przytoczenie tezy wyroku z 13 lipca 2005 r.⁷, w którym Sąd Najwyższy stwierdził, iż w rozumieniu art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego „rażące naruszenie interesów konsumenta” oznacza nieusprawiedliwioną dysproporcję praw i obowiązków na jego niekorzyść w określonym stosunku obligacyjnym.

Zwrócić przy tym uwagę należy, iż pojęcie „interesy konsumenta” należy rozumieć szeroko, nie ograniczając ich do interesu ekonomicznego (wskazuje już na to chociażby forma liczby mnogiej użytej w treści przepisu), a wziąć pod uwagę trzeba również takie elementy jak zdrowie konsumenta, utracony czas, dezorganizacja toku życia, przykrości, rozczarowanie etc.⁸.

Na te aspekty pojęcia interesów konsumenta zwrócił również uwagę Sąd Apelacyjny w Warszawie m.in. w cytowanym powyżej wyroku z 22 listopada 2005 r., w którym zważył, iż pojęcie interesów konsumenta należy interpretować szeroko, nie zawężając ich tylko do kwestii interesu ekonomicznego, lecz rozważając to pojęcie również w aspekcie utrudnień i komplikacji jak i dezorganizacji życia oraz konieczności podjęcia odrębnego postępowania dla dochodzenia roszczeń. Podobne stanowisko Sąd Apelacyjny w Warszawie zajął również w wyroku z dnia 27 czerwca 2006 r.⁹, w którym stwierdził, iż jako interesy konsumenta należy rozumieć nie tylko niekorzystne ukształtowanie jego sytuacji ekonomicznej, ale interes ten może się także wyrażać w niewygodzie organizacyjnej, stracie czasu, nierzetelnym traktowaniu, czy naruszeniu prywatności konsumenta.

⁴ Orzeczenie Sądu Najwyższego z 8 stycznia 2003 r., II CKN 1097/2000, OSNC 2004, nr 4, poz. 55; orzeczenie Sądu Najwyższego z 4 czerwca 2003 r., I CKN 473/01.

⁵ I CK 832/2004, BSN 2005, nr 11.

⁶ VI ACa 177/2005.

⁷ I CK 832/2004, BSN 2005, nr 11.

⁸ E. Łętowska, *Ochrona niektórych praw konsumentów. Komentarz*. Warszawa 2001, s. 105; Ł. Węgrzynowski, *Niedozwolone postanowienia umowne jako środek ochrony słabszej strony umowy obligacyjnej*, Warszawa 2006, s. 103.

⁹ VI ACa 1505/2005.

Pamiętać przy tym jednak należy, iż definiując pojęcie niedozwolonych postanowień umownych ustawodawca posłużył się szczególnym kwalifikatorem naruszeń, wskazując iż musi być ono „rażące”, a aby można je było uznać za rażące z punktu widzenia abuzywności musi być: doniosłe, znaczące¹⁰.

Podkreślenia nadto wymaga, iż przesłanką uznania za klauzulę abuzywną postanowienia umowy zawieranej z konsumentem, które nie zostało z nim uzgodnione indywidualnie, nie jest niezgodność tego postanowienia z przepisami ustawy. Podstawą materialnoprawną uznania takiego postanowienia za niedozwolone jest właśnie art. 385¹ § 1 kodeksu cywilnego, który wprowadza całkiem inne kryterium oceny – sprzeczność postanowienia umownego z dobrymi obyczajami i rażące naruszenie interesów konsumenta.

Obydwa wskazane w normie prawnej art. 385¹ §1 kodeksu cywilnego kryteria służą do oceny tego, czy standardowe klauzule umowne zawarte we wzorcu umownym przekraczają zakres określone przez ustawodawcę granice rzetelności kontraktowej twórcy wzorca w zakresie kształtowania praw i obowiązków konsumenta.

2. Umowa o świadczenie usług turystycznych jako umowa zawierana przy wykorzystaniu wzorca umownego i konsekwencje powyższego faktu¹¹

Większość umów o świadczenie usług turystycznych zawierana jest z wykorzystaniem wzorca umownego, najczęściej w formie formularza, a integralną część umowy stanowią ogólne warunki uczestnictwa w imprezach turystycznych. Powszechnie przyjętą praktyką jest nadto umieszczanie ogólnych warunków uczestnictwa w katalogu danego organizatora turystyki, który konsument otrzymuje zawierając umowę. Najczęściej również formularz umowny zawiera postanowienie, iż konsument podpisując umowę potwierdza, iż otrzymał ogólne warunki uczestnictwa w imprezie turystycznej i je akceptuje.

Powyższe okoliczności przesądzają, iż przeważająca większość umów o świadczenie usług turystycznych zawiera postanowienia przyjęte z wzorca umownego, nie uzgodnione indywidualnie, na których treść konsument nie miał rzeczywistego wpływu, a zatem ich treść podlega ocenie przy zastosowaniu kryteriów wynikających z art. 385¹ §1 kodeksu cywilnego.

Ocena powyższa dokonywana jest przez sąd, który może badać bądź to postanowienia już zawartych umów, bądź postanowienia samych wzorców umów, które w istocie stanowią ofertę *ad personam incertam*, czyli ofertę skierowaną do publiczności¹².

Ocena taka zatem przybiera postać oceny:

¹⁰ Wyrok SA w Warszawie z 27 czerwca 2006 r., VI ACa 1505/2005.

¹¹ Omawiana problematyka jest przedmiotem wielu opracowań - zob. zwłaszcza: M. Nesterowicz, *Prawo turystyczne*, Warszawa 2006, s. 43 i n.; J. Gospodarek, *Prawo w turystyce i rekreacji*, Warszawa 2007, s. 22 i n.; P. Cybula, *Umowa o imprezę turystyczną w praktyce biur podróży*, [w:] *Prawo w praktyce biur podróży*, red. P. Cybula, Warszawa 2006, s. 104 i n. Jest ona jednak w dalszym ciągu aktualna, a skala nieprawidłowości występujących w tym zakresie w praktyce, uzasadnia ponowne przedstawienie tego zagadnienia.

¹² J. Rajski, W. Kocot, K. Zaradkiewicz, *Prawo kontraktów handlowych*, Warszawa 2007, s. 96.

- a) *in concreto* w toku sporu pomiędzy organizatorem turystyki a konsumentem, którego przedmiotem są skutki prawne określonego postanowienia zawartej już umowy (kontrola dokonywana *ex post*, czyli po zawarciu konkretnej umowy), która może dotyczyć każdego postanowienia umowy, z wyjątkiem tych tylko, co do których wykazano, że zostały uzgodnione indywidualnie oraz postanowień określających główne świadczenia stron, jeżeli zostały one sformułowane w sposób jednoznaczny;
- b) *in abstracto*, kiedy to Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów bada treść stosowanego przez przedsiębiorcę w stosunkach z konsumentami wzorca umowy (kontrola abstrakcyjna dokonywana *ex ante* na podstawie art. 479³⁶ i n. k.p.c.)¹³.

Podkreślenia przy tym wymaga, iż w ramach postępowania o uznanie postanowień wzorca za niedozwolone kognicja sądu jest ograniczona i sprowadza się do ustalenia czy postanowienia umowy zawieranej z konsumentem nie uzgodnione indywidualnie nie kształtują jego praw i obowiązków w sposób sprzeczny z dobrymi obyczajami lub rażąco naruszają jego interesy. Ocenie podlega zatem treść postanowienia wzorca, a nie sposób jego wykorzystania przez przedsiębiorcę¹⁴.

Ponadto, w sytuacji gdy sąd stwierdza stosowanie w umowie niedozwolonej klauzuli, zobowiązany jest to stwierdzenie dokładnie uzasadnić, wskazując klauzulę i przepis, który został naruszony. Tak restrykcyjne podejście wynika z tego, iż uznanie postanowienia umownego za niedozwolone wiąże się z ograniczeniem zasady swobody kontraktowej¹⁵.

Uznanie postanowienia umownego za niedozwolone w trakcie kontroli sądowej prowadzonej *in concreto*, zgodnie z treścią art. 385¹ §1 i 2 k.c. skutkuje wyeliminowaniem z umowy klauzuli, która przewidywała przysporzenie przedsiębiorcy nieuzasadnionych korzyści kosztem konsumenta.

Sanckje związane z kontrolą dokonywaną *in abstracto* zostały uregulowane w art. 479⁴² – 479⁴⁵ k.p.c., które w przypadku uznania postanowienia wzorca umownego za niedozwolone przewidują orzeczenie zakazu jego wykorzystywania, publikację w Monitorze Sądowym i Gospodarczym oraz wpisanie postanowienia do prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone.

W związku z obowiązkiem wpisania postanowienia wzorca uznanego za niedozwolony do jawnego rejestru prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, orzecznictwo uznaje¹⁶, że od chwili wpisu wyłączona zostaje możliwość ponownego wytoczenia powództwa w tym samym przedmiocie (powaga rzeczy osądzonej), i to także przez osobę, która nie brała udziału w orzeczonej sprawie (skuteczność orzeczenia *erga omnes*).

Ponadto do kontroli wzorców umownych stosowanych w obrocie konsumenckim uprawniony jest Prezes Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów na podstawie ustawy z dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów¹⁷. Artykuł 24

¹³ Cz. Żuławska, [w:] *Komentarz...*, s. 147 i n.

¹⁴ Wyrok SA w Warszawie z 4 listopada 2004 r., VI Aca 313/2004.

¹⁵ Wyrok SN, I CK 635/2003, *Gazeta Prawna* z dnia 17 czerwca 2004 r., s. 19.

¹⁶ Uchwała SN z 19 grudnia 2003 r., III CZP 95/03, OSNC 2005, nr 2, poz. 25.

¹⁷ Dz. U. Nr 50 poz. 331 ze zm.

przedmiotowej ustawy zakazuje stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów, przez które rozumie się godzące w interesy konsumentów bezprawne działanie przedsiębiorcy, a w szczególności stosowanie postanowień wzorców umów, które zostały wpisane do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone. W przypadku stwierdzenia naruszenia zakazu określonego w art. 24 ustawy Prezes UOKiK wydaje decyzję o uznaniu praktyki za naruszającą zbiorowe interesy konsumentów i nakazuje zaniechania jej stosowania (art. 26 u.o.k.k.).

Co więcej Prezes UOKiK uzyskał na podstawie art. 106 u.o.k.k. nowy instrument mający na celu wyeliminowanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w postaci uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę, w drodze decyzji, kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Jak jednoznacznie wynika przy tym z uchwały Sądu Najwyższego z 13 lipca 2006 r.¹⁸, stosowanie postanowień wzorców umów o treści tożsamej z treścią klauzul uznanych za niedozwolone prawomocnym wyrokiem Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów i wpisanych do rejestru, może być uznane w stosunku do innego przedsiębiorcy za praktykę naruszającą zbiorowe interesy konsumentów. Oznacza to, że zakwestionowanie określonej klauzuli umownej przez Prezesa UOKiK nie musi mieć potwierdzenia w prawomocnym wyroku sądowym – wystarczy, że jej treść jest zbliżona do brzmienia klauzuli, która już znajduje się w rejestrze.

Problematyka ochrony klienta przed stosowaniem przez przedsiębiorców niedozwolonych klauzul umownych wykracza poza temat i ramy niniejszego artykułu, dlatego też kwestie powyższe zostały jedynie ramowo zasygnalizowane powyżej, w zakresie niezbędnym dla potrzeb artykułu¹⁹.

3. Przykłady najczęściej stosowanych niedozwolonych klauzul umownych w umowach o świadczenie usług turystycznych

3.1. Klauzule wyłączające lub istotnie ograniczające odpowiedzialność względem konsumenta za niewykonanie lub nienależyte wykonanie umowy

Ustawa z dnia 29 sierpnia 1997 r. o usługach turystycznych²⁰ w art. 11a przewiduje tylko trzy okoliczności wyłączające odpowiedzialność organizatora turystyki względem konsumenta z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania umowy. Są nimi: działanie lub zaniechanie klienta, działanie lub zaniechanie osób trzecich, nieuczestniczących w wykonywaniu usług przewidzianych w umowie, jeżeli tych działań, lub zaniechań nie można było przewidzieć ani uniknąć oraz siła wyższa. Jednakże w umowach o świadczenie usług turystycznych organizatorzy częstokroć

¹⁸ III SZP 3/06, OSNP 2007, nr 1-2, poz. 35.

¹⁹ Wyczerpujące ich omówienie znajduje się zawartym w tym opracowaniu artykule E. Rutkowskiej, *Mechanizmy i instrumenty ochrony konsumenta przed niedozwolonymi klauzulami umownymi w umowach o świadczenie usług turystycznych*.

²⁰ T. jedn. Dz. U. z 2004 r., Nr 223 poz. 2268 ze zm.

zawierają postanowienia rozszerzające katalog okoliczności przewidzianych ustawą o usługach turystycznych. Powyższa praktyka została wielokrotnie zakwestionowana w szeregu orzeczeń Sądu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który za niedozwolone postanowienia umowne uznał m. in. następujące postanowienia:

- „Biuro podróży nie może zastrzec, że w żadnym przypadku nie odpowiada za takie zdarzenia, jak strajki, długie postoje na granicach lub blokady dróg”²¹;
- „Firma turystyczna nie może zastrzegać, że nie poniesie odpowiedzialności, jeśli agenci sprzedający jej wycieczki poinformują o nich klienta błędnie lub niedokładnie. Jest to sprzeczne z art. 385[3] pkt 2 kc, który zabrania wyłączenia lub istotnego ograniczenia odpowiedzialności wobec konsumenta za brak wykonania lub nienależyte wykonanie zobowiązania”²².

Kwestię odpowiedzialności za podmioty biorące udział w wykonaniu umowy poruszył w wyroku z 23 lutego 2006 r.²³ również Sąd Apelacyjny w Warszawie, w którym zważył, iż „zgodnie z art. 474 k.c. biuro podróży odpowiada jak za własne działania lub zaniechania (a więc na zasadzie ryzyka) za działania lub zaniechania osób trzecich, za pomocą których zobowiązanie wykonuje lub którym jego wykonanie powierza. Odpowiedzialności tej nie można wyłączyć co do szkody wyrządzonej umyślnie, a to wobec treści art. 473 §2 k.c.”.

Do rejestru klauzul niedozwolonych wpisane zostały w tym zakresie m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami:

- „C.K. i T. IRTOM odpowiada tylko za niewykonanie lub nienależyte wykonanie na zasadzie winy”²⁴;
- „W przypadku, gdy na skutek błędu ewidencyjnego (np. overbooking w hotelu) konieczne będzie zakwaterowanie Klienta w innym hotelu, będzie to hotel tej samej lub wyższej kategorii. Jakikolwiek inne roszczenia Klienta są wykluczone”²⁵;
- „Biuro podróży GO TOUR zastrzega sobie w nieuniknionych przypadkach prawo do dokonania zmian w wykonaniu poszczególnych postanowień zawartej umowy, o ile nie zmieniają one charakteru imprezy. Przez 'nieuniknione przypadki' należy rozumieć np. siłę wyższą, awarię środka transportu (np. samolotu, autokaru), nad rezerwację miejsc hotelowych, zmianę ze względów logistycznych lub ze względów bezpieczeństwa. Dopuszczalne są zmiany np. rodzaju transportu, towarzystwa lotniczego, typu samolotu, trasy przelotu, zmiany lotniska na wylot i powrót z kraju, zmiany docelowego lotniska za granicą, godziny odlotów, zmiany rodzaju transferu z lotniska do hotelu oraz miejsca zakwaterowania pod warunkiem, że hotel jest tej samej lub wyższej kategorii”²⁶;
- „Odpowiedzialność Biura Podróży GO TOUR jest wykluczona w przypadku:
a) szkód powstałych w wyniku czynników niedozwolonych i przestępstw, do któ-

²¹ Wyrok SOKiK z 21 lipca 2005 r. XVII AmC 89/2003.

²² Wyrok SOKiK z 17 października 2005 r., XVII AmC 78/2004.

²³ I ACa 843/2005.

²⁴ XVII AmC 161/05.

²⁵ XVII AmC 174/05.

²⁶ XVII AmC 174/05.

rych dojdzie w czasie realizacji imprezy, za które Organizator nie ponosi odpowiedzialności, jak za działania własne, np. kradzież; b) strat moralnych, kosztów utraconego urlopu i kosztów z tym związanych, utraconych itp.; d) szkód wynikłych z działań lub zaniedbań Klienta i osób mu towarzyszących; e) szkód powstałych na skutek nieuniknionych spóźnień i uprzedzenia Klienta o możliwości ich istnienia; f) działań inwestorskich w danych rejonach”²⁷;

- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przeszkody w wykonywaniu usługi turystycznej, której przyczyny tkwią w sile wyższej (powodzie, pożary, wichura itp.) oraz wojnach, strajkach, zamieszkach i tym podobnych okolicznościach, na które organizator nie ma wpływu”²⁸;
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za ewentualne szkody poniesione przez uczestnika w wyniku opóźnienia odlotu. W przypadku tego opóźnienia z przyczyn od Organizatora niezależnych – Uczestnikowi nie przysługuje prawo odstąpienia od umowy lub odszkodowanie”²⁹;
- „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany programu i świadczeń imprezy, gdy zmiana ta jest powodowana czynnikami niezależnymi od niego, a zawarte w umowie świadczenia mogą być zastąpione jedynie świadczeniami o tym samym lub wyższym standardzie i w tej samej ilości, jednocześnie w w/w przypadku Klientowi nie przysługuje prawo do jakichkolwiek roszczeń finansowych”³⁰.

Zanegowana została również możliwość ograniczenia wysokości należnego konsumentowi odszkodowania do wysokości gwarantowanego przez organizatora ubezpieczenia. Na uwagę zasługuje w szczególności teza wyroku Sądu Apelacyjnego w Warszawie z 23 lutego 2006 r.³¹, z którego wynika, iż ograniczenie przez organizatora turystyki odpowiedzialności za skutki nieszczęśliwych wypadków, kosztów leczenia i utraty zdrowia do rozmiarów kwot gwarantowanych polisą ubezpieczyciela nie może być uznane za wiążące.

Podobny pogląd wyraził Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów³², który uznał, iż biuro podróży nie ma prawa ograniczać odpowiedzialności za bagaż do wysokości sumy ubezpieczenia, rzeczywista szkoda poniesiona przez turystę może bowiem przewyższać tę kwotę.

Do rejestru klauzul niedozwolonych w tym zakresie wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami:

- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna lub innego towarzystwa ubezpieczeniowego, z którym Biuro zawarło umowy ubezpieczenia”³³;

²⁷ XVII AmC 174/05.

²⁸ XVII AmC 161/05.

²⁹ XVII AmC 37/06.

³⁰ XVII AmC 152/05.

³¹ I ACa 843/2005.

³² XVII AmC 8/2005.

³³ XVII AmC 160/05.

- „Biuro wyłącza odpowiedzialność odszkodowawczą z tytułu nieszczęśliwych wypadków, utraty zdrowia czy bagażu w zakresie przekraczającym kwoty gwarantowane polisą generalną Signal Iduna”³⁴.

3.2. Klauzule wyłączające obowiązek zwrotu konsumentowi uiszczonych zapłaty za świadczenie nie spełnione w całości lub części, jeżeli konsument zrezygnuje z zawarcia umowy lub jej wykonania

Bezspornym jest, iż konsument ma prawo zrezygnować z wzięcia udziału w imprezie turystycznej i odstąpić od umowy. Jeżeli odstąpienie od umowy następuje z przyczyn leżących po stronie organizatora (np. zmiana istotnych warunków umowy, takich jak cena, miejsce pobytu, standard hotelu etc.), konsumentowi należy się zwrot pełnej wpłaconej ceny bez żadnych potrąceń, a nadto może on żądać odszkodowania za poniesione szkody.

Odmienne przedstawia się sytuacja, gdy konsument odstępuje od umowy z przyczyn leżących po jego stronie. W ogólnych warunkach uczestnictwa stosowanych przez większość organizatorów turystyki znajdują się postanowienia przewidujące ryczałtowe rozliczenie kosztów odstąpienia od umowy, niezależne od kosztów faktycznie poniesionych przez organizatora turystyki. Tego rodzaju postanowienia, umożliwiające organizatorowi turystyki potrącanie kwot, które przewyższają faktycznie poniesione przez organizatora koszty związane z rezygnacją konsumenta, stanowią niedozwolone klauzule umowne wskazane w art. 385³ pkt 12 i pkt 17 kodeksu cywilnego. Identyczne stanowisko zajął Sąd Apelacyjny w Warszawie w wyroku z 19 maja 2005 r.³⁵, w którym stwierdził, iż „nie znajdują dostatecznego uzasadnienia postanowienia umowne, które pozwalają na automatyczne, sztywno ustalone ryczałtowe potrącenie odpowiedniej części wypłaconych przez konsumenta kwot, w oderwaniu od rzeczywiście ponoszonej straty w wyniku rezygnacji przez niego z imprezy turystycznej. Takie klauzule umowne mają prowadzić do zatrzymania przez usługodawcę kwot przekraczających realną stratę i stanowiących nieuzasadniony zysk”.

Praktyka ta została również zakwestionowana przez Sąd Ochrony Konkurencji i Konsumentów, który stwierdził m. in., że: „W przypadku gdy klient rezygnuje z wycieczki, biuro podróży powinno zwrócić klientowi wpłaconą przez niego kwotę, pomniejszając ją o wydatki rzeczywiście poniesione przez biuro. Na kilka dni przed wyjazdem organizator turystyki mógł już ponieść koszty związane ze zorganizowaniem wyjazdu. Nie oznacza to jednak, że może sobie potrącić 100 proc. ceny imprezy, gdyż tak wysokich kosztów nie poniósł – cena zwiera przecież również zysk organizatora”³⁶.

Do rejestru klauzul niedozwolonych wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami :

- „Biuro z uwagi na poniesione koszty organizacji imprezy, zakupu świadczeń u kontrahenta zastrzega sobie prawo dokonania potrąceń – liczonych od całkowitej ceny imprezy – wg następujących zasad:– do 45 dni przed dniem wyjazdu sta-

³⁴ XVII AmC 67/05.

³⁵ VI ACa 15/2005.

³⁶ XVII AmC 88/04.

- ła opłata manipulacyjna w wysokości – 5%,– od 44 do 31 dni przed dniem wyjazdu – 10 %,– od 30 do 15 dni przed dniem wyjazdu – 35%,– od 14 do 8 dnia przed dniem wyjazdu – 5%,– 7 dni lub mniej przed dniem wyjazdu – 80%,– w dniu wyjazdu lub później – 100%”³⁷;
- „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 głoszeniu) 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”³⁸;
 - „Organizator z uwagi na poniesione koszty ma prawo dokonania potrąceń, z wniesionych przez Klienta opłat wg poniższych zasad: a) 90 PLN od osoby opłaty manipulacyjnej, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 45 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, b) 10% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 44 do 31 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, c) 35% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 30 do 22 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, d) 50% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 21 do 15 dni przed datą rozpoczęcia imprezy, e) 75% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie od 14 do 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy f) 95% wartości imprezy, jeżeli rezygnacja nastąpi w terminie krótszym niż 8 dni przed datą rozpoczęcia imprezy”³⁹.

3.3. Klauzule przewidujące uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy

Artykuł 12 ust. 1 pkt 1 u.u.t. nakłada na organizatora turystyki obowiązek wskazania w dostarczanych klientom informacjach pisemnych ceny imprezy turystycznej lub usługi turystycznej albo sposobu jej ustalenia.

Cena imprezy turystycznej mająca z reguły charakter jednolitego ryczałtowego wynagrodzenia powinna obejmować koszty wszystkich świadczeń objętych programem oraz wszelkie koszty dodatkowe, jak np. opłaty lotniskowe czy składkę na ubezpieczenia kosztów leczenia i następstw nieszczęśliwych wypadków. Jeżeli jest inaczej organizator ma obowiązek wyraźnie powyższy fakt zaznaczyć.

Natomiast z art. 17 u.u.t. wynika, że cena ustalona w umowie nie może być podwyższona chyba, że umowa wyraźnie przewiduje możliwość podwyższenia ceny, a organizator turystyki udokumentuje wpływ na podwyższenie ceny jednej z następujących okoliczności: wzrostu kosztów transportu, wzrostu opłat urzędowych, podatków lub opłat należnych za takie usługi, jak lotniskowe, załadunkowe lub przeładun-

³⁷ XVII AmC 160/05.

³⁸ XVII AmC 37/06.

³⁹ XVII AmC 152/05.

kowe w portach morskich i lotniczych, wzrostu kursów walut. Artykuł 17 ust. 2 u.u.t. wskazuje nadto, iż w okresie 20 dni przed datą wyjazdu cena ustalona w umowie nie może być podwyższona.

Praktyka wskazuje jednak, iż organizatorzy turystyki naruszają powyższe normy wynikające z przepisów ustawy o usługach turystycznych, bądź to poprzez skrócenie ustawowego terminu, po upływie którego nie mogą już podwyższyć ceny bądź też rozszerzając ustawowy katalog przyczyn uzasadniających podwyższenie ceny imprezy. Postanowienia takie, jako mniej korzystne dla konsumenta, a tym samym sprzeczne z semiimperatywnymi normami prawnymi zawartymi w ustawie o usługach turystycznych, nie mają mocy wiążącej.

Konsekwencją podwyższenia ceny imprezy przez organizatora z zachowaniem warunków ustawowych jest uprawnienie konsumenta do odstąpienia od umowy za zwrotem wszelkich wpłaconych kwot (art. 14 ust. 5 pkt 2 u.u.t.). Organizatorzy turystyki chcąc uniknąć ewentualnych negatywnych konsekwencji związanych z podwyższeniem ceny imprezy zawierają w umowach postanowienie, iż podwyższenie ceny np. o mniej niż 10 % nie stanowi zmiany warunków umowy. Tym samym organizatorzy ograniczają prawo odstąpienia przez konsumenta od umowy bez ponoszenia finansowych konsekwencji swojej decyzji.

Kluczowe znaczenie dla ustalenia, iż powyższe postanowienia mają charakter klauzul niedozwolonych stanowi art. 385³ pkt 20 k.c., który wśród przykładowo wyliczonych postanowień uznawanych za niedozwolone, wymienia postanowienia przewidujące uprawnienie kontrahenta konsumenta do określenia lub podwyższenia ceny lub wynagrodzenia po zawarciu umowy bez przyznania konsumentowi prawa odstąpienia od umowy.

Do rejestru klauzul niedozwolonych w omawianym zakresie wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami :

- „W przypadku, gdy podwyżka cen wyniesie mniej niż 10% pierwotnej ceny imprezy, Klient jest zobowiązany do dopłaty środków pieniężnych, bez prawa do bezkosztowego odstąpienia od umowy (ewentualna rezygnacja może nastąpić zgodnie z punktem 4.3). W przypadku, gdy podwyżka wyniosłaby więcej niż 10% ceny wykupionych świadczeń, Klient jest uprawniony do odstąpienia od umowy bez uiszczania dodatkowych opłat (w takim przypadku JET TOURISTIC POLAND Sp. z o .o. jest zobowiązana do zwrotu uprzednio wpłaconych przez klienta środków pieniężnych w ciągu 7 dni) lub skorzystania z innej imprezy porównywalnej cenowo, oczywiście jeśli będziemy w stanie Państwu takową imprezę zaoferować”⁴⁰;
- „Organizator zastrzega sobie prawo do zmiany ceny imprezy w przypadku wzrostu: (...) innych kosztów mających wpływ na przyjętą kalkulację imprezy. Klient może zrezygnować bez poniesienia kosztów w przeciągu 3 dni od powiadomienia, jeżeli podwyżka przekracza 10% ceny”⁴¹;

⁴⁰ XVII AmC 100/04.

⁴¹ XVII AmC 152/05.

- „Biuro Podróży Wygoda Travel zastrzega sobie możliwość zmiany ceny imprezy. (...) Przy wzroście ceny powyżej 10% klient ma prawo do odstąpienia od umowy i odzyskania całej kwoty wpłaconej do Biura Podróży Wygoda Ravel”⁴²;
- „BT Barbara zastrzega sobie zatem prawo podniesienia ceny za imprezę w przypadku zmian stawek podatków, opłat, kursu walut, środków transportu etc. Jeżeli jednak cena wzrośnie o więcej niż 15% ceny podstawowej, Klient ma prawo anulować swoje uczestnictwo i w pełni odzyskać wpłacone pieniądze”⁴³;
- „MAZUR POL zastrzega sobie prawo podwyższenia ceny imprezy nie później niż 20 dni przed datą jej rozpoczęcia, jeżeli jest to uzasadnione: a) wzrostem kosztów transportu, b) wzrostem opłat urzędowych (takich jak podatki, opłaty lotniskowe itp.), c) wzrostem kursów walut. Uczestnik w przypadku gdy nowa cena nie jest wyższa o ponad 10%, zobowiązany jest dokonać zapłaty”⁴⁴.

Równocześnie jednak SOKiK w innym kontrowersyjnym wyroku orzekł, iż „uzależnienie przez biuro podróży możliwości odstąpienia od umowy od tego, o ile procent wzrośnie cena wycieczki, nie stanowi zakazanej klauzuli umownej”⁴⁵.

Powyższe rozstrzygnięcie rodzić musi uzasadnione wątpliwości, gdyż z ustawy o usługach turystycznych wynika niezbiec, iż każda zmiana warunków umowy uprawnia klienta do odstąpienia od umowy, a nadto w ustawie nie znajduje się żaden przepis kwalifikujący rodzaje zmian ze względu na ich doniosłość, których wprowadzenie uprawniałoby lub też nie klienta do odstąpienia od umowy. Ponadto przyjęcie za słuszne stanowiska sądu prowadziłoby do sytuacji, iż organizator mógłby wprowadzić do umowy postanowienie, iż nawet bardzo znaczne podwyższenie ceny np. o 30 % nie uprawnia konsumenta do odstąpienia od umowy.

3.4. Klauzule uzależniające odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie, albo uzależniają tę odpowiedzialność od spełnienia przez konsumenta nadmiernie uciążliwych formalności

Jak podniesiono uprzednio umowa o świadczenie usług turystycznych zawiera zobowiązanie organizatora do spełnienia na rzecz konsumenta całego szeregu świadczeń, jak np. zakwaterowanie, transport czy wyżywienie, tworzących zintegrowaną całość. Najczęściej organizator powierza wykonanie większości świadczeń objętych umową innym podmiotom, w tym w szczególności przedsiębiorstwom transportowym i hotelarskim.

Z treści art. 474 k.c. regulującego odpowiedzialność z tytułu niewykonania czy też nienależytego wykonania zobowiązania wynika, iż dłużnik odpowiedzialny jest jak za własne działanie lub zaniechanie za działania lub zaniechania osób, z których pomocą zobowiązania wykonywa, jak również osób, którym wykonanie zobowiązania powierza. Również art. 11a ust. 1 pkt 2 u.u.t. wprowadza odpowiedzialność orga-

⁴² XVII AmC 91/04.

⁴³ XVII AmC 90/04.

⁴⁴ XVII AmC 119/03.

⁴⁵ XVII AmC 33/04.

nizatora za podmioty uczestniczące w wykonaniu umowy o świadczenie usług turystycznych.

Powyższe regulacje służą przede wszystkim ochronie interesów konsumenta, który najczęściej nie posiada wyczerpujących informacji na temat podmiotów, za pomocą których organizator wykonuje zobowiązanie i nie ma wpływu na ich wybór. Konsument zawierając umowę działa w zaufaniu do organizatora, iż dobiera on podmioty gwarantujące należyte wykonanie umowy, zgodnie z jej treścią.

Wobec powyższego niedopuszczalne są wszelkie postanowienia umowne, które wyłączają odpowiedzialność organizatora za uchybienia powstałe z przyczyn leżących po stronie podmiotów biorących udział w wykonaniu umowy, co podkreśla również treść art. 385³ pkt 21 k.c., uznając za niedozwolone postanowienia umowne klauzule uzależniające odpowiedzialność kontrahenta konsumenta od wykonania zobowiązań przez osoby, za pośrednictwem których kontrahent konsumenta zawiera umowę lub przy których pomocy wykonuje swoje zobowiązanie.

Uzależnienie odpowiedzialności organizatora wobec konsumenta od wykonania zobowiązań przez podmioty biorące udział w wykonaniu umowy powodowałoby przesunięcie na konsumenta ryzyka gospodarczego, które obciążać powinno właśnie przedsiębiorcę.

Do rejestru klauzul niedozwolonych w tym zakresie wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami:

- „JET TOURISTIC POLAND Sp. z o. o. nie bierze na siebie odpowiedzialności za wady lub niewykonanie usług podwykonawców, oferowanych na miejscu trwania imprezy (np. wycieczki fakultatywne, wynajem samochodów, itp.). Wyżej wymieniona odpowiedzialność nie powstaje wówczas, jeśli nasz przedstawiciel uczestniczy w organizowaniu tych dodatkowych usług”⁴⁶;
- „Organizator nie ponosi odpowiedzialności za przejściowe niedogodności w hotelach związane z brakiem klimatyzacji, wody lub prądu oraz konserwacją basenów i innych urządzeń”;
- „Biuro podróży nie jest odpowiedzialne za niedogodności w hotelu spowodowane np. czasowym odcięciem ciepłej wody, ogrzewania lub klimatyzacji, naprawą lub konserwacją basenów kąpielowych itp.”;
- „Organizator wyłącza całkowicie odpowiedzialność za wady imprez objętych ofertą Organizatora o ile oferta została odmiennie zaprezentowana przez osoby działające w imieniu organizatora”⁴⁷.

Ponadto SOKiK zakwestionował regulacje ograniczające, w szczególności co do czasu czy też formy, możliwość składania reklamacji przez konsumentów, jako klauzule ograniczające lub utrudniające konsumentom skuteczne dochodzenie roszczeń. Postanowieniami najczęściej spotykanymi w umowach przygotowywanych przez organizatorów turystyki są klauzule nakładające na klientów biur podróży nazbyt uciążliwe formalności w zakresie prawa do składania reklamacji lub przyznające organizatorom za długi termin na ich rozpatrzenie.

⁴⁶ XVII AmC 100/04.

⁴⁷ XVII AmC 81/03.

Badając powyższe kwestie SOKiK stwierdził m. in.:

- „Ograniczenie możliwości składania reklamacji czy wyłączenie odpowiedzialności za niedogodności związane z pobytem turystów to niedozwolone klauzule umowne”⁴⁸;
- „Nałożenie na klientów obowiązku składania pisemnej reklamacji pilotowi wycieczki, w trakcie trwania imprezy i w dodatku w ciągu 24 godzin, stanowi zakazaną klauzulę umowną”⁴⁹.

Do rejestru klauzul niedozwolonych wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami :

- „W przypadku niewykonania lub nienależytego wykonania umowy uczestnik ma prawo zgłosić reklamację Organizatorowi imprezy w siedzibie GO TOUR w Warszawie 00-024, Al. Jerozolimskie 44 lok. 1029 do 7 dni kalendarzowych od daty ukończenia imprezy. Opóźnienie powoduje nieważność reklamacji. Datą decydującą jest data otrzymania reklamacji w formie pisemnej przez Biuro Podróży Go Tour lub data nadania reklamacji w urzędzie pocztowym”⁵⁰;
- „Reklamacje związane z zakwaterowaniem, wyżywieniem oraz programem wycieczki należy zgłaszać niezwłocznie do pilota/rezydenta, który jest zobowiązany do ich usunięcia na miejscu. W przeciwnym wypadku należy sporządzić protokół, który musi być podpisany z dopiskiem 'zapoznałem się' przez pilota/rezydenta. Niepodpisane reklamacje przez w/w przedstawiciela Organizatora nie będą rozpatrywane przez Biuro Podróży GO TOUR. Przedstawiciel Organizatora działający w miejscu imprezy nie jest upoważniony do uznawania roszczeń”⁵¹;
- „Okoliczności podnoszone w reklamacji powinny być potwierdzone w czasie trwania imprezy przez przedstawiciela Organizatora (pilota wycieczki lub rezydenta) w miejscu realizacji imprezy poprzez adnotację 'przyjęto do wiadomości' pod rygorem nieważności”⁵²;
- „Pisemne reklamacje są przyjmowane do 7 dni od zakończenia imprezy. Uwagi zawarte w reklamacji powinny być potwierdzone przez przedstawiciela Organizatora lub dyrekcję statku. Reklamacje złożone w późniejszym terminie nie będą rozpatrywane”⁵³.

3.5. Klauzule wyłączające jurysdykcję sądów polskich lub poddające sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także klauzule narzucające rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy

We wzorach umów proponowanych konsumentom przez organizatorów turystyki często znajdują się postanowienia narzucające rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy, w tym również przez sąd polubowny. Klauzule powyższe stanowią niedozwolone postanowienia umowne określone

⁴⁸ XVII AmC 109/03.

⁴⁹ XVII AmC 83/03.

⁵⁰ XVII AmC 174/05.

⁵¹ XVII AmC 174/05.

⁵² XVII AmC 174/05.

⁵³ XVII AmC 152/05.

w art. 385³ pkt 23 k.p.c., zgodnie z którym za niedozwolone postanowienia umowne, w razie wątpliwości, uważa się w szczególności te, które poddają sprawę pod rozstrzygnięcie sądu polubownego polskiego lub zagranicznego albo innego organu, a także narzucają rozpoznanie sprawy przez sąd, który wedle ustawy nie jest miejscowo właściwy. Zasadniczo sądem właściwym miejscowo, zgodnie z art. 27 § 1 k.p.c., jest sąd miejsca zamieszkania lub siedziby pozwanego (właściwość ogólna) bądź ewentualnie, zgodnie z art. 34 k.p.c., sąd właściwy ze względu na miejsce wykonania umowy (właściwość przemienna). Zmiana właściwości miejscowej sądu, choć dopuszczalna, gdyż w sprawach konsumenckich przepisy k.p.c. nie zastrzegają właściwości wyłącznej, stanowi jednakże zagrożenie interesu konsumenta w sytuacjach, w których zmuszony byłby do prowadzenia procesu przed sądem w odległej miejscowości. Co więcej, sąd wskazany w umowie (najczęściej właściwy dla siedziby organizatora turystyki), byłby właściwy również w sprawach, w których w charakterze pozwanego występowałby konsument, w których według właściwości ogólnej sądem właściwym byłby sąd miejsca zamieszkania konsumenta.

Do rejestru klauzul niedozwolonych w omawianym zakresie wpisane zostały m. in. następujące postanowienia umów zawieranych przez organizatorów turystyki z konsumentami :

- „Wszelkie spory prawne wynikłe z umowy o świadczenie usług turystycznych będą rozstrzygane przez sąd właściwy ze względu na położenie siedziby Biura Podróży GO TOUR”⁵⁴;
- „Wszelkie spory wynikłe na tle niniejszej umowy będą rozpatrywane przez Sąd miejscowo właściwy dla siedziby Biura Podróży Wygoda Ravel”⁵⁵;
- „Wszelkie spory wynikające z realizacji umowy Organizator i Klient będą starali się rozwiązać polubownie, a w razie niemożności takiego rozwiązania wszelkie spory rozstrzyga sąd właściwy rzeczowo dla siedziby Organizatora”⁵⁶;
- „W przypadku nie możliwości rozstrzygnięcia sporu na drodze porozumienia stron, strony wyrażają zgodę na wyłączenie właściwości sądów powszechnych i poddają się orzecznictwu Sądu Arbitrażowego”⁵⁷.

4. Wnioski

Z raportu z kontroli wzorców umownych stosowanych przez organizatorów turystyki sporządzonego w czerwcu 2005 r. przez Urząd Ochrony Konkurencji i Konsumentów wynika, iż spośród 119 podmiotów objętych kontrolą, w przypadku aż 114 stwierdzono nieprawidłowości w zakresie treści stosowanych postanowień umownych. Równocześnie wśród ponad 1200 klauzul wpisanych do rejestru postanowień wzorców umowy uznanych za niedozwolone prowadzonego przez Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów, kilkaset pozycji obejmuje postanowienia stosowane przez organizatorów turystyki w umowach zawieranych z konsumentami.

Powyższe fakty przesądzają, iż znaczna część organizatorów turystyki wykorzystując silniejszą pozycję w kontaktach z konsumentem, wprowadzała do zawieranych

⁵⁴ XVII AmC 174/05.

⁵⁵ XVII AmC 91/04.

⁵⁶ XVII AmC 66/04.

⁵⁷ XVII AmC 20/02.

umów postanowienia niekorzystne dla konsumenta i naruszające jego interesy. Sytuacja taka spowodowana była w dużej mierze obowiązującymi do niedawna regulacjami prawnymi, zgodnie z którymi nawet stwierdzenie stosowania przez przedsiębiorcę niedozwolonych postanowień umownych nie wiązało się z daleko idącymi konsekwencjami prawnymi czy finansowymi. Dla znacznej części organizatorów turystyki korzystne było zatem wprowadzenie do umowy klauzul niedozwolonych i powoływanie się na ich obowiązywanie w przypadku ewentualnego sporu z klientem, gdyż mając na uwadze niewysoką świadomość prawną społeczeństwa, argumentacja, iż klient podpisał umowę i zaakceptował ogólne warunki uczestnictwa w imprezie wystarczyła, aby spowodować odstąpienie przez klienta od podjęcia jakichkolwiek kroków prawnych celem realizacji przysługujących mu uprawnień. Ponadto nawet w sytuacji wystąpienia przez klienta z powództwem przed sądem powszechnym czy też skierowaniem sprawy do postępowania o uznanie postanowienia wzorca umownego za niedozwolone, koszty sądowe związane z powyższymi postępowaniami były na tyle niewysokie, iż organizatorom turystyki bardziej kalkulowało się ryzyko przegranej pojedynczej sprawy niż zaniechanie stosowania klauzul niedozwolonych i narażenie się na konieczność zaspokajania roszczeń znacznie większej liczby klientów, których prawa zostały naruszone i którzy mają tego pełną świadomość.

Możliwość zmiany powyższego stanu powstała w związku z wejściem w życie przywołanej wcześniej ustawy dnia 16 lutego 2007 r. o ochronie konkurencji i konsumentów, której art. 106 wyposażył Prezesa Urzędu Ochrony Konkurencji i Konsumentów w nowy instrument prawny mający na celu wyeliminowanie stosowania praktyk naruszających zbiorowe interesy konsumentów w postaci uprawnienia do nałożenia na przedsiębiorcę kary pieniężnej w wysokości nie większej niż 10 % przychodu osiągniętego w roku rozliczeniowym poprzedzającym rok nałożenia kary, jeżeli przedsiębiorca choćby nieumyślnie dopuścił się stosowania praktyki naruszającej zbiorowe interesy konsumentów.

Prawidłowe korzystanie przez Prezesa Urzędu z przyznanej przez ustawodawcę kompetencji, skłonić winno organizatorów turystyki, wobec grożącej dotkliwej kary finansowej, do zaniechania stosowania postanowień niedozwolonych i znacząco wpłynąć na poprawę ochrony konsumenta usług turystycznych.